



**Generalitat
de Catalunya**

**PROCÉS PARTICIPATIU DEL DEBAT
PLA ESTRATÈGIC DE SERVEIS SOCIALS
2020-2024**

**Síntesi de resultats i aportacions de la
sessió participativa territorial**

Lleida, 3 d'octubre de 2019

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ (pàg. 3)

2. INFORMACIÓ BÀSICA DE LA SESSIÓ PARTICIPATIVA (pàg.4)
 - 2.1. Dades bàsiques de la sessió participativa (pàg. 4)
 - 2.2. Objectius de la sessió (pàg. 4)
 - 2.3. Estructura de la sessió (pàg. 5)
 - 2.4. Metodologia de la sessió (pàg. 5)
 - 2.5. Llistat d'entitats i institucions assistents a la sessió (pàg. 6)

3. RESULTATS (pàg. 7)
 - 3.1. Palanca de transformació 1. Persones i professionals: motors del sistema (pàg. 7)
 - 3.2. Palanca de transformació 2. Vertebració i reorganització: millor qualitat i integració (pàg. 12)
 - 3.3. Palanca de transformació 3. Acció comunitària i prevenció: un sistema més proactiu (pàg. 15)
 - 3.4. Palanca de transformació 4. Governança i coneixement: decisions basades en l'evidència (pàg.21)
 - 3.5. Palanca de transformació 5. Intersectorialitat: Intervenció holística (pàg. 25)

4. VALORACIÓ DE LA SESSIÓ (pàg. 30)
 - 4.1. Perfil de les persones participants (pàg. 30)
 - 4.2. Valoració d'aspectes referents a la preparació de la sessió (pàg. 32)
 - 4.3. Valoració d'aspectes referents a l'execució del taller participatiu (pàg. 33)
 - 4.4. Valoració d'aspectes referents a les expectatives respecte dels resultats del taller participatiu (pàg. 33)
 - 4.5. Valoració general (pàg. 34)
 - 4.6. Comunicació (pàg. 34)
 - 4.7. Millores recollides (pàg. 34)

5. GALERIA D'IMATGES (pàg. 36)

1.- INTRODUCCIÓ

La present sessió territorial s'emmarca en el procés participatiu per a generar un debat social sobre el **document de bases del Pla Estratègic de Serveis Socials (PESS)**.

El primer PESS 2010-2013, que va proposar l'estructura i el funcionament dels serveis socials establerts fins l'actualitat, ja ha superat el període de vigència, raó per la qual el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies impulsa el nou PESS **que ha de ser el marc de referència per a la planificació del Sistema Català de Serveis Socials pel període 2020-2024**, per a donar resposta als reptes sociodemogràfics del sistema de benestar i l'estat de situació i desenvolupament del propi sistema Català de Serveis Socials.

En el **pla sociodemogràfic** destaca la **necessitat d'afrontar les desigualtats socials** que la crisi econòmica ha consolidat, la feminització del risc de pobresa o exclusió (major risc en dones joves i grans), l'increment de l'envelliment, el sobreenvelliment i la discapacitat però també a la diversificació de la societat catalana i de les llars que la componen i a una ciutadania més apoderada i conscient del seus drets i deures.

A nivell de desenvolupament i estat de situació del sistema de serveis socials, el PESS persegueix aconseguir una **oferta universal** i dirigir els Serveis Socials al conjunt de la ciutadania; aquest gran repte requereix concretar el perímetre d'intervenció i l'àmbit competencial propi dels serveis socials. Alhora, el Sistema Català de Serveis Socials s'ha d'**articular i ordenar** per superar la fragmentació i compartició actuals i desplegar un sistema d'informació, innovació, coneixement i recerca.

El PESS busca **cohesionar, agilitar i universalitzar** el Sistema Català de Serveis Socials (SCSS), que sigui **més efectiu** i que garanteixi una **atenció centrada en la persona** i la seva **interacció familiar i comunitària**.

Per aconseguir-ho i d'acord amb el que preveu la Llei, **el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies impulsa un procés participatiu** en col·laboració amb la Secretaria de Transparència i Govern Obert, per **escoltar i incorporar aportacions i expectatives** d'agents socials implicats en el document de bases del PESS.

2.- INFORMACIÓ BÀSICA DE LA SESSIÓ PARTICIPATIVA

2.1.- Dades bàsiques de la sessió participativa

Dia: 03/10/2019

Lloc: Casal Cívic de Lleida.

Durada: 3:30 hores

Àmbits de debat: *palanques de transformació*

- 1.- Persones i professionals: motors del sistema
- 2.- Vertebració i reorganització: millor qualitat i integració
- 3.- Acció comunitària i prevenció: un sistema més proactiu
- 4.- Governança i coneixement: decisions basades en l'evidència
- 5.- Intersectorialitat: Intervenció holística

Total de participants: 47

Equip dinamitzador: 2 tècnics/ques de Neòpolis

2.2.- Objectius de la sessió

L'objectiu central de la sessió realitzada ha estat desenvolupar un debat al voltant del document de bases del PESS.

La deliberació, ordenada segons palanques de transformació i eixos d'intervenció, ha posat sobre la taula la possibilitat de recollir aportacions, valoracions i propostes consensuades per les persones participants sobre objectius i projectes plantejats pel document, amb la finalitat de complementar-lo i reforçar-lo.

2.3.- Estructura de la sessió

FASE	DURADA	RESPONSABLE
1.Recepció de les persones assistents	10'	Neòpolis
2. Benvinguda i presentació institucional	30'	- Enric Fort. Cap del Servei de Coordinació dels Serveis Territorials del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. - Meritxell Benedí. Directora General de Serveis Socials. - Regina Cairol. Regidora de les Polítiques per als Drets Socials de l'Ajuntament de Lleida.
3. Presentació del procés i de la dinàmica de treball	10'	Neòpolis
4. Deliberació grupal entorn el futur de l'educació a Catalunya	150'	
6. Avaluació de la sessió i cloenda	10'	

2.4.- Metodologia de la sessió

La dinàmica de debat utilitzada s'ha centrat en la discussió en grups. Cadascun dels mateixos disposaven d'un temps específic per debatre entorn les 5 palanques de transformació i un seguit d'objectius i projectes definits per a cada un dels eixos d'intervenció. Per tant, s'han format 5 grups de treball d'entre 8 i 9 persones.

En cadascun dels espais de debat dels eixos s'ha facilitat el llistat de principis inspiradors que ha permès tenir visible en tot moment els conceptes clau a tenir en compte en el debat, així com una síntesi del document de bases amb els objectius a debatre i un paperògraf on anotar les aportacions.

Així mateix, una persona de les participants que ha assumit el rol de “participant-àncora”, roman en cadascun d’aquests espais durant tot el debat, assumint la funció d’anotar les aportacions realitzades per cada grup, així com de donar a conèixer les elaborades pels grups anteriors.

