



**Generalitat
de Catalunya**

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

**Síntesi de resultats i aportacions de les 8
sessions participatives territorials**

Informe agregat de resultats

Novembre de 2019

ÍNDEX DE CONTINGUTS

1.- INTRODUCCIÓ	4
2.- SOBRE LES SESSIONS PARTICIPATIVES TERRITORIALS.....	5
2.1.- Informació bàsica de les sessions	5
2.2.- Objectiu de les sessions	5
2.3.- Estructura de les sessions	6
2.4.- Metodologia de les sessions.....	6
2.5.- Anàlisi de l'assistència a les sessions.....	7
2.6.- Institucions i entitats representades	13
2.7.- Aportacions a la plataforma Participa Gencat	17
3.- RESULTATS	18
3.1.- Palanca de Transformació 1. Persones i professionals: motors del sistema	19
3.2.- Palanca de Transformació 2: Vertebració i reorganització: millor qualitat i integració	33
3.3.- Palanca de Transformació 3. Acció comunitària i prevenció: un sistema més proactiu.....	46
3.4.- Palanca de Transformació 4. Governança i coneixement: decisions basades en l'evidència.....	61
3.5.- Palanca de Transformació 5. Intersectorialitat: intervenció holística	72
4.-AVALUACIÓ DEL PROCÉS	86
4.1.- Característiques tècniques	86
4.2.- Perfil de les persones participants	87
4.3.- Valoració d'aspectes referents a la preparació de les sessions	91
4.4.- Valoració d'aspectes referents a l'execució dels tallers participatius.....	92
4.5.- Valoració d'aspectes referents a les expectatives respecte dels resultats dels tallers participatius.....	92
4.6.- Valoració general.....	93
4.7.- Comunicació.....	93
4.8.- Millores recollides	94

1.- INTRODUCCIÓ

La present memòria agregada 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.- SOBRE LES SESSIONS PARTICIPATIVES TERRITORIALS

2.1.- Informació bàsica de les sessions

Territori	Municipi	Data	Lloc
Terres de l'Ebre	Alcanar	19/09/2019	Casal Cívic Alcanar
Tarragona	Tarragona	26/09/2019	Casal Cívic Tarragona Campclar
Lleida	Lleida	03/10/2019	Casal Cívic Lleida
Girona	Salt	10/10/2019	Casal Cívic Salt Les Bernardes
Vallès Oriental i Occidental, Barcelonès Nord i Maresme	Granollers	23/10/2019	Casal Cívic Granollers Centre
Catalunya Central	Manresa	24/10/2019	Casal de Gent Gran Manresa
Baix Llobregat, Alt Penedès i Garraf	Molins de Rei	30/10/2019	Casal Cívic Molins de Rei
Barcelona ciutat	Barcelona	07/11/2019	Casa del Mar Barcelona

2.2.- Objectiu de les sessions

L'objectiu central de les sessions territorials ha estat desenvolupar un debat amb professionals i representants d'entitats socials 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 les sessions

FASE	DURADA	RESPONSABLE
1.Recepció de les persones assistents	10'	Neòpolis
2. Benvinguda i presentació institucional	30'	-Breus presentació institucional a càrrec de representants dels Serveis Territorials i de l'Ajuntament dle municipi on es celebrava la sessió. -Presentació del document de bases i dels objectius del procés a càrrec representants del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya (Secretari General, Directora General, Sub-Directora General)
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 les sessions

La dinàmica de debat utilitzada a les 8 sessions participatives territorials 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 a totes les sessions 5 grups de treball d'entre 8 i 9 persones, aproximadament.

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”), ha romàs 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.

Cinc palanques de transformació, cinc eixos de debat:

<p>PALANCA 1: PERSONES I PROFESSIONALS. Motors del sistema.</p> <p>PALANCA 2: VERTEBRACIÓ I REORGANITZACIÓ. Millor qualitat i integració.</p> <p>PALANCA 3: ACCIÓ COMUNITÀRIA I PREVENCIÓ. Un sistema més proactiu.</p> <p>PALANCA 4: GOVERNANÇA I CONEIXEMENT. Decisions basades en l’evidència.</p> <p>PALANCA 5: INTERSECTORIALITAT. Intervenció holística.</p>
--

2.5.- Anàlisi de l’assistència a les sessions

En el marc del Pla Estratègic de Serveis Socials 2020-2024, s’han dut a terme 8 sessions participatives territorials amb personal tècnic de les administracions i representants d’entitats del tercer sector.

D’aquestes, 4 sessions han estat en horari de matí (de 10-13h), i 4 en horari de tarda (de 16-19h).

Finalment, i de mitjana, cada sessió ha durat aproximadament 3:30h, de manera que en total s’han realitzat 28h de participació.

A continuació s’exposen els resultats bàsics obtinguts a través de qüestionaris d’avaluació que les persones participants responien al final de les dinàmiques, sobre el funcionament de les sessions. Els resultats poden ser d’ajuda per al disseny, gestió i avaluació de propers processos participatius.

Inscripcions:

- En total s’han gestionat 399 inscripcions.
- En les sessions s’observen dificultats per part d’algunes persones per omplir el

registre d'assistència de manera telemàtica. Concretament, es comenta haver arribat al final del procediment i en el moment de supervisar la llista no aparèixer en ella.

- Igualment, les dades estan en alguns casos incompletes o mal anotades
- Finalment, cal valorar la completesa del procés quan a la cessió de dades i drets d'imatge, que en algunes ocasions s'ha completat a través de signatures en documentació en paper.

Noves inscripcions:

- En les sessions s'han incorporat 38 persones que no estaven inscrites a la llista inicial generada pel sistema d'inscripcions del portal *participa.genat*
- Aquesta xifra suposa el 17% de la inscripció inicial, si bé en alguns territoris ha estat molt baixa (Manresa i Molins de Rei) i la resta pot arribar a superar el 20%.
- No s'observa una relació amb l'horari de la sessió.

Assistència total

- S'ha registrat una assistència total de 327 persones.
- De mitjana han assistit 40 persones per sessió, sent més baixa a Molins de Rei i Manresa
- Aquesta assistència suposa entorn al 70% del total d'inscripcions (incloent les telemàtiques i presencials).
- A Molins, Barcelona i Salt, el percentatge baixa d'aquesta xifra sent territoris amb menor proporció de persones inscrites que van assistir a les sessions.
- Les inscripcions presencials en el moment de la sessió representen entorn el 20% de l'assistència total.
- A Manresa i Molins de Rei són un percentatge força més baix, mentre que a Barcelona destaca el percentatge de persones que van assistir sense inscripció prèvia.
- No es pot afirmar una clara relació amb l'horari de la sessió, ja que les sessions de Barcelona i Manresa van ser a la tarda però Molins va ser al matí.

Falta d'assistència:

- En conseqüència, s'han registrat 140 persones inscrites que no han participat en les sessions, el que suposa el 35%.
- Salt i Barcelona, juntament amb Molins de rei, són municipis amb una taxa més

alta de persones que malgrat inscriure's no assisteixen a les sessions.

- En tant que Molins de Rei va ser una sessió de matí i Salt i Barcelona de tarda, no es pot afirmar una clara relació amb l'horari de la sessió.

Ens i entitats

- Per norma general s'ha comptat amb la participació de representants d'entorn a 30 entitats i ens a cada sessió, el que suposa un total de 219 entitats o ens.
- Un cop eliminades les repeticions, doncs representants d'un mateix ens o entitat poden haver participat en sessions territorials diferents equivalen a 213 ens o entitats.
- Tarragona i Manresa compten amb un nombre menor d'entitats i ens participants.