2.5.- Institucions i entitats representades

- ACAD
- AFALL
- Ajuntament de Lleida
- AntiSida Lleida
- Banc de Temps de Lleida
- Càritas Diocesana de Lleida
- CDIAP Pla d'Urgell
- CDIAP SEL Segarra
- Col·legi de Treball Social
- Consell Comarcal Alta Ribagorça
- Consell Comarcal Pallars Sobirà
- Consell Comarcal de la Noguera
- Consell Comarcal de l'Urgell
- Consorci Atenció Persones Alt Urgell
- Departament de TASF
- EULEN
- Federació ALLEM
- FEPCCAT - Federació Catalana d'entitats de Paràlisi Cerebral i etiologies similars
- Fundació Privada Aspros
- ILERSIS
- Intress
- JOVIART
- Salesians Sant Jordi
- Samba health scc
- Sant Joan de Deu
- UdL

3.- RESULTATS

Les aportacions recollides durant la sessió es mostren agrupades segons les diferents palanques de transformació i, dins cadascuna d'aquestes, indicant a quin eix d'intervenció i objectiu/projecte fan referència.

D'altra banda, també s'indica, si s'escau, les aportacions en les que s'han manifestat dissensos i que no correspondrien a l'opinió de totes les persones participants. En aquest cas, s'han marcat les aportacions en color gris.

3.1.- PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 1.

Persones i professionals: motors del sistema

Eix 1. Atenció centrada en la persona i la seva interacció familiar i comunitària

Objectiu A: Estratègia d'inclusió social a totes les polítiques com a prioritat del Govern

- Els i les professionals participants en la dinàmica consideren que avançar vers la **transversalitat de la inclusió social** requereix abordar **dos accions: coordinació i sensibilització**.
- Concretament, es considera que cal fer sensibilització i establir mecanismes de coordinació entre els **diferents departaments, els agents socials** (federacions, entitats i d'altres, com ara les escoles) i els **ens locals**.
- Es consensua també que activar aquesta palanca passa per **activar altres mesures** (totes elles abordades en major en altres palanques i eixos del present exercici). Específicament es menciona:
 - Finestra única
 - Disposar de professionals de referència
 - Millorar els sistemes informàtics
 - Fer realitat la història social compartida
 - Reforma legislativa: que articuli la inclusió social de manera vinculant



- La **flexibilitat en l'ús dels recursos** serà també una pràctica necessària. Cal entendre aquesta flexibilitat com la possibilitat de **posar a disposició i compartir** els recursos que diversos departaments i agents poden mobilitzar.
- Aquesta flexibilitat **permetrà tenir una visió més global i precisa de l'atenció a la persona**.
- Un altra qüestió a tenir en compte en aquest eix, en opinió dels i les professionals participants és la **redefinició de les competències dels Serveis Socials Bàsics**. Concretament destaquen l'**ampliació del treball en famílies** i la **limitació de les tasques que es consideren competència d'altres departaments**.
- Aquesta revisió ha d'anar acompanyada de la **revisió de les plantilles de personal**.
- Igualment, es demanda la **revisió de costos** que permeti fer una **atenció transversal proactiva i major continuïtat** en l'atenció a la ciutadania entre diferents departaments i recursos. Es posen d'exemple serveis assistencials per l'autonomia amb costos molt diferents i amb processos per accedir-hi independents i complexos. Aquestes característiques fan que sovint les persones romanguin sense atendre o atesos amb recursos inadequats.

Objectiu B: Participació, opinió i experiència de la ciutadania en el SCSS

- Avançar en aquest objectiu requereix **millorar el coneixement** del que són els Serveis Socials. Es demanda així accions específiques de **divulgació**.
- Al seu torn, es proposa desenvolupar un sistema d'**avaluació de l'atenció rebuda**.
- Tanmateix, en opinió de les persones participants en els debats és necessari **millorar l'accessibilitat als Serveis Socials diversificant els canals**, específicament incorporant **canals telemàtics més àgils** que els presencials
- En aquest sentit es menciona la necessitat de desenvolupar una **plataforma digital per interconnectar professionals i usuaris**.
- Al seu torn, es menciona la **possibilitat d'implicar el voluntariat** si bé es considera que **caldria formar i apoderar per transmetre la informació** correctament.
- En opinió les persones participants **el/la professional ha de ser el primer recurs** per la persona usuària.
- En relació a la millora del coneixement, es posa en evidència la necessitat de **transformar la imatge** dels Serveis Socials. Caldria passar **d'una visió de provisió de recursos i proteccionisme a l'acompanyament per l'apoderament de la persona**.
- En una altra línia d'actuació que pot redundar en la millora de la participació, opinió i experiència de la persona usuària és la **dignificació dels espais d'atenció**, doncs en molts territoris aquests no reuneixen les condicions adequades.
- En aquest sentit es menciona la necessitat de **major privadesa** i una major **coordinació i co-presencialitat amb les entitats**, que permetés per exemple difondre informació conjunta o complementària.
- Una darrera proposta del grup de participants és que la ciutadania disposi d'un **identificador**, que a mode de **carnet** fomenti que **es visualitzin com a persones de dret**.

Eix 2. Desenvolupament i participació de les professionals

Objectiu C: Nous perfils professionals emergents

- Com a idea general es parla de la necessitat de **definir clarament i operativitzar què vol dir tenir reconeixement professional** és a dir com es demostra.
- Una segona qüestió clau en opinió dels i les professionals és **millorar la formació dels equips i fer-la obligatòria**.
- Al seu torn, es fa **especial menció a la funció directiva en Serveis Socials**, tant en relació a la definició i operativització com en la formació i capacitació.
- Quant als perfils **professionals emergents** es consensuen algunes figures que cal **integrar de manera clara i reconeguda**, o més clara i més reconeguda que en l'actualitat. Concretament:
 - Integració social
 - Psicologia
 - Mediació
 - Treball/suport familiar
 - Teràpia ocupacional
- En opinió de les professionals participants en la dinàmica cal tenir present que en l'àmbit de l'acció social sovint les titulacions poden ser creades a posteriori, com per exemple és el cas de la teràpia ocupacional, de manera que cal **establir mecanismes flexibles per a poder incorporar professionals existents no titulats i a la seva posterior regulació**.
- Una darrera aportació en relació a aquesta qüestió, és la demanda d'**incorporar i visualitzar el concepte d'autoritat pública en els formularis dels Serveis Socials**. Així, el grup consensua que aquesta modificació **redundaria en un millor reconeixement de la professionalitat** dels equips de Serveis Socials.

Objectiu D: Model de participació professional: planificació i avaluació

- Existeix consens entre els diferents grups de professionals participants en la sessió de **la creació d'un model d'avaluació és clau**. En aquest sentit alguns dels **aspectes que hauria d'incloure**, al seu criteri són:
 - **Criteris: existeix debat** sobre quins han de ser els criteris d'avaluació de manera que es considera que **aquesta fase encara s'ha desenvolupar i consensuar per tenir clars els indicadors i procediments** per produir les evidències d'avaluació.
 - **Pressupost i equips:** es fa necessari que aquesta funció no sigui assumida com una de les moltes que ja tenen els equips, almenys en la seva totalitat. Si bé es considera que es pot fer autoavaluació, avaluació entre iguals o participació en l'avaluació, **el model no pot recaure al 100% en els actuals equips ni amb els actuals recursos**.
 - En aquesta línia es consensua que cal **definir els temps d'avaluació i les dedicacions dels equips** per a que aquest model s'integri i funcioni en el conjunt de processos.
- Un dels elements que pot ajudar a desenvolupar el model és la **unificació de protocols d'actuació**, en tant que aquelles intervencions que es basin en protocols diferents difícilment són comparables o es poden incloure en un mateix marc.
- Els i les professionals proposen impulsar un **òrgans col·legials territorials** que actuïn com a òrgans tècnics vinculants. Aquests han de ser liderats per la Generalitat però amb veu i vot pròpia en la política d'avaluació.
- **Altres mesures** que poden facilitar assolir aquest objectiu i ja mencionats en objectius anteriors són:
 - Dignificació dels espais professionals
 - Incorporació de les noves tecnologies (en aquest cas per exemple evitaria desplaçaments per a la participació en els òrgans i moments d'avaluació, per exemple si es fan les sessions en línia).