Perfil:

- La majoria d'ens participants són administració pública (57,5%), principalment ajuntaments, si bé el 39,7% han estat entitats del tercer sector o empreses de serveis de l'àmbit.
- Barcelona i Alcanar són els territoris en els que hi ha hagut més representació del tercer sector social, mentre que a Manresa aquesta ha estat força més reduïda.

Doc A1. Professionals

Informació sobre persones assistents

	<i>Sessió</i>	<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>	<i>8</i>	Total
	Data	19/09/2019	26/09/2019	03/10/2019	10/10/2019	23/10/2019	24/10/2019	31/10/2019	07/11/2019	
	Municipi	Alcanar	Tarragona	Lleida	Salt	Granollers	Manresa	Molins de Rei	Barcelona	
	Horari	Mati	Tarda	Mati	Tarda	Tarda	Matí	Mati	Tarda	
	Hores	10-13 h	16-19 h	10-13 h	16-19 h	16-19 h	10-13 h	10-13 h	16-19 h	
	Total hores	3h 30 min	3h 30 min	3h 30 min	3h 30 min	3h 30 min	3h 30 min	3h 30 min	3h 30 min	
Total	Inscrits/es	42	46	48	55	53	49	51	55	399
No inscrits/es que assisteixen	Nous/ves	9	9	11	11	10	1	4	13	68
	<i>% de nova assistència/inscrits inicials</i>	21,4	19,6	22,9	20,0	18,9	2,0	7,8	23,6	17,0
Assistència	Total assistència	48	40	47	41	45	36	30	40	327
	<i>% assistència/total inscripció+nous</i>	94,1	72,7	79,7	62,1	71,4	72,0	54,5	58,8	70,0
	<i>% de nova assistència/assistència</i>	18,8	22,5	23,4	26,8	22,2	2,8	13,3	32,5	20,8
No assistència	Inscrits/es no assisteixen	3	15	12	25	18	14	25	28	140
	<i>% d'inscrits/es que no assisteixen</i>	7,1	32,6	25,0	45,5	34,0	28,6	49,0	50,9	35,1

Informació sobre institucions i entitats assistents

		Alcanar	Tarragona	Lleida	Salt	Granollers	Manresa	Molins de Rei	Barcelona	Total	Total depurades
Total	Total	30	20	27	29	37	22	26	28	219	213
Administració Pública	Total	11	8	10	11	16	14	14	2	86	83
	%	36,7%	40,0%	37,0%	37,9%	43,2%	63,6%	53,8%	7,1%	39,3%	38,9%
Tercer Sector (inclou empreses)	Total	19	11	15	17	21	6	12	26	127	124
	%	63,3%	55,0%	55,6%	58,6%	56,8%	27,3%	46,2%	92,9%	58,0%	58,2%
Universitats	Total	0	1	1	1	0	2	0	0	5	5
	%	0,0%	5,0%	3,7%	3,4%	0,0%	9,1%	0,0%	0,0%	2,3%	2,3%
Col·legis professionals	Total	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1
	%	0,0%	0,0%	3,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,5%	0,5%

2.6.- Institucions i entitats representades

Administració Pública:

- Ajuntament d'Amposta
- Ajuntament de Barberà del Vallès
- Ajuntament de Barcelona
- Ajuntament de Calafell
- Ajuntament de Caldes de Montbui
- Ajuntament de Cambrils
- Ajuntament de Cardona
- Ajuntament de Castellbell i el Vilar
- Ajuntament de Castell-Platja d'Aro
- Ajuntament de Girona
- Ajuntament de Granollers
- Ajuntament de Lleida
- Ajuntament de Manresa
- Ajuntament de Molins de Rei
- Ajuntament de Mollet del Vallès
- Ajuntament de Montcada
- Ajuntament de Navarces
- Ajuntament de Pineda de Mar
- Ajuntament de Reus
- Ajuntament de Sabadell
- Ajuntament de Sallent
- Ajuntament de Salt
- Ajuntament de Sant Andreu de la Barca
- Ajuntament de Sant Fruitós de Bages
- Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada
- Ajuntament de Sant Pere de Ribes
- Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
- Ajuntament de Santpedor/Consell Comarcal del Bages
- Ajuntament de Terrassa
- Ajuntament de Tortosa
- Ajuntament de Valls
- Ajuntament de Viladecans
- Ajuntament de Vilassar de Mar
- Ajuntament del Vendrell
- Ajuntament d'Esplugues de Llobregat
- Ajuntament d'Igualada
- Ajuntament d'Olesa de Montserrat
- Ajuntament Sant Adrià de Besòs
- Ajuntament Sant Cugat del Vallès
- CDIAP
- CDIAP Pla d'Urgell
- CDIAP SEL Segarra
- Consell Comarcal de la Noguera
- Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre
- Consell Comarcal de la Selva
- Consell Comarcal de l'Alt Camp

- Consell Comarcal de l'Alt Penedès
- Consell Comarcal de l'Alta Ribagorça
- Consell Comarcal de l'Anoia
- Consell Comarcal de l'Urgell
- Consell Comarcal del Bages
- Consell Comarcal del Baix Camp
- Consell Comarcal del Baix Llobregat
- Consell Comarcal del Baix Penedès
- Consell Comarcal del Berguedà
- Consell Comarcal del Garraf
- Consell Comarcal del Maresme
- Consell Comarcal del Montsià
- Consell Comarcal del Pallars Sobirà
- Consell Comarcal del Tarragonès
- Consell Comarcal del Vallès Oriental
- Consell Comarcal d'Osona
- Consell Comarcal Noguera
- Consell Comarcal Pla de l'Estany
- Consorci Benestar Social Gironès- Salt
- Consorci Acció Social de la Garrotxa
- Consorci Atenció Persones Alt Urgell
- Consorci Benestar Social del Ripollès
- Consorci Sant Gregori
- Dipsalut
- Diputació de Barcelona
- EBAS Terra Alta
- IMSST (Institut Municipal de Serveis Socials de Tarragona)
- Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció
- Serveis Territorials Terres de l'Ebre
- SIE Terres de l'Ebre
- SSIBE - Serveis de Salut Integrats Baix Empordà

Tercer sector social i empreses de serveis

- ACAD
- ACFAMES
- ACIDH
- ADER, Malalts del Ronyó
- AECC- Associació Espanyola contra el Càncer
- AFABBMS- Associació de Familiars de Malalts d'Alzheimer
- AFALL
- AFATRAC
- AJEM
- Alzheimer Catalunya Fundació
- AMPANS
- AntiSida Lleida
- APASA
- Aprenem
- APRODISCA
- ASEM Catalunya
- ASPEAIA

- Ass. Catalana de Professionals de Polítiques de Joventut
- Assoc. Discapacitat visual de Catalunya
- Associació 33 (CDIAP Sant Adrià)
- Associació Arep per la Salut Mental
- Associació Benestar i Desenvolupament (ABD)
- Associació d'Ajuda a la Gent Gran amb Malaltia Mental
- Associació Esclat
- Associació Espanyola Contra el Càncer
- Associació Êthos
- Associació Familiars Malalts Mentals Terres de l'Ebre
- ATART
- Banc de Temps de Lleida
- C.G.S.Pacem, S.L.
- Càritas Diocesana de Girona
- Càritas Diocesana de Lleida
- Càritas Diocesana de Tortosa
- Casal Cívic Alcanar
- Casal dels Infants
- Centre Arans
- Centre d'Acollida Assís
- Centre Jove
- Club Social Terres de l'Ebre
- CPB SSM-Centre Psicoteràpia Barcelona
- Creu Roja
- Daruma, familiars per la salut mental del Vallès Oriental
- Dianova
- Eulen
- FAGA
- FASI
- Federació ALLEM
- Federació Catalana de Famílies Monoparentals
- Federació Catalana de Voluntariat Social
- FEPCCAT - Federació Catalana d'entitats de Paràlisi Cerebral
- Fundació ACE
- Fundació ASPRONIS
- Fundació ASTRES
- Fundació Catalonia
- Fundació Dr Joan Pujol, El Rusc
- Fundació Els Tres Turons
- FUNDACIÓ ESPORTSALUS
- Fundació Família i Benestar Social
- Fundació Infància i Família (Plataforma Educativa)
- Fundació LAR
- Fundació Malalts Mentals de Catalunya
- Fundació Marianao
- FUNDACIÓ MERCÈ PLA
- Fundació Onada
- FUNDACIO OSAS
- Fundació per a l'Atenció Social
- Fundació Privada Aspros
- Fundació Privada Atendis
- FUNDACIÓ PRIVADA ÀURIA
- Fundació Privada Iris

- Fundació privada pro-disminuïts psíquics Finestrelles
- Fundació Privada Tutelar de les Terres de l'Ebre
- Fundació Roure
- Fundació Sanitària de Mollet
- Fundació Sant Vicenç de Paül de Figueres
- Fundació Sergi
- Fundació TRESK
- Fundació Tutelar Girona
- Fundació Uldecona
- FUNDACIÓ VALLPARADÍS
- Fundació Sanitaria Hospital de Mollet
- Fundalis
- Fussmont. Fundació Serveis Socials del Montsià
- Grup Atra
- ILERSIS
- Institut Guttmann
- Intress
- JOVIART
- Llar Oxalis
- Llars de l'Amistat Chesire Fundació Privada
- L'Olivera (cooperativa d'integració social)
- MAGROC sccl
- Onada Serveis (residències)
- ONCE
- Pere Mata
- PRODIS
- Residència Can Mònic
- Residència d'Ancians Sant Miquel de Tortosa
- Residència Diocesana d'Ancians Sant Miquel Arcangel
- Residència El Nadal (Fundació Hospital de la Santa Creu)
- Residencia Montserrat Botey
- Residència Natzaret
- RESIDENCIAL BALNEÀRIC TALAIA BLANCA
- Salesians Sant Jordi
- SALUT MENTAL BAIX LLOBREGAT
- Salut Mental Catalunya
- Salut Mental Sabadell
- Samba health scc
- Sant Joan de Deu-Federació ALLEM.
- Servei de Suport a la Protecció Social
- Serveis de Geriatria Alfacs S.L
- Si. Fundació Catalana Síndrome de Down
- STS Gestió de Serveis Socio-Sanitaris S.L.
- SUARA
- Suport Girona (Centre Terapèutic Especialitzat)
- Taller Baix Camp
- Unió Catalana d'Hospitals
- UPIMIR
- Villablanca Serveis Assistencials

Universitats

- UdL

- Universitat de Girona
- Universitat de VIC
- Universitat de VIC-CC Manresa
- Universitat Rovira i Virgili (URV)
- Col·legi de Treball Social

Col·legis professionals

2.7.- Aportacions a la plataforma Participa Gencat

A la plataforma Participa Gencat s'han recollit opinions individuals o en nom de col·lectius, organitzacions o institucions, referides tant al document de bases del PESS en general com a Palanques de Transformació específiques.

Amb tot, als espais de la plataforma en línia Participa Gencat habilitats per a la participació en el debat s'hi han registrat 12 aportacions que estan recollides en un document Annex, per tal de ser considerades i analitzades.

- Aportacions individuals: 8
- Aportacions de col·lectius organitzats: 4
- TOTAL APORTACIONS RECOLLIDES: 12

3.- RESULTATS

A continuació es presenta un recull agregat de les aportacions recollides durant les 8 sessions participatives territorials, agrupades pels diferents eixos de debat (5 Palanques de Transformació) i, dins cadascun d'aquests, indicant a quin eix d'intervenció i objectiu/projecte fan referència. Alhora, les aportacions per cada una de les qüestions plantejades s'han agrupat per grans conceptes.

En tot cas, abans de presentar els resultats agregats cal posar de manifest que existeixen una sèrie de factors que són transversals a quasi totes les Palanques de Transformació. Es podrien entendre com "*metapalanques*", l'activació de les quals són condicions necessàries o potenciadores de les transformacions plantejades pel document de bases del Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya.

Amb tot, es poden concebre com a pilars estructurals que cal sacsejar per a que el nou engranatge pugui funcionar els següents factors transversals:

- Millora dels **equips professionals** i de les **condicions laborals**.
- Simplificació de la **burocràcia**.
- Millora de les accions de **comunicació**.
- Promoció de la **formació**.
- Rellevància cabdal de la **informació** (materialitzada en indicadors; història social compartida, e-Social i aplicatius, i articulada en diagnòstic, seguiments i avaluacions).
- **Participació** d'agents vinculats amb el Sistema Català de Serveis Socials.
- Disposició dels **recursos** econòmics, humans i materials necessaris.

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

Durant les sessions participatives es van exposar diferents reflexions prèvies als objectius debatuts, referides a l'Atenció Centrada en la Persona. Són les següents:

- L'atenció centrada en la persona i la seva interacció és un objectiu global clau que cal debatre i reflexionar a fons.
- En tot cas, esdevé clau que l'atenció centrada en la persona:
 - Es fonamenti en una sèrie de canvis transversals:
 - Reduir la càrrega burocràtica.
 - Evitar que, com passa actualment, el sistema dificulti que les persones mantinguin la seva autonomia.
 - Recuperar un enfocament que, de fet, sempre ha existit però que s'ha desdibuixat per la càrrega de treball, la burocràcia i certes teoritzacions i debats poc útils.
 - Pivoti entorn la promoció d'un canvi de mirada sobre la persona. La nova mirada demana:
 - Centrar l'atenció en les competències i habilitats, els sabers i la resiliència, tant de la persona com del context familiar i afectiu.
 - Nova actitud de la professió, que es tradueixi en major acompanyament, estimular la participació i evitar la sobreprotecció.
 - Es fomenti des del lideratge i la voluntat política:
 - És necessari que la ciutadania i la classe política acordin que és prioritari mantenir a les persones a la seva comunitat (que la comunitat garanteixi el benestar de tothom esdevé el fonament d'una societat inclusiva).
 - Ha de suposar un canvi cultural i polític. Som davant una urgència nacional que demanda un mandat clar des d'altres instàncies.
 - Es realitzi en clau preventiva, així com amb instruments que permetin objectivar els avenços de la persona en el procés (la ciutadania és el centre de les dades).

- A més, el treball centrat en la persona ha de tenir una doble via en el conjunt de l'acció de Govern; vertical i transversal, de manera que es construeix un sistema integral que doni una visió global.
- També cal una definició del que és inclusió social, i de quins són els factors d'exclusió, que diferenciï què és una societat inclusiva i descrigui les persones en situació de vulnerabilitat.