3.2. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 2.

Vertebració i reorganització: millor qualitat i integració

Eix 3. Xarxa social d'atenció primària: accessible, tractora i proactiva

Objectiu A: Acord estratègic de transformació dels Serveis Bàsics d'atenció social: món local, professionals i ciutadania

- Com a idea general es declara que en aquest territori es necessiten **més àrees bàsiques**, especialment en zones urbanes.
- Existeix però certa discrepància sobre aquesta qüestió doncs part dels i les professionals considera que **aquestes àrees han de vincular-se més a les necessitats de la ciutadania i no en funció de la grandària municipal**. Així, la variable dispersió pot implicar la necessitat d'una àrea bàsica.
- Sí es consensua però que aquesta àrees bàsiques han de **millorar quant a la dotació de recursos i l'accés als recursos**.
- La transformació vers a un **model més equitatiu** passa en aquest territori per incloure la **ponderació de les necessitats territorials i la seva desigual distribució**. Per exemple, incorporar com a variable que afecta les maneres d'abordar les necessitats els diferents nivell d'accés a les tecnologies de la comunicació.
- Per les i els professionals cal tendir a **homogeneïtzar més les funcions i tasques dels equips** si bé incorporant **flexibilitat per fer front a una realitat canviant**

Objectiu B1: Configuració i suport progressiu de la xarxa social d'atenció primària

- Els i les participants de la present dinàmica no han treballat de manera específica el present objectiu.



Objectiu B2: Nou sistema d'assignació de recursos de la primària: sensible a les desigualtats, les necessitats i les càrregues de treball

- Els diferents grups consensuen que cal una **millor redistribució de l'assignació de recursos** en el territori.
- Avançar en aquesta millora passa per una **major dotació de personal** i una **simplificació dels processos administratius** (reduir la burocratització).
- Una acció necessària és la millora en **agilitat i flexibilitat**: la reducció de la rigidesa dels processos és essencial.
- En aquest sentit, es destaca la importància de **redefinir de criteris d'accés i manteniment**: es proposa així **determinar els criteris mínims amb límits flexibles** d'accés als recursos de manera que es considera que l'excés de casuístiques detallades és en gran part responsable de la rigidesa del sistema i les incompatibilitats entre recursos, sovint implicant efectes contraris a la funció del recurs. Per exemple, en el cas de la renda garantida, de la mateixa manera que en el seu moment la renda mínima, els límits de renda poc flexibles poden fer que part dels i les usuàries no accedeixin al recurs, o al contrari que part dels que hi accedeixen no l'abandonin per què els ingressos marginals d'una feina no compensen les despeses associades a la mateixa, en comparació amb la renda mínima. El mateix passaria amb la temporalitat del recurs o feina.
- Per tal de determinar aquests criteris es proposa l'**estudi de les situacions reals** que es donen en els serveis i recursos, ja que sovint es considera que els **dissenys són teòrics i les realitats no s'ajusten** a les situacions reals existents. Ne la mesura del possible aquestes revisions i fins i tot pilotatge s'haurien de *dur a terme d'acord les diferents necessitats dels territoris*.
- Com en la palanca 1 els **sistemes de seguiment i avaluació** han de ser especialment **presentes i àgils** en aquest objectiu.
- Una altra proposta referent als i les professionals és la **millora de la professionalització dels equips**. Com s'ha abordat en la palanca 1, la formació obligatòria i contínua ha de redundar en aquest aspecte.

Eix 4. Atenció social integrada

Objectiu C: Espais territorials d'integració i coordinació de la intervenció social

Objectiu D: Redisseny de circuits d'accés, activació i transició entre serveis

- **D'acord al criteris dels i les participants aquests dos objectius es poden abordar de manera conjunta a partir de les següents aportacions.**

- Els i les professionals consideren que la interacció i coordinació cal fomentar-la **en primer lloc entre els sistemes primaris i secundaris** d'atenció. Com a exemple es menciona el cas del transport adaptat o el Sistema d'informació de la infància i adolescència (SINIA).

- Una part important d'aquesta coordinació es centra en el rol del/la professional, en tant que, en la major part de casos, **el professional de centre ha de ser referent en la transmissió i seguiment** de la persona usuària pels diferents serveis i recursos. Així, el seu punt de vista i diagnosi hauria de tenir un pes més reconegut.

- Aquesta acció de referència permetria tenir una **visió global dels dos sistemes** i la definició clara sobre la **pressa de decisions**.

- En opinió dels i les assistents a la dinàmica cal fer una **important excepció en els casos d'urgència social**, en els què cal ser **molt flexibles en el seu accés als recursos**. Així la **coordinació i integració no poden ser un fre a l'atenció a la urgència**.

- Altres elements, mencionats anteriorment que també tenen un efecte en aquest objectiu són:
 - Millor dotació de personal
 - Millora del finançament i altres recursos (espais, tecnologia, etc.)
 - Disposar de més protocols comuns
 - Millorar l'accés als recursos incloent l'acció social preventiva.

3.3. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 3.

Acció comunitària i prevenció: un sistema més proactiu

- Els i les professionals participants en el debat consideren rellevant partir d'uns **consensos generals** que apliquen a tots els objectius d'aquesta palanca.
- En primer lloc s'exposa que cal fer **prevenció bàsica** per **evitar l'estigma i l'empitjorament** de casos.
- Al seu torn, el Serveis Socials han de **sortir de l'assistencialisme amb projectes comunitaris**. Es posa com a exemple els bancs dels aliments, en els el que **'es rep donant'**.
- D'aquesta manera, en els Serveis Socials cal trobar la **fórmula per donar a canvi** d'alguna cosa, de manera que hi hagi un **retorn social**. Es considera que aquesta metodologia implica apoderar el ciutadà/ana com a **agent actiu** i no passiu.
- Existeix el **repte de vertebrar els serveis públics amb les iniciatives socials**.
- Es consensua a més la importància de fer **prevenció** en salut mental, addiccions, violència, etc. **a través de l'apoderament emocional**: insistir en què no s'ha de fer, treballar emocionalment **saber dir no**.
- Una altra qüestió que per als i les professionals **cal superar és l'abordatge de l'acció social a partir dels recursos dels que es disposa i no de les necessitats de la persona** (oferim en base d'aquest tenim i no em base del que necessita la persona).
- Es consensua doncs la **necessitat de ser creatius en els projectes**.
- Per fer-ho, cal **potenciar els vincles**, que és el més important en el treball comunitari, el que **suposa que poden existir pors que s'han d'assumir**.