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

Treball transversal i en xarxa

- Es parteix de la premissa que és imprescindible el treball transversal entre la Generalitat de Catalunya i el conjunt dels agents clau amb els que s'interactua.
El treball en xarxa:
 - Ha de permetre una atenció global a la persona.
 - Requerirà de coordinació entre els diferents agents, que es realitzi de manera organitzada, protocol·litzada i reconeguda. Es tracta d'evitar que les coordinacions es realitzin impulsades per la voluntarietat de les parts o de persones concretes.
 - També caldrà garantir la possibilitat i necessitat de combinar el treball en xarxa amb el treball complementari.
 - Per tal de treballar integradament de manera inclusiva el treball interdepartamental ha de ser horitzontal.
 - Per avançar cap un escenari de consolidació de la transversalitat també serà imprescindible engegar accions i estratègies de sensibilització:
 - Adreçades a tots els àmbits, que comuniqui en clau positiva sobre els beneficis de la transversalitat i que es monitoritzi.
 - Que Millorin la comunicació sobre les funcions dels Serveis Socials (no limitar-se als resultats sinó centrar-se en el valor social).
 - Es tracta doncs, d'una estratègia que ha de combinar lideratge dels Serveis Socials i més participació dels agents de manera que es produeixi una major cohesió social.
- El treball transversal i en xarxa també necessita disposar d'un sistema de gestió de la informació:

- Que es dissenyi i s'implementi des del lideratge de la Generalitat de Catalunya.
- Que faciliti i impulsi les coordinacions.
- Que sigui informàtic.
- Pel que fa als actors implicats en el treball en xarxa cal garantir l'existència de mecanismes de coordinació entre diferents departaments de la Generalitat, agents socials (federacions, entitats i altres actors -Ex. Centres educatius-), i ens locals.
- Pla General d'Inclusió Social en tant que eina útil per evitar la fragmentació i els protagonismes (caldrà humilitat professional així com confiança i compromís de tots els agents).
- Necessitat d'activar mesures específiques per a facilitar i garantir el treball compartit i en xarxa. D'entre d'altres:
 - Finestra única.
 - Disposar de professionals de referència.
 - Millorar els sistemes informàtics.
 - Fer realitat la història social compartida (HSC amb informació de les ajudes i els tràmits. El rol de les entitats serà important en relació a la HSC, per bé que caldrà valorar la protecció de dades) i l'e-Social. Peces claus per pensar en la persona com un tot.

Millores vinculades amb la gestió i els recursos

- En relació als recursos:
 - Necessitat de disposar de recursos econòmics per desenvolupar les accions específiques, així com per fer difusió i actuar amb transparència.
 - Que els agents socials dels diversos àmbits d'intervenció (Salut, Educació, Lleure, etc.), en les seves partides, tinguin en compte les despeses i recursos per cobrir les necessitats socials.
 - Per tal que la inclusió esdevingui una prioritat estratègica de l'acció de Govern cal destinar recursos per a formacions:
 - Especialitzades i per a tots els àmbits, que depengui del Departament de Presidència. Cal més formació, especialment formació en contenció.
 - Que fomentin el reciclatge i promoguin un canvi de mirada.

- Amb la implicació de universitats (crèdits) i cicles formatius que permetin incorporar nous professionals formats en aquesta perspectiva.
- Flexibilitat en l'ús dels recursos entenent-la com la possibilitat de posar a disposició i compartir els recursos que diversos departaments i agents poden mobilitzar. Aquesta flexibilitat ha de permetre una visió més global i precisa de l'atenció a la persona.
- Disposar de professionals de referència en tot el cicle vital, la qual cosa permetria un *contínuum* assistencial.
- Necessitat de desenvolupar una oficina de tràmits (actualment el cost administratiu es paga a preu de professionals de l'acció social).
- En relació al sistema de gestió:
 - Pla Director que vinculi tots els departaments i permeti saber què s'està fent des de TASF, i conèixer com afecta als departaments aquesta acció.
 - Creació d'un 'comitè' encarregat de coordinar el desenvolupament de les directrius estratègiques des de la base. Aquest òrgan ha de ser dinàmic i amb representació territorial des de nivell local.
 - Evitar la diversitat de models organitzatius. Disposar de diferents proveïdors genera diversitat de models que caldria alinear.
 - Reduir la burocratització i compartir informació com a millores de la gestió que redundaran positivament en disposar d'una estratègia inclusiva.
 - Garantir avaluacions i desplegar estratègies i accions d'acord als resultats de les mateixes. Per tant, calen indicadors en clau inclusiva que permetin enfocar el treball des d'aquest paradigma i reforcin aquesta manera de treballar,
 - Facilitar la mobilitat/flexibilitat de casos per a generar eficiència en els projectes específics.
 - Designar taules o comissions per vetllar per l'acompliment de mesures específiques.

Revisar i redefinir competències i funcions

- Necessitat de redefinir les competències i funcions dels Serveis Socials Bàsics:
 - La manca de delimitació actual té a veure amb el desenvolupament d'accions massa reactives i poc planificades.

- Especialment, l'ampliació del treball amb famílies, i la limitació de les tasques que es consideren competència d'altres departaments.
 - En ocasions s'ha pogut 'sobreactuar' el que ha comportat assumir funcions i tasques que no correspon. (Exemple: cas de la pobresa energètica o els informes sobre ocupació).
- La redefinició ha d'anar acompanyada de la revisió de les plantilles de personal.
- Alhora, revisió de costos que permeti fer una atenció transversal, proactiva i de major continuïtat en l'atenció a la ciutadania entre diferents departaments i recursos.
 - 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 s'atenguin amb recursos inadequats.

Normativa específica

- Per garantir estratègies d'inclusió social a totes les polítiques cal disposar de normativa específica (lleï, reglament, pressupost i pla):
 - Que articuli la inclusió social de forma vinculant.
 - Que incorpori la inclusió a totes les polítiques, especialment en les de major impacte en les persones: habitatge, salut, educació, cultura, esports, justícia, treball, gènere, joventut, noves tecnologies, etc.
 - Que identifiqui específicament els col·lectius de major fragilitat com infants, adolescents i joves, gent gran, persones sense llar i afectades per addicions, etc.
 - Que contempli planificació i avaluació a través del marc normatiu.

Objectiu B: Participació, opinió i experiència de la ciutadania en el Sistema Català de Serveis Socials

Major coneixement del que són els Serveis Socials

- Millorar el coneixement dels Serveis Socials es considera un repte clau per a la incorporació de la participació, opinió i experiència de la ciutadania:

- Cal assumir que, actualment, el nivell de coneixement dels serveis és molt desigual, de manera que no totes les persones i casos estan en les mateixes condicions per participar i opinar.
- S'han de promoure, doncs, accions específiques de divulgació. És necessari informar a la ciutadania del que implica l'atenció a Serveis Socials, doncs més enllà de les prestacions cal posar en valor l'atenció. Aquesta revaloració ha de facilitar que disposin de criteris per avaluar, participar i opinar. En aquest sentit:
 - Treballar per a 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.
 - Major coordinació i co-presencialitat amb les entitats (per exemple, per a difondre informació conjunta o complementària)
 - Estudiar la possibilitat d'implicar el voluntariat en el procés de millora del coneixement, tot i que caldria formar i apoderar per transmetre la informació correctament.
 - Disposar d'indicadors que permetin conèixer els nivells de coneixement i guiar les accions de difusió.

Millorar l'experiència i la relació de les persones usuàries amb els Serveis Socials

- Per avançar en la igualtat de condicions i potenciar la participació de la ciutadania cal fer una passa endavant pel que fa a l'experiència de les persones usuàries amb els serveis Socials. En aquest sentit:
 - És important disposar d'un protocol d'atenció igual en tots els territoris, similar al sistema sanitari, amb una única porta d'entrada (atenció primària).
 - Oferir atencions equitatives i ètiques a tothom. Respectar la decisió de la persona, el seu moment, el seu procés, i la seva voluntat (acompanyament ètic).
 - Cal millorar l'accessibilitat als Serveis Socials. Diversificar canals i, específicament, incorporant canals telemàtics més àgils que els presencials (desenvolupament d'una plataforma digital per interconnectar professionals i usuaris).
 - El/la professional ha de ser el primer recurs per a la persona usuària.
 - S'han de dignificar els espais d'atenció (garantir privadesa).

- Oferir a les persones usuàries un identificador, a mode de carnet, que les reconegui coma persones de dret.

Sobre la participació ciutadana. Premisses i reflexions generals

- En relació a la participació de la ciutadania en general, i de les persones usuàries s'identifiquen diferents premisses i consideracions de caràcter general:
 - Promoure la participació, recollir l'opinió i conèixer l'experiència de la ciutadania esdevé cabdal per a l'enfortiment comunitari i del teixit associatiu.
 - Garantir que la participació ciutadana estigui integrada en tots els programes de manera que el seu incentiu i la informació permeti avançar cap a la universalitat.
 - Cal trencar creences i estereotips que limiten una potencial participació plena:
 - Exemple: suposar que els Serveis Socials gestionen tots els recursos. O que la funció dels Serveis Socials és fer intervencions immediates, i no establir una intervenció de recorregut adequat.
 - Entendre la participació de la ciutadania de manera integral, tant en el conjunt dels sistemes com en les diferents fases de les accions, des de l'inici fins la prestació i avaluació.
 - Assumir que la participació serà útil i no es frustraran expectatives sempre que aquesta es tingui en compte, s'avaluï i es retornin resultats.

Avaluacions i canals bilaterals de relació amb les persones usuàries

- La participació, opinió i experiència de la ciutadania també requereix d'un sistema d'avaluació de l'atenció rebuda. Aquest sistema hauria d'incloure:
 - L'expressió de necessitats.
 - La valoració de l'experiència.
 - L'opinió i la satisfacció (sobre el sistema general, serveis concrets i l'atenció rebuda).
- En aquest sentit, les valoracions agregades han de tenir un impacte produint canvis i millores i esdevenir informació pública i amb retorn.
- Alhora, cal disposar d'un bon sistema de queixes i suggeriments.

Promoció d'espais i òrgans de deliberació compartida

- L'aposta per la participació s'hauria de garantir i fomentar a través de:
 - o Espais de deliberació col·lectiva.
 - o Desenvolupant els Consells Municipals de Serveis Socials (amb reglamentacions útils i adaptades que, efectivament, permetin articular una participació efectiva).
 - o Mitjançant projectes de co-creació (amb procediments menys rígids, on les que les mateixes persones prenguin decisions.)
 - o Promovent la realització de diagnòstics participades i grups de discussió amb persones usuàries, per a complementar i adaptar els processos de presa de decisió.
 - o Comptant amb professionals especialistes en participació ciutadana que facin una anàlisi de la millor manera d'arribar a la societat i fer-la participar.

Eix 2. Desenvolupament i participació de les professionals

Objectiu C: Nous perfils professionals emergents

Sobre els perfils professionals (emergents)

- Cal tenir en compte que l'Administració, amb els sistemes d'inspecció i els contractes programa, genera rigideses que dificulten l'emergència de perfils professionals, tant en Serveis Socials Bàsics com Especialitzats.
- Alhora, hauria d'esdevenir una prioritat disposar d'un llibre blanc per evitar que es facin esforços en inventar el que ja existeix.
- La major especialització és una realitat en el dia a dia de les professionals de manera que cal descartar ser expertes en tot el que la intervenció social pot suposar, incloent l'àmbit de serveis especialitzats.
- Cal prendre atenció a la funció directiva en Serveis Socials, tant en relació a la definició i operativització com pel que fa a la formació i capacitació. El coordinador/a i cap de Serveis Socials ha d'estar reconegut/da en el propi contracte programa, ja que actualment no hi ha finançament d'aquestes figures.
- Necessitat específica de professionals especialitzats en salut mental, intervenció amb famílies, i d'altres camps, que facin acompanyament proper als equips (acompanyament que pot prendre la forma de mentoria i/o de formació, fins que els equips tinguin suficient experiència).

- En relació als professionals emergents cal integrar certes figures de manera clara i reconeguda (o més clara i reconeguda que en l'actualitat):
 - o Professionals de la integració social
 - o Psicologia
 - o Pedagogia
 - o Economia
 - o Sociologia
 - o Mediació (de conflicte, cultural, etc.)
 - o Treball/suport familiar
 - o Professionals de la teràpia (ocupacional, per exemple)
 - o Traductors/es
 - o Juristes especialitzats/ades en Serveis Socials
 - o Cuidadors/es
 - o Especialistes en l'emergència
 - o Especialistes en comunicació i atenció
 - o Professionals de l'enginyeria i les matemàtiques
 - o Assessor/es energètics
- Tots els perfils han de tenir capacitat per saber com estan els tràmits de les ajudes, el que seria possible amb els projectes e-Social i Història Social Compartida.
- Alhora, han de ser formats per professionals polivalents, flexibles i multicompetencials.

Reconeixement professional

- En general, cal treballar per al reconeixement professional dels i les professionals del conjunt d'agents vinculats amb els Serveis Socials (Administració Pública i Tercer Sector).
- Assumir la necessitat de definir clarament i operativitzar què vol dir tenir reconeixement professional. És a dir, concretar com es demostra.
- Cal partir de la idea que, a hores d'ara, manca reconeixement dels i les professionals. En aquest sentit es necessita un Conveni de Serveis Socials, que aixoplugui el conjunt del sistema i les xarxes (com per exemple la Xarxa d'Atenció a les Persones Sense Sostre – XAPSS).
- En aquest sentit, esdevé clau definir i unificar perfils, funcions i condicions laborals.

- Incorporar i visualitzar el concepte d'autoritat pública en els formularis dels Serveis Socials. Aquesta modificació redundaria en un millor reconeixement de la professionalitat dels equips de Serveis Socials.
- En relació al reconeixement, els nous perfils de professionals han d'estar diferenciats segons els serveis i contemplats en la revisió de la cartera de serveis.

Millora de les condicions laborals

- En relació al desenvolupament i participació de les professionals es considera necessari millorar les condicions laborals:
 - o Disposar d'un conveni laboral únic i que millorin les condicions. Específicament es menciona la necessitat de millorar el dimensionament de la càrrega professional.
 - o Millora de salaris i convenis. Han de ser millores per al conjunt de perfils i sectors implicats amb els Serveis Socials.
 - o Recuperació del Pla anterior per a l'homologació de les condicions laborals de tota la xarxa pública i privada, de manera que els serveis privats i públics estiguin equiparats en condicions i retribucions.
 - o Una premissa de millora de les condicions passa per disposar d'una millor estructura bàsica de funcionament, específicament personal de suport, administratiu i millors espais de treball.
 - o Garantir la seguretat en el lloc de treball, tan pel que fa als entorn i mitjans, com la necessitat de tenir cura del/a professional (incloent procediments de supervisió).
 - o Modificar les ràtios reals de casos, i estratègies d'apoderament professional (com ara la necessitat d'enfortir el suport psicològic).

Garantir equitat i flexibilitat

- Generar equitat professional a tots els sectors (dins i fora dels Serveis Socials). L'Administració també és un agent generador de desigualtats entre els i les professionals i necessita revisar el seu rol.
- Concebre els perfils professionals de manera flexible, ja que diferents perfils professionals poden donar resposta a una mateixa necessitat.
 - o Exemple: l'equivalència per determinats rols de diferents figures professionals: l'integrador/a social, l'educador/a social i els i les professionals de la teràpia ocupacional.

- Reduir la rigidesa de perfils i ràtios, de manera que es flexibilitzi en funció dels contextos i necessitats. La finalitat: aprofitar capacitats i competències disponibles.
 - o En aquesta línia, cal prendre una atenció especial als perfils de juristes i al conjunt de perfils de l'àmbit comunitari.
 - o A nivell general, també es destaca que aquests perfils poden ser compartits i transversals a diferents sistemes.
 - o Cal, doncs, consolidar les figures referents que coordinin l'atenció als casos a través de diferents sistemes i professionals.
- Establir mecanismes flexibles per a poder incorporar professionals existents no titulats i la seva posterior regulació. En l'àmbit de l'acció social sovint les titulacions poden ser creades *a posteriori* (exemple: teràpia ocupacional).
- Necessitat d'aprofundir en les funcions i competències incorporant personal administratiu per aquelles tasques procedimentals no vinculades a la intervenció.
- Possibilitat d'integrar el voluntariat com a recurs humà que facilita la superació de la complexitat administrativa.