- Paral·lelament a l'articulació dels elements que diferencien el treball comunitari, els i les participants identifiquen **eines necessàries** per activar-lo:
 - En primer lloc, els diferents grups estan d'acord en que **falten molts recursos** tant en salut mental com en molts camps.
 - Es destaca la **necessitat de donar formació específica als/les professionals** per fer treball comunitari.
 - Igualment, es demanden **plans comunitaris de prevenció i inclusió amb lideratge clar**, és a dir, amb pes específic.
 - Es demanda específicament que els plans contemplin clarament la **identificació d'objectius i accions**, que estiguin estructurats.
 - El treball estructurat ha de partir de que **la comunitat som tots**, i per tant ser **intergeneracional**. Caldria doncs **recuperar el concepte de grup d'iguals** en treball comunitari.
 - Concretament sobre els plans comunitaris, es menciona que poden existir **massa amb un recorregut curt** (molts queden en no res), de manera que **l'important és que es tradueixin en accions i tinguin continuïtat en el temps**.
 - Igualment, **tots els professionals i tots els sistemes han de tenir la visió de treball comunitari**, de manera que no es pot delegar.
 - Especialment valuosa és l'oportunitat que suposa per articular-se en la comunitat **l'aprofitament de les seves potencialitats i el teixit associatiu**, com són les accions 'naturals' sorgides de la comunitat.
 - Per altra banda, les persones participants demanden **transferir bones pràctiques**, especialment mencionen que les **taules de treball que funcionen**, es formalitzin, es comparteixin i visualitzin per poder aprendre els uns dels altres.



- Un altre recurs necessari és la comunicació a través de **plataformes d'informació**.
- A criteri dels i les professionals participants en el debat, es requereixen **referents especialitzats** en serveis en salut mental, discapacitat, gent gran, violència... aquests referents estarien centralitzats

Eix 5. Acció comunitària inclusiva

Objectiu A1: Pla director interdepartamental d'acció comunitària

- Les persones participants en les dinàmiques destaquen la necessitat de que el **treball comunitari estigui de planificat**, de manera que no es faci només quan hi hagi quan hi hagi temps.
- Com s'ha destacat en general, requereix d'una **estratègia d'intervenció estructurada amb objectius prioritaris, diferenciant segons necessitats i realitats**.
- Una de les qüestions específiques que acorden els i les professionals és el **foment i promoció del lleure i accessibles** per tothom i en **entorns normalitzats**. En aquest sentit es posa d'exemple el projecte PlanetYouth, originari d'Islàndia. La filosofia és partir dels **sistemes inclusius** per prevenir.
- Per al treball comunitari és clau el **veïnatge** i la **generació de vincles**.

Objectiu A2: Impuls del teixit associatiu i voluntariat en les dinàmiques comunitàries

- Els i les participants de la present dinàmica no han treballat de manera específica el present objectiu si bé bona part dels consensos generals es relacionen amb el teixit associatiu. En canvi, no s'aborda específicament el voluntariat.

Eix 6. Prevenció en infància i joventut

Objectiu B1: Augment de la intervenció preventiva i comunitària en infància i joventut a l'atenció primària

- De manera general existeix el consens entre els i les professionals sobre la **necessitat d'abordar l'educació emocional en els entorns afectius** d'infants i adolescents. Així, es considera que mentre que en les escoles es treballen les emocions, els progenitors/es no han estat formats.
- **Cal un reforç específic en l'etapa 0- 3 anys**, amb més suport als pares/mares per a una conciliació real de la vida laboral i familiar.
- En la visió dels i les professionals participants en la dinàmica, es tracta d'una etapa fonamental en la que cal **ampliar el temps en que l'infant està amb les figures d'aferrament (apego)**, en entorns segurs, ampliant la llar d'infants a partir dels 1-2 anys.
- Quant a les escoles els i les professionals destaquen la preocupació per el **volum de situacions de fracàs escolar** que cal atendre **acompanyant els moments de transició amb ACP**.
- Relacionat amb la idea del treball comunitari en entorns normalitzats, les persones participants en les dinàmiques consideren clau que els **infants i joves amb problemàtiques no han d'estar agrupats** sinó que el treball amb ells ha d'estar **integrat en espais de lleure normalitzats**.
- Entre d'altres, es considera una estratègia per **treballar amb menors no acompanyats de manera més efectiva**.
- Per a que això sigui possible, professionals estand d'acord amb que aquests **entorns han d'estar preparats i formats**.
- Finalment, les i els professionals participants en el debat existeix demanden **més treball de carrer**.

Objectiu B2: Reforç de les prestacions d'acompanyament a la vida adulta per al joves

- Els i les participants de la present dinàmica no han treballat de manera específica el present objectiu.

Eix 7. Les famílies com a unitat d'intervenció social

Objectiu C: Xarxa de suport i atenció a les famílies: serveis de proximitat articulats amb l'atenció primària social

- Per als i les professionals abordar el suport i atenció a les famílies **requereix tant de suport i formació a dones com a homes.**
- De fet, es destaca la necessitat de **revisar el concepte de família** incloent la **família més extensa i fins i tot parlar d'entorns afectius.**
- Per a les persones participants avançar en aquest objectiu passa per **reforçar la formació dels equips per treballar amb famílies. Específicament es menciona:**
 - o cuidadors informals
 - o projectes respir
 - o cuidar a la persona cuidadora.

Eix 8. Promoció de l'autonomia personal

Objectiu D: Pla de millora de la promoció de l'autonomia personal: simplificació i accés als serveis

- Com a idea general es considera que **l'actuació de Serveis Socials en relació a la gent gran és molt lenta.** Aquest fet es posa de manifest especialment en casos com l' alzheimer i altres demències.
- Els i les participants consideren que un dels **reptes** de la promoció de l'autonomia personal és abordar la detecció precoç i prevenir, fugint de la consideració de que és només per a gent gran.



- Per a les professionals **l'actual Llei de Dependència està centrada en gent gran** mentre que col·lectius com les persones amb trastorns de **salut mental i d'altres no són valorats ni incorporats als serveis.**
- Un altre exemple d'aquest enfocament és que **els serveis per a persones amb discapacitats estan pensats segons estructures mentals de la gent gran i no pensant en les necessitats de les persones amb discapacitat.**
- Per a les persones participants en la dinàmica l'acompanyament en autonomia cal **ampliar l'acompanyament sortint del despatx.**
- Finalment, com en l'objectiu anterior el grup de participants consensua la necessitat d'**abordar específicament** el relacionat amb:
 - cuidadors informals
 - projectes respir
 - cuidar a la persona cuidadora.



3.4. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 4.

Governança i coneixement: decisions basades en l'evidència

Eix 9. Planificació, qualitat i transparència

Objectiu A: Actualització de la Cartera de Serveis

- Per als i els professionals cal crear una nova Cartera de Serveis Socials (CSS) que **tingui el finançament adequat**, i que en relació a l'existent en l'actualitat ha de ser **molt més elevat**.
- En segon lloc, ha de ser una cartera que **assumeixi els serveis que contempla**.
- En la mateixa línia, la cartera ha de preveure l'**actualització de les ràtios**, si escau amb **decrets de rebaixes de ràtios, millorant-les**.
- En la mateixa línia sobre personal es consensua la **necessitat d' incorporació de nous professionals nous perfils**.
- Un altre element clau a tenir en compte és l'acord general amb la necessitat de fer una **definició homogènia dels serveis**, però que al mateix temps **permeti la flexibilització de la implementació en el territori**, demandant especialment atenció a les zones rurals.
- D'aquesta manera es demanda la **unificació de criteris en l'accés a les prestacions assegurant l'equitat al territori**.
- Pels i les professionals participants és important **adequar la cartera a les noves necessitats incorporant els programes pilot** amb èxit.
- D'aquesta manera, es manifesta la **necessitat de fer avaluació de la cartera actual**.