Formació

- En relació al desenvolupament i participació de les professionals es recullen una sèrie d'aportacions referides de forma específica a la formació:
 - o S'entén la formació com un pilar fonamental. D'aquí que s'hagi de dissenyar i desenvolupar seguint un pla orientat a uns objectius.
 - o Garantir el desenvolupament de formació continuada i especialitzada. Alhora, una formació flexible que s'adapti als objectius planificats segons perfils de professionals i equips de treball.
 - o Desenvolupar de manera més intensa formació continuada dels equips de Serveis Socials i també de les professionals dels dispositius de la comunitat en inclusió.
 - o Fins i tot, garantir millores en relació a la formació continuada de les professionals estudiant l'opció de fer-la obligatòria.
 - o Apostar per un major reconeixement de la formació continuada en la carrera professional.

Objectiu D: Model de participació professional: planificació i avaluació

Condicions òptimes per a planificar i avaluar

- Per a una planificació i avaluació òptima cal:
 - Que no es qüestionin les prescripcions dels i les professionals, tal i com es fa amb els professionals de la salut.
 - Considerar que en aquest objectiu influeixen molt les condicions laborals actuals (limiten el temps disponible). Així es demanda una millora quant als convenis, les hores de dedicació i les ràtios (ràtios que han d'estar lligades a criteris diferents que els poblacionals).
 - Tenir en compte que la burocràcia impedeix fer la feina de treball social (inclòs planificar i avaluar) amb qualitat. Es proposa la figura del/la tramitador/a que alliberi d'aquesta funció al professional de l'acció social. (l'organització de la feina ha de permetre fer treball comunitari i individual).
 - Formació contínua obligatòria, i disposar d'una definició de les competències professionals
 - Considerar que la diversitat de proveïdors no només genera dificultats per alienar un model de treball sinó que també implica diversitat de condicions i circuits.

Cultura avaluadora: nou model

- Es parteix de la premissa que cal fer una passa endavant en relació a la coordinació i transversalitat amb altres departaments, incorporant la inclusió social en els processos de planificació i avaluació en el conjunt de polítiques i programes.
- En aquest sentit, la creació d'un model d'avaluació es considera clau ja que cal fer una aposta per augmentar la cultura avaluadora en els Serveis Socials. Cal un nou model d'avaluació que consideri els següents aspectes:
 - Les funcions dels i les professionals han d'anar orientades a un canvi cultural en els Serveis Socials:
 - Passar d'un sistema reactiu a un que apoderi, i eliminar l'assistencialisme.
 - La intervenció massa reactiva es contradiu amb la cultura de l'avaluació, que tradicionalment no s'avalua per optimitzar o assolir eficàcia.
 - El nou model avaluador ha de fomentar que el sistema superi les pròpies pors: universalitzar els Serveis Socials, ser transparents en les

critèris, lluitar contra la discrecionalitat, tenir supervisió ètica i, sobretot, trencar amb la interpretació de l'avaluació vinculada només a l'avaluació professional.

- Impulsar la supervisió com a eina clau del model de participació professional en tots els àmbits d'intervenció.
- Alhora, en el sistema d'avaluació el Departament ha de donar cobertura política i instruccions clares sobre les delimitacions. Ha d'existir un lideratge i una definició acordada i realista del que s'avalua.

Mètodes i instruments eficients i adaptats

- Es recullen diferents aportacions vinculades amb els criteris, mètodes i instruments per a l'avaluació. Són els següents:
 - Cal definir de forma exhaustiva 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.
 - Importància d'establir mecanismes d'avaluació estandarditzats pel Departament, que destaquin els resultats.
 - Comptar amb professionals especialistes en avaluació, i promoure avaluacions externes i no del propi professional.
 - Necessitat d'avaluar de manera integral els resultats globals i individuals, disposant d'indicadors objectius.
 - Disposar de quadres de comandament amb els indicadors de tots tipus d'avaluació així com mapes de riscos i indicadors d'impacte.
 - Calen eines per tal de fer planificació i avaluació d'objectius qualitius.
 - Necessitat de formació i coneixement per a sistematitzar l'avaluació.
 - Unificació de protocols d'actuació. Aquelles intervencions que es basin en protocols diferents difícilment són comparables o es poden incloure en un mateix marc.

Sobre la participació dels i les professionals

- Es considera la participació com un element cabdal:
 - Per apoderar els i les professionals, i per enfortir la cohesió dels equips de treball.

- Per reforçar el reconeixement de l'expertesa dels i les professionals dels Serveis Socials.
- Per disposar de figures professionals amb major capacitat de decisió.
- En relació a la participació dels i les professionals també es recullen les següents aportacions:
 - Garantir que els i les professionals tinguin pes en la creació de legislació (professionals de tots els nivells, incloent personal de base),
 - Creació i manteniment d'espais presents en tots els nivells professionals per compartir (espais vinculats amb la gestió i per a la posada en comú de maneres d'intervenir, exemples de bones pràctiques o resolució de casos. També supervisió i de reflexió ètica i cura del i la professional).
 - Crear grups de treball per proximitat territorial i/o problemàtica, a mode de cercles comparatius. I és que cal garantir representació territorial.
 - Garantir que en els espais de participació (com comissions o grups de treball) les decisions siguin vinculants.
 - Garantir la promoció i el lideratge de la participació de professionals disposant d'un espai *online* obert, en el que es recullin experiències, protocols i possibilitant la co-creació de projectes (incorporar les noves tecnologies suposaria ser eficients, evitant certs desplaçaments per exemple).

Recursos

- La planificació i l'avaluació no s'ha assumit com una de les moltes que ja tenen els equips, almenys en la seva totalitat:
 - Si bé 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.
 - 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.
- En relació als recursos també cal articular un sistema de supervisió i cura també pels comandaments. Aquest podria ser intermunicipal. Caldria a més desvincular els juristes de la supervisió i limitar-los al suport tècnic.
- Calen, doncs, els recursos necessaris per cobrir les necessitats de les persones i els i les professionals.

3.2.- Palanca de Transformació 2: Vertebració i reorganització: millor qualitat i integració

Abans d'abordar el debat entorn els objectius plantejats per aquesta Palanca de Transformació, els i les professionals participants en algunes dinàmiques van considerar necessari consensuar una sèrie de qüestions de caràcter general. Són les següents:

Marc legislatiu i conceptual:

- El marc legislatiu no facilita l'equitat, així, la llei és única però les interpretacions són diferent segons el territori.
- Per integrar estratègies i processos es proposa disposar d'un pacte de país, amb la finalitat d'arribar a una equitat real.
- Tenir un marc conceptual clar i compartit. Per exemple es menciona que es confon el treball comunitari amb el treball en xarxa (o fer coordinacions).
- La transformació dels Serveis Socials ha de ser coherent amb la transformació dels altres sistemes i a l'inrevés.
- Es demanda que es treballi amb altres Departaments per arribar a consensos i compromisos.

Estabilitat i estratègia sòlida:

- Es qüestionen les actuals possibilitats de continuïtat i estabilitat dels serveis que dificulten la integració, i atribueixen al color polític i la seva inestabilitat el treballar amb pressions i de forma disruptiva, amb projectes aïllats i ocasionals.
- D'aquesta manera, es demanda major continuïtat i estabilitat i no dependre dels períodes i cicles electorals.
- La vertebració i reorganització no s'ha de fer amb presses, doncs es generen errors que poden limitar el sistema a llarg termini.
- Comptar amb una estratègia de màrqueting social que millori la imatge dels Serveis Socials.
- Disposar d'un '*benchmarking*' que identifiqui bones pràctiques també és necessari i repercutiria positivament en aquesta palanca.

Ràtios:

- El sistema actual, basat en ràtios de 2007, no és equitatiu, i amb cobertures diferents. Es proposa com mesura general revisar ràtios també dels serveis especialitzats.
- D'altra banda, aquestes ràtios han de ser ponderades amb criteris qualitatius, per a donar cobertura a territoris amb majors necessitats.
- Si bé les ràtios són comunes, aquestes no tenen en compte les disponibilitats pressupostàries dels territoris, de manera que no es discrimina els territoris que poden i els que no poden abordar segons quins serveis i llinars.

Salut com a referència:

- És una bona opció tenir com a mirall l'estructura i vertebració del Departament de Salut.
- Tot i això, no en tots els aspectes. Cal evitar l'externalització. Els Serveis Socials han de ser públics i cal evitar l'externalització, tant en els serveis bàsics com els especialitzats, de manera que garanteixin un model.

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

Requisits de partida per a un acord estratègic

- Diàleg entre les diferents visions polítiques si bé es demanda que l'acció política sigui limitada i supeditada a la visió dels i les professionals.
- Les lleis han d'anar acompanyades de reglaments per unificar criteris i generar equitat, evitant diferents interpretacions.
- Coordinació entre els diferents actors i consensuar les diferents estratègies:
 - o Comunicar el valor dels Serveis Socials.
 - o És necessari que les diferents direccions generals del Departament unifiquin criteris.
 - o Cal disposar d'una diagnosi compartida que identifiqui accions comunes amb el món local i la ciutadania.
 - o La transformació vers a un model més equitatiu passa per incloure la ponderació de les necessitats territorials i la seva desigual distribució.

- Necessitat d'incorporar informació de la resta d'administracions.
- Cal definir criteris de qualitat:
 - o Plans de qualitat i d'avaluació (específicament, abordar la necessitat de millorar la Salut psicosocial dels/les professionals).
 - o Equip tècnic: de suport, de dissenys i de seguiment.
 - o Plans de servei, que aportin flexibilitat.
 - o Indicadors de qualitat incorporats a la Cartera.
- Compartir les dades (utilitzar la 'big data') i generar informació (clara).
- Des d'un punt de vista instrumental es considera que disposar d'un sistema informàtic integral hauria de ser un requisit.

Lideratge (facilitador)

- Es demanda que existeixi un lideratge des del Departament:
 - o Per garantir major equitat.
 - o Per assegurar que s'impulsa una de les transformacions de base; el canvi cultural vers l'atenció centrada en la persona (ACP).
 - o Per tal que la participació dels equips de base i la resta d'equips, així com de la ciutadania, es fonamenti en el lideratge del Departament (tant en l'impuls com en la implementació dels acords).
 - o Per promoure i donar a conèixer canals de relació amb agents diversos i garantir que hi hagi interlocució (ara els serveis estan molt fragmentats).
 - o Per consolidar la figura de la professional referent, que intensifiqui l'acompanyament dels casos.

Sobre els Serveis Bàsics d'Atenció Social

- En la línia de repensar l'estatus i rols dels Serveis Socials, és important que les propostes dels SSB siguin vinculants.
- L'atenció primària ha de ser la porta única d'entrada, caldria evitar que es fes servir com a calaix de sastre. Des de Barcelona ciutat es considera rellevant que els SSB tinguin més d'una entrada i es generi un sistema multiporta
- Les àrees bàsiques han de millorar quant a la dotació de recursos i l'accés als recursos.
- Alguns grups consideren que en certs territoris calen més àrees bàsiques.
 - o *Existeix però certa discrepància sobre aquesta qüestió: 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.

Sobre els i les professionals

- Es reitera la necessitat de treballar pel reconeixement dels Serveis Socials així com dels i les professionals, aprofitant la seva expertesa i a través d'una estratègia de màrqueting social.
- La transformació ha de parar especial atenció en els canvis que repercuteixen directament en els i les professionals:
 - o Generar espais de cura dels professionals.
 - o Supervisió: grupal i individual.
 - o Seguretat en el treball.
 - o Formació i pràctica (especialment en mirada comunitària, planificació i programació: per evitar polítiques reactives -apagafocs-).
 - o Ètica: disposar de procediments obligatoris en el conjunt del territori i dels serveis que supervisi ús i l'abús dels Serveis Socials.
- Les millores en els equips professionals també han de passar per:
 - o Homogeneïtzar més les funcions i tasques dels equips, i incorporar flexibilitat per fer front a una realitat canviant:
 - o Avaluar la situació actual dels equips i específicament dels perfils més estratègics.
 - o Reducció de la burocratització i de les tasques administratives, que permeti orientar la càrrega de feina a major intervenció.
 - o Comptar amb més perfils de planificació.
 - o Donar més estabilitat per fomentar l'atenció integral.
 - o Reorganitzar-los en base persones i necessitat actuals
 - o Major especialització dels/les professionals.
 - o Professionals administratius més formats.

Treball amb ciutadania

- En relació a la ciutadania, es parteix de la base que és necessari articular espais de participació i relacions d'aquests amb professionals.
- L'acord ha de dissenyar polítiques a partir de criteris professionals però també comptant amb la participació de la ciutadania.
- De fet, es suggereix concebre la participació en l'acció social com obligatòria i regulada. En aquest sentit:

- Cal major i millor informació per als ciutadans i ciutadanes, el que facilitaria l'accessibilitat als Serveis Socials.
- El treball amb la ciutadania ha de ser apoderador (repte pels i les professionals).
- S'han de tenir molt presents les entitats i el voluntariat, i fer prospecció de persones usuàries.
- Alhora, obrir les portes a fer projectes amb persones (co-creació).
- La disposició d'enquestes de satisfacció unificades i en general de sistemes de coneixement i avaluació compartits permetrien avançar en aquest objectiu.
- En aquesta línia, es considera que cal incloure la veu dels i les persones usuàries per tal de:
 - Garantir el dret a decidir els serveis que es reben. (exemple: quan existeixi un trencament dels vincles familiars, quan s'entra en una residència, etc.)
 - Assegurar la incorporació de l'avaluació per part de les persones ateses, ja que la inspecció para atenció a qüestions materials hi cal incorporar l'atenció qualitativa.
- Amb tot, s'està d'acord en que es requereix d'un nou model de relació amb la ciutadania. Per fer-ho:
 - Cal aprofitar la participació ja articulada en els Consells de Participació existents i les entitats.
 - Tenir present les dificultats per articular una participació activa i diversa, que garanteixi la veu de la ciutadania en la política de Serveis Socials. cal generar noves formes de participació (calen noves formes de participació)

Món local

- També es recullen algunes aportacions referides de forma específica al món local:
 - L'acord estratègic ha de tenir molt en compte el coneixement del món local sobre serveis i sobre realitats socials.
 - Es proposa comptar també amb els consells de participació dels municipis en els que estan representats els agents i la ciutadania.
 - En tot cas, es requereix d'una major definició de competències.
 - Alhora, cal tenir en compte el fet que existeix una gran desigualtat entre els diferents territoris i que l'acció local prioritza la intervenció.