- Una altra qüestió rellevant per a les persones participants té veure amb les **condicions materials i de seguretat**. Així, en aquest territori existeix el consens de que cal aportar les **condicions materials òptimes pels treballadors i treballadores i usuaris i usuàries** general, i **garantir la seguretat dels serveis socials**, de base i en general
- En línia amb l'aportat es proposa a més que es consideri que **la localització d'un servei ha d'estar d'acord amb l'objectiu que persegueix**.
- Quant a l'articulació formal de la cartera, per les persones participants en les dinàmiques cal **simplificar i racionalitzar les fitxes** dels diferents serveis convertint la cartera en un **conjunt de serveis adreçats a la persona** que **permeti i prevegi disposar d'un pla individual adequat** a cada necessitat.

Eix 10. Informació orientada a les persones

Objectiu B1: eSocial: sistema d'informació integrat, centrat en el ciutadà i orientat a la dada

Objectiu B2: Història social compartida

- Com en altres territoris aquests objectius s'aborden de manera conjunta.
- En aquesta qüestió existeix consens entre els i les participants amb que cal una **unificació dels sistemes d'informació dels diferents departaments**.
- Paral·lelament cal entendre que s'ha de donar la possibilitat a que **la persona usuària pugui accedir informàticament el seu expedient i als serveis als que hi té dret**.
- Tant per les persones usuàries com pels professionals cal contemplar que poden existir **dificultats per accedir** als sistemes de manera que ha de ser un **sistema facilitador**.



- En aquesta qüestió existeix consens entre els i les participants amb que el sistema ha d'**incorporar procediments que permetin identificar les necessitats d'intervenció**, és a dir, interpretar les necessitats, així com **detectar la raó l'error**.
- Tal i com s'aborda en d'altres objectius existeix consens amb que aquesta manera de treballar i aquest nou context d'informació, requereix **formació i informació tant per als i les professionals com a per a les persones usuàries** dels serveis, específicament sobre els serveis i prestacions que reben i als que tenen dret.

Eix 11. Recerca i innovació

Objectiu C: Observatori d'innovació i bones pràctiques

- Els i les professionals consideren que aquest observatori ha de contemplar **l'articulació d'eines i metodologies per comparar en diferents territoris**. D'aquesta manera, es demanda que **no es limiti a projectes generals, sinó que permeti valorar si s'adeqüen o no a les diferents realitats**.
- Com en altres objectius, cal preveure **finançament específic**, però també suport als **departaments corresponents per aportant eines**.
- Paral·lelament, es menciona la necessitat de dotar de **major finançament per la recerca que fa els grups d'investigació**, específicament a les universitats, i donar a conèixer els seus treballs.
- Es demanda específicament, promoure l'**emprenedoria científica en serveis socials i invertir en recursos sobre infància i adolescència**.
- De manera transversal, en aquesta qüestió existeix consens entre els i les participants amb que és necessari **millorar la comunicació i difusió de les experiències**.

Eix 12. Sinèrgies amb el món local, sector social i comunitari

Objectiu D: Territoris socialment responsables: treball en xarxa del sector social i les administracions públiques

- Les i els professionals participants en els debats estan d'acord amb que impulsar aquest objectiu passa per incloure **l'exigència de la rendibilitat social a les entitats dels serveis socials**.
- Al mateix temps es fa necessari avançar en la **cultura de la responsabilitat social**.
- Des de les administracions és important **no premiar el baix preu en les ofertes i valorar més la qualitat**. Específicament, es demanda que aquests criteris es tinguin en compte en una **nova llei de contractació pública**.
- Finalment, un altre element necessari per impulsar aquests canvis és l'establiment de **mecanismes d'avaluació de la qualitat dels serveis**.

3.5. PALANCA DE TRANSFORMACIÓ 5.

Intersectorialitat: Intervenció holística

Eix 13. Resposta integrada a problemàtiques socials complexes

- Per als i els professionals participants en el debat l'abordatge dels objectius d'aquest eix passen per tenir en consideració les següents **qüestions generals**.
- D'una banda, es destaca la necessitat d'evitar **el trasllat de problemes estructurals als Serveis Socials**. Amb aquesta finalitat és necessari **incorporar la mirada social a d'altres sistemes**.
- Un altre element que activar aquesta mirada és treballar per a **que la legislació no creï segmentació institucional**, el que implica dificultats a l'hora d'oferir un servei diferenciant estatal, català i municipal.
- Molt relacionat amb a aquesta qüestió, els i les professionals destaquen que cal **reduir la burocràcia** que actualment dificulta l'accés a serveis i als drets.
- En la seva opinió, la **intervenció holística no ha de ser un element que dificulti la tasca dels i les professionals**, i amb aquesta finalitat caldrà **facilitar el traspàs de coneixements entre sistemes**.
- En aquesta línia, cal treballar per **no compartimentar**. Com a exemples es proposen els casos de les unitats d'hospitalització per a persones amb discapacitat o el programa PADES són exemple d'un fenomen que també es dona a primària.
- A nivell general, les persones participants consideren que cal **establir criteris que tinguin en compte el cost real d'una vida digna**, i guiar-se per un **principi d'equitat** segons situacions vitals.
- Un altre element per avançar en l'atenció integrada és **incorporar els coneixements del personal tècnic** i que aquest **coneixement tingui un pes específic, reconegut**.



- Com s'aborda en objectius previs, disposar d'una **cartera orientada a la persona** facilitaria aquest abordatge, així com **reduir la burocràcia i terminis llistes d'espera**, que són un contrasentit per a aquesta palanca.
- En la mateixa línia, es destaca que **l'e-Social i la història social compartida** són transversals i **repercutiran en aquesta palanca de manera molt clara**.
- Un altre element clau per a les i els professionals en aquestes situacions complexes, és la **reducció dels temps de traspàs entre serveis** que actualment en molts casos implica cronificació.
- De manera més concreta, i també com a demanda general, els/les professionals participants en el debat demanen un **projecte d'abordatge de la i específicament de la immigració juvenil**.
- També específicament, els i les participants destaquen la necessitat de **recursos residencials per casos urgents i violència de gènere**.
- Finalment, com en d'altres territoris la demanda de més **finançament** també és clau en l'abordatge dels projectes de la palanca 5.

Projecte 1. Atenció integrada social i sanitària

- Específicament quant a aquest projecte, i vinculat en gran mesura a l'e-Social i a la història social compartida, existeix consens en que calen **canals de comunicació i informació**.
- Aquesta manera de treballar no ha d'esbiaixar excessivament la feina dels i les professionals, sinó **trencar amb els compartiments estancs**.
- El i les participants consideren que és important **equilibrar el capital simbòlic de tots dos sistemes**, Salut i Serveis Socials el que afecta professionals de dins del sistema, per **establir criteris comuns** que afavoreixin el benestar de les persones usuàries passant a un funcionament més flexible, i contrari a la intransigència institucional.



- Es consensua també que cal **que hi hagi professionals del treball social a Salut**, com un mecanisme que promouria el bon funcionament d'aquest projecte.
- L'abordatge del projecte passa en gran mesura per a que **els i les professionals del sistema de Salut sortir del seu àmbit** per evitar mesures més traumàtiques. D'aquesta manera, es considera que no abordar les necessitats socials pot implicar majors problemes de salut o majors problemes socials no atesos durant els moments d'atenció a la salut.

Projecte 2. Inclusió social mitjançant el treball

- L'opinió dels i les professionals que participen en les dinàmiques **la legislació és un impediment molt greu en l'abordatge d'aquest projecte**.
- Així per exemple, es parla de la **Renda Mínima Garantida (RMG)**, considerant que existeix una **coordinació deficient, segmentada entre el social i el treball**. Igualment, va acompanyada d'una **gran càrrega burocràtica**.
- Així, **criteris de funcionament més àgils** per ajudar **afavorir vida laboral** acompanyada de **llocs de treball dignes**.
- Els i les professionals participants en el debat aquesta **mesura ha estat polititzada i no s'han tingut en compte els criteris tècnics**, el que contradiu una demanda general expressada activar per a aquesta palanca.
- El **posicionament crític** davant la RMG va més enllà, i sense ser una disconformitat, en sentit estricte, les i les professionals **es pregunten si abordar el treball com a recurs per a la inclusió social té sentit en situacions d'alta complexitat**.

Projecte 3. Abordatge integral de la vulnerabilitat energètica

- Juntament amb el rol del treball per a la inclusió en casos d'especial complexitat, els i les professionals participants en els debats mantenen una **posició crítica** sobre aquest projecte. De fet, existeix un consens clar en que **la vulnerabilitat energètica no és objecte dels Serveis Socials**.
- Es considera així, que és **exclusivament una qüestió d'ingressos** que molt sovint no requereix valoració social. El **funcionament d'aquest projecte seria doncs el contrari, des de l'atenció als drets de les persones consumidores, hauria d'existir una derivació als Serveis Socials** en cas necessari.
- Es destaquen doncs dues qüestions generals: en primer lloc la **confusió en vincular Serveis Socials i recursos econòmics**, i en segon lloc, i la manca d'abordatge de la consciència ecològica.
- En conseqüència, els i les professionals consideren que part d'aquesta problemàtica és **competència d'habitatge** i part del treball vers una **responsabilitat social compartida**. Així per exemple, es manifesta que existeixen abusos per part de companyies en casos de sous baixos.

Projecte 4. Abordatge integral del sensellarisme

- En aquest projecte, els i les professionals destaquen que **existeix molta feina de diagnosi i disseny ja feta**, que es valora positivament i que **cal implementar assignant els recursos necessaris**.
- Es destaca també que en aquestes situacions la **població juvenil queda desprotegida** de manera que es proposa **unificar els criteris per garantir l'equilibri dels serveis**.
- Finalment, per les persones participants en la dinàmica i en línia amb la primera aportació, és important fer un reconeixement dels o les professionals que fan anys que treballen aquesta problemàtica.



Projecte 5. Nous models d'integració prioritaris: educació i justícia

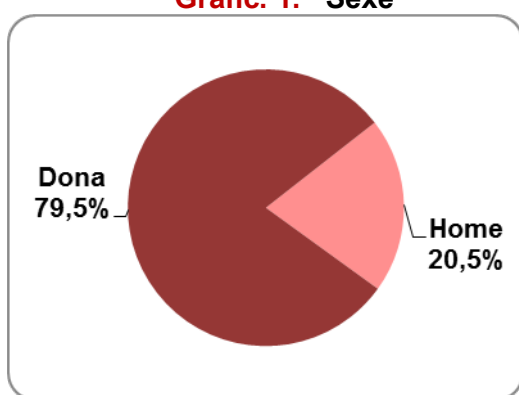
- Els i les participants destaquen que actualment el **sistema desprotegeix la població jove.**
- Hi ha **circuit actuals que no beneficien ni a la ciutadania ni a d'altres sistemes**, de manera que els i les professionals demanden un **reequilibri de la responsabilitat competencial**. De fet, es manifesta que **la no-intervenció d'altres sistemes genera pressió Serveis Socials.**
- Com en d'altres palanques, objectiu i projectes es considera que **la presència de treballadors i treballadores socials en d'altres sistemes és clau per articular la relació entre educació i justícia.**
- Específicament, es menciona la necessitat **d'atendre els infants de manera més global.**

4.- VALORACIÓ DE LA SESSIÓ

4.1.- Perfil de persones participants

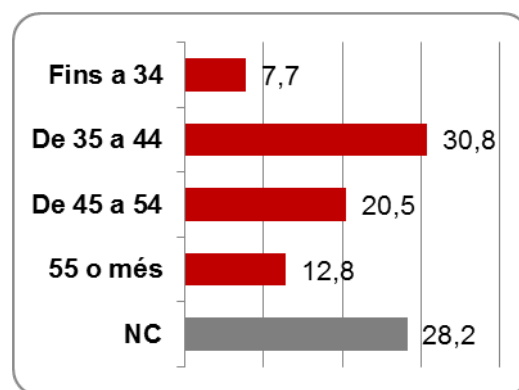
El 79,5% de les participants a la sessió celebrada a Lleida que han contestat el qüestionari d'avaluació han estat dones, la seva mitjana d'edat és de 46,5 anys. de manera que el 30,8% es troba entre els 35 i 44 anys. Els següents grups de major pes són els que es troben entre els 45 i 54 (20,5%) o superen els 55 anys (12,8%). En aquesta sessió destaca el nombre de casos que no han declarat la seva edat.

Gràfic. 1. Sexe



Base (Total): 39

Gràfic. 2. Edat

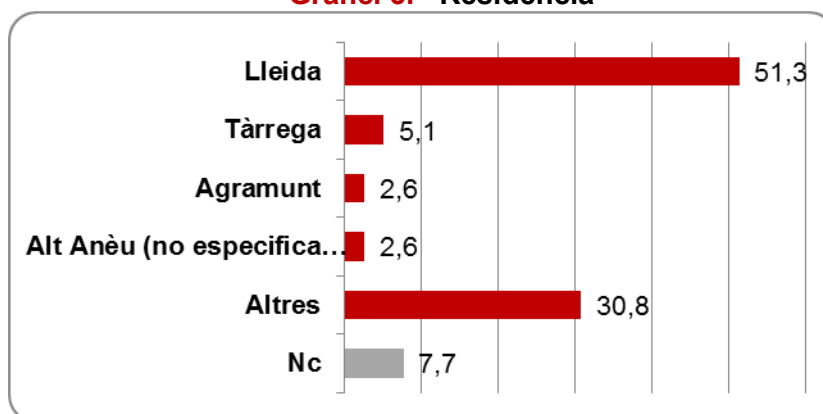


Base (Total): 39

Mitjana edat (anys): 46,5

El 92,3% de les persones que van respondre el qüestionari declara haver nascut a Catalunya. Lleida (51,3%) és el lloc de residència de bona part de les persones assistents al debat. La resta de municipis tenen una representació de 1 o 2 persones (5,1% o 2,6%) entre els que es pot mencionar Tàrrrega o Agramunt. Existeix així molta dispersió territorial de manera que es pot considerar que hi ha hagut una representació satisfactòria del conjunt de l'àmbit de Lleida.

Gràfic. 3. Residència

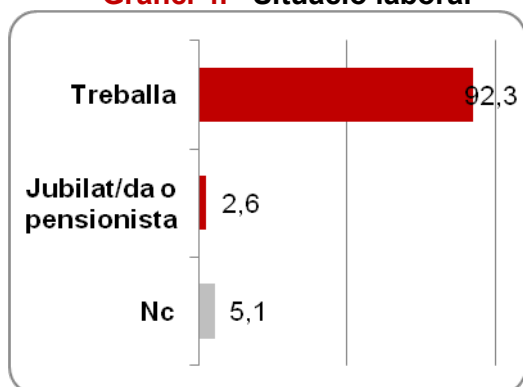


Base (Total): 39

El 92,3% dels i les professionals participants al debat estan treballant de manera remunerada, la major part d'altri (79,9%) sent el 12,8% que treballa per compte propi.

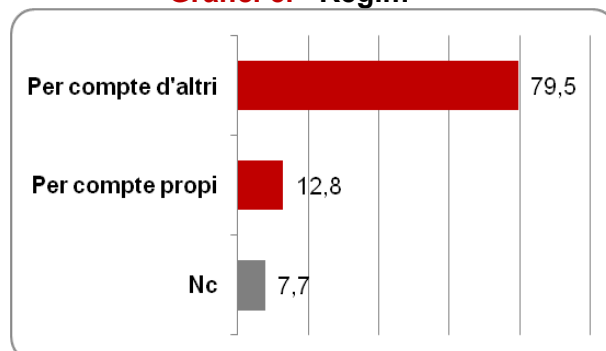
Com és lògic la seva dedicació es centra en el sector de serveis socials, educació i salut (53,8%) i l'Administració Pública –serveis socials- (23,1%). Una bona part però no ha informat sobre aquesta qüestió (23,1%).

Gràfic. 4. Situació laboral



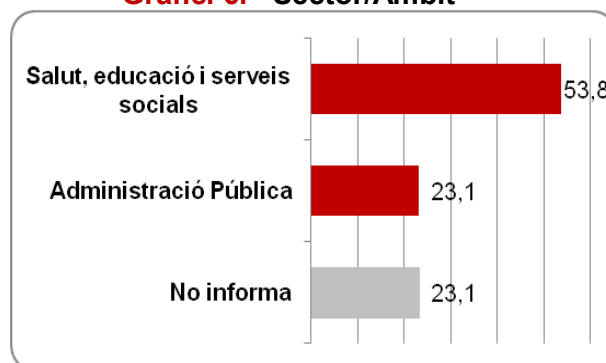
Base (Total): 39

Gràfic. 5. Règim



Base (Total): 39

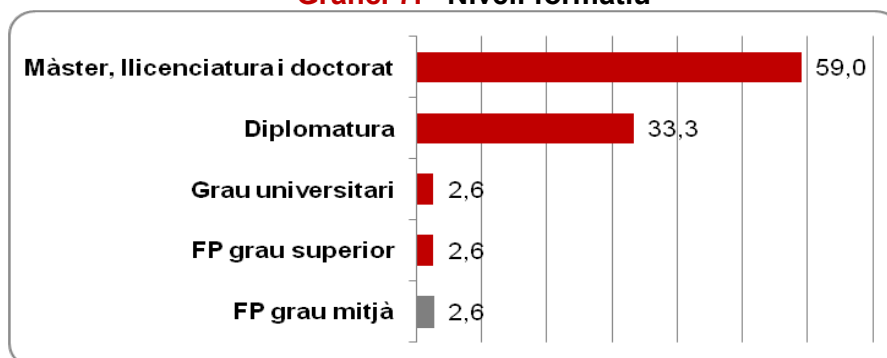
Gràfic. 6. Sector/Àmbit



Base (Total): 39

Pel que fa al nivell formatiu, pràcticament la totalitat de les persones participants declaren tenir estudis superiors. Concretament, el 59% són llicenciats o han assolit nivell de màster o doctorat, i el 33,3% són diplomats. A més un 2,6% disposa de grau universitari.

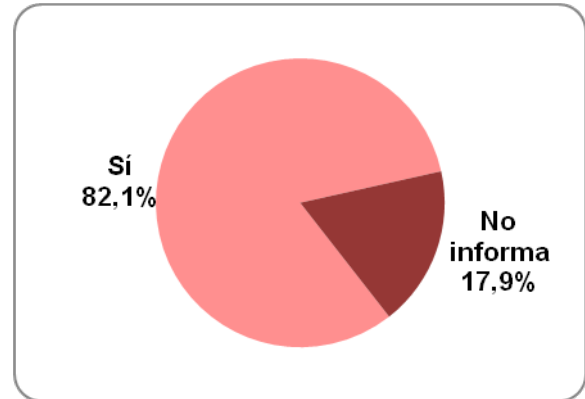
Gràfic. 7. Nivell formatiu



Base (Total): 39

La majoria pertanyen a associacions o entitats (82,1%). Principalment es tracta de col·legis professionals (81,5%) i/o altres entitats diverses (55,6%), així com associacions de famílies d'alumnat (29,6%).

Gràfic. 8. Vincl associatiu



Base (Total): 39

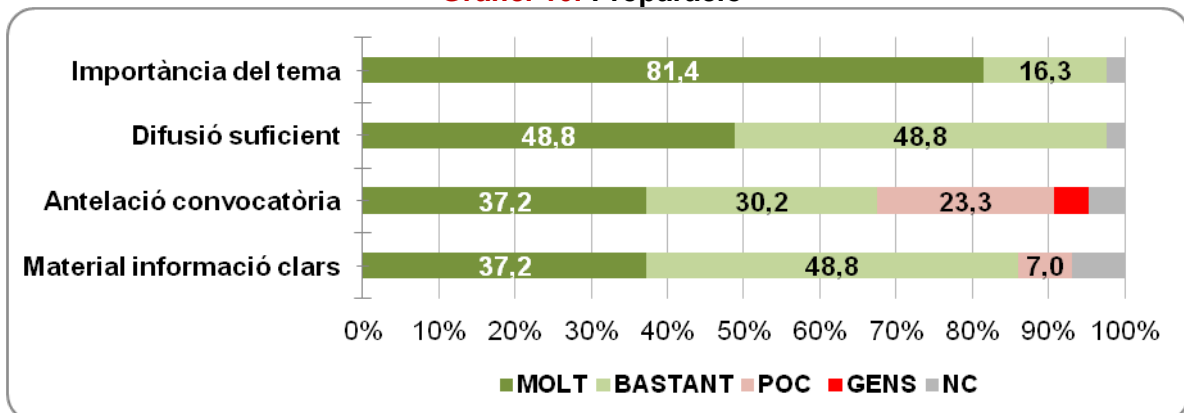
Gràfic. 9. Tipus d'entitat o associació



Base (té algun vincle associatiu): 32
*Múltiple. El total suma més de 100%

4.2.- Valoració d'aspectes referents a la preparació de la sessió

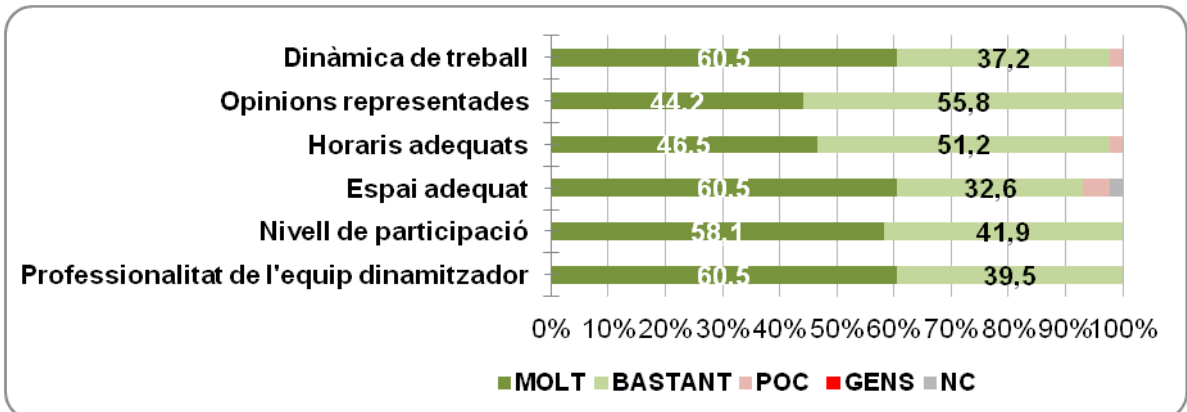
Gràfic. 10. Preparació



Base (Total): 39

4.3.- Valoració d'aspectes referents a l'execució del taller participatiu

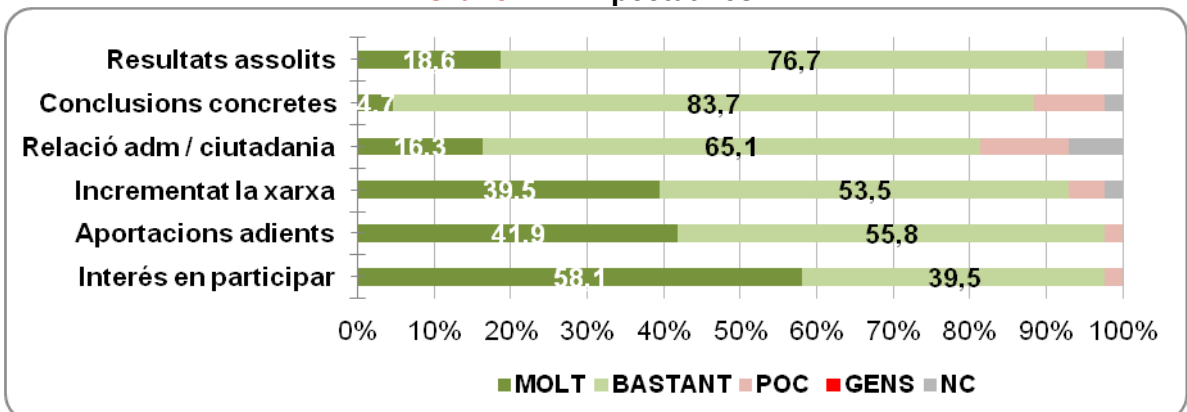
Gràfic. 11. Execució



Base (Total): 39

4.4.- Valoració d'aspectes referents a les expectatives respecte dels resultats del taller participatiu

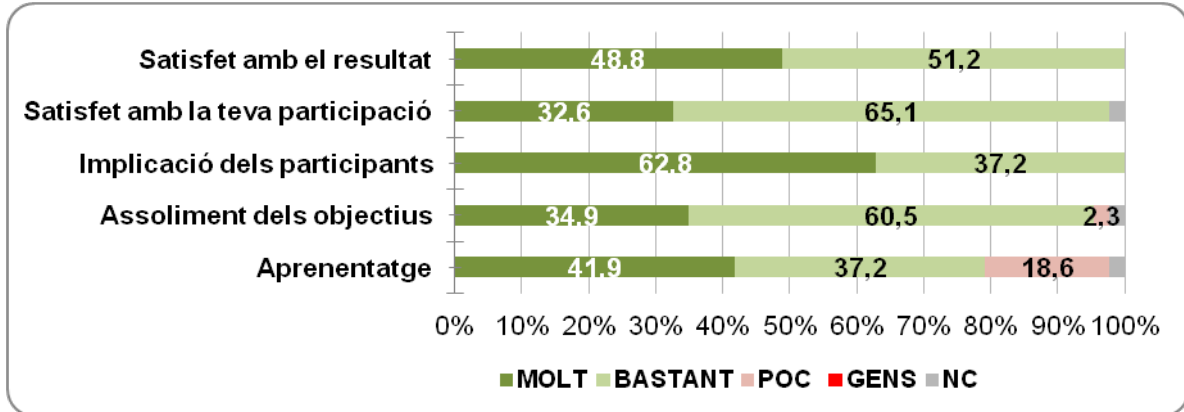
Gràfic. 12. Expectatives



Base (Total): 39

4.5.- Valoració general

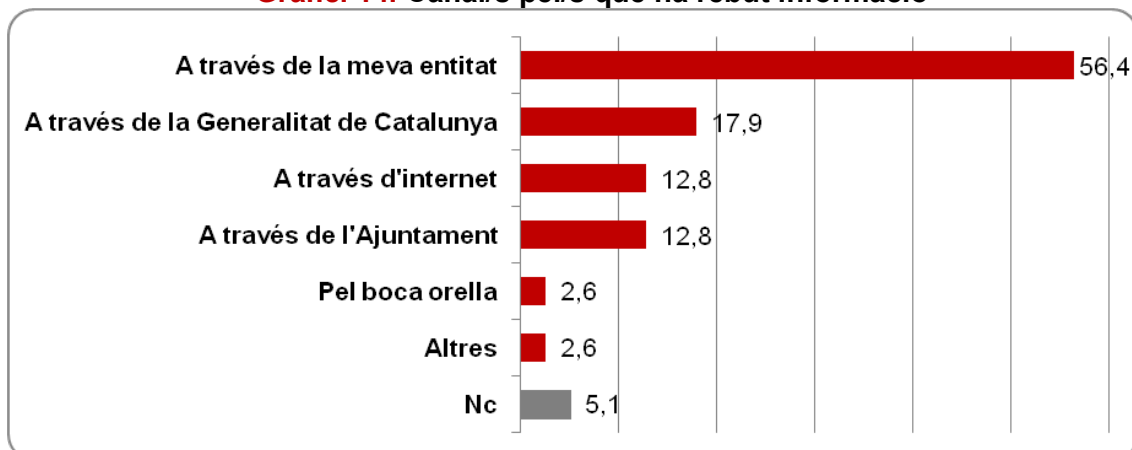
Gràfic. 13. General



Base (Total): 39

4.6.- Comunicació

Gràfic. 14. Canal/s pel/s que ha rebut informació



Base (Total): 39

*Múltiple. El total suma més de 100%

4.7.- Millores recollides

Tot seguit es mostren les millores i suggeriments aportats per algunes persones que van respondre a les preguntes obertes sobre aspectes a millorar.

- La principal proposta en aquest territori és la millora de l'espai en que es va realitzar la dinàmica (8 respostes). La proximitat entre grups per la manca d'espai generava massa soroll, en opinió dels i les persones participants.



- 3 persones es qüestionen sobre la participació de la ciutadania, considerant que caldria incloure-la. Aquesta és una aportació vinculada amb el desconeixement del conjunt del procés doncs aquesta està prevista en sessions properes.
- En tercer lloc es menciona el temps dedicat a cada palanca. Algunes persones consideren que era massa limitat (3), fet que pot estar relacionat amb que el soroll limités l'agilitat en les aportacions.
- Altres aportacions més singulars, tenen a veure amb la necessitat de que la informació prèvia per participar es difongués més intensament o una major direcció per part dels i les facilitadores àncores.
- Quant a la durada de la sessió existeix diversitat d'opinions ja que 1 persona considera que és massa curta, i 3 que caldria més temps de treball.
- Finalment, una aportació considera que el qüestionari d'avaluació no recull amb prou precisió la complexitat de la seva situació personal.

- **5.- GALERIA D'IMATGES**