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

Eficiència

- En general, s'hauria d'apostar per tenir menys rigidesa i més estratègia per configurar aquesta xarxa.
- Per ser eficients, l'estratègia a seguir ha de cercar la universalitat, la prevenció i la detecció.
- La integració amb altres agents de la xarxa pública, com per exemple l'escola, ha de formar part de la nova configuració.
- Deixar de treballar des de la urgència i disposar de major planificació i previsió.
- Necessitat de preveure com es fa l'atenció a les urgències per evitar col·lapses i donar una bona atenció. Es posa com a exemple el servei CUESB (Centre d'urgències i emergències socials de Barcelona), de l'AMB.
- Les millores en les ràtios són necessàries en aquesta configuració.
- Cal establir circuits en els que s'inclouï el cribratge com a mecanisme d'eficiència en l'atenció.
- La configuració de la xarxa ha de contemplar diferents canals d'accés al sistema, incloent canals telemàtics i sincrònics (com ara Skype). Aquests canals permetrien reduir els desplaçaments i els temps de l'atenció presencial.
- Els sistemes de cribratge telefònic i telemàtic, i en general les noves tecnologies, han de millorar la situació actual que pot limitar avançar en aquests objectius.

Equilibri territorial

- En la configuració de la xarxa d'atenció primària, cal disposar d'un Pla d'actuació global sense diferències territorials (garantir un mínim no dependent del pressupost municipal).
- Necessitat de comptar amb indicadors homogenis en els territoris per garantir l'equitat. Complementàriament, cal poder ponderar aquesta equitat amb la complexitat i intensitat de les problemàtiques.
- Es proposa introduir criteris d'eficiència en la provisió de serveis, com ara a través de l'agrupació de municipis o de consells comarcals.

- La xarxa ha de reconèixer la singularitat dels territoris i diferenciar realitats. Es distingeixen 3 tipus de territoris: 1. Barcelona, 2. Mitjà i 3. Petit (polivalent).

Perfils professionals

- Cal abordar aquest objectiu a través d'incloure nous perfils professionals i adaptar-ne d'altres.
- Aquesta configuració ha d'incloure nous perfils, com ara l'integrador/a social, personal amb funcions d'informació.
- Es proposa revisar els perfils actuals treballador/a i educador/a social, ja que per les persones participants se solapen i responen a models antics.

Recursos

- Cal que es disposi dels recursos suficients per desenvolupar la tasca de primària.
- Per a garantir integració cal presència física (ser presents on succeeixen els fenòmens. Es proposa tenir un espai físic en altres Departaments (sovint les estructures de Serveis Socials estan disperses, el que milloraria la visibilitat dels Serveis Socials).
- Per avançar en aquest objectiu caldria aconseguir atenció 24 hores en tots els locals.
- També es demanden recursos per emergències, urgències i més acollida, de manera no reactiva, sinó planificada.

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

Característiques del nou sistema i càrregues de treball

- Com a punt de partida es ressalta que cal revisar el perímetre dels Serveis Socials.
- El sistema ha de ser únic i amb llenguatge comú que faciliti el coneixement mutu dels diferents agents (existeix preocupació sobre com protegir dades personals).

- L'assignació de recursos en el nou sistema ha de respondre a uns drets mínims. No dependre tant de les subvencions, de manera que el nou sistema sigui més assegurador.
- La digitalització de la gestió és un pas imprescindible en aquest sentit.
- Necessitat de generalitzar les eines digitals (història social) com a mecanisme de cribratge unificat a partir d'indicadors de risc consensuats.
- Més transparència com a via de millora de l'assignació de recursos a primària.
- Els sistemes de seguiment i avaluació han de ser especialment presents i àgils en aquest objectiu.
- Millora en agilitat i flexibilitat. La reducció de la rigidesa dels processos és essencial:
 - o Importància de redefinir de criteris d'accés i manteniment: es proposa 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.
 - o Per tal de determinar aquests criteris es proposa l'estudi de les situacions reals, ja que sovint es considera que els dissenys són teòrics i les realitats no s'ajusten a les situacions existents.

Sobre la sensibilitat a necessitats i desigualtats

- Esdevé un repte obtenir la informació necessària i adequada sobre les desigualtats:
 - o Es planteja la necessitat d'establir criteris comuns, indicadors i mecanismes d'avaluació.
 - o Caldria un sistema de supervisió i acreditació de la informació que ha de supervisar i unificar el Departament.
- Cal repensar el procediment de detecció de necessitats i abordar l'equilibri territorial. El sistema ha de ser més dinàmic, de manera que s'adapti als canvis més ràpidament.
- Disposar d'un mapa de necessitats, seguint l'exemple de Salut.
- Revisar els indicadors de manera periòdica comptant amb un òrgan especialitzat i amb criteris de professionals amb contacte amb la realitat.
- Necessitat de revisar l'assignació de recursos d'acord a les necessitats, millorant les ràtios.

- Importància de no mesurar les necessitats per grandària poblacional, sinó tenir en compte altres criteris (intensitat, cronicitat, etc.). D'aquesta manera els contractes programa s'adaptarien en major mesura a les necessitats territorials.

Recursos

- 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).
- Consensuar criteris de registre de la informació en base a la qual es distribueixen els recursos. La prioritat no ha de ser l'indicador sinó la validesa i qualitat de la dada (es considera que disposar o no de la dada no ha de ser determinant per obtenir recursos, doncs s'incentiva que la validesa estigui en segon terme).
- És important unificar el territori català de manera que es faci de manera més similar a tot arreu, així com evitar que l'assignació es basi en el nombre d'habitants (empadronament).
- Necessitat de potenciar els recursos comunitaris.
- Cal prevenir la saturació recursos a les grans ciutats com Barcelona.
- Millora de la professionalització dels equips. 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

Requisits per a la integració i coordinació de la intervenció social

- Necessitat de reforçar o bé recuperar la dimensió i funció comunitària dels Serveis Socials.
- Un pas previ a la integració és concretar el paràmetre que es pretén integrar i no abordar la integració social com un tot.
- Reducció de la rotació professional i la major dedicació al treball en xarxa per la generació de vincles: cal concebre la xarxa pública-privada com a única.
- Aquests espais han de tenir una doble funció: comunicació i intercanvi.
 - o Incloure la participació en aquest espais dels i les professionals així com de les persones usuàries.

- Unificar criteris amb tot el territori, així com definicions (aquesta unificació també ha de ser pel model de coordinació i ha de ser igual en els diferents territoris.)
- Es requereix d'un únic sistema d'informació, però també de tractament de dades i comunicació (mapa d'actors i actius, informació interactiva, etc.)
- Necessitat de que aquests espais comptin amb major difusió. Igualment, que es defineixin de manera concreta els protocols de funcionament.
- Millorar el coneixement dels recursos del territori per part dels professionals així com donar major reconeixement dels recursos i diversos interventors. Especialment, major reconeixement per part dels grups polítics als actors privats del Tercer Sector.
- Cal un sistema únic de tractament de les urgències.
- Major estructuració i continuïtat, de manera que els espais d'integració i coordinació estiguin reconeguts en la càrrega de treball i les funcions dels i les treballadores. Aquests espais han de disposar d'entorns físics adequats.
- Avançar cap al model de gestió de casos així com eines de diagnosi consensuades.
- Poder disposar d'una guia de recursos unificada i revisable, essencial per al treball comunitari.

Coordinació i lideratge

- Des d'un punt de vista general es reclama un major lideratge "des de dalt".
- La creació i consolidació de figures de coordinació i lideratge és essencial per activar aquest objectiu:
 - Els lideratges polítics locals han de participar en aquests espais d'integració i coordinació.
 - Es considera necessari establir la figura referent que actuaria d'enllaç amb altres sistemes.
 - Una part important d'aquesta coordinació es centra en el rol del/la professional. El professional de centre ha de ser referent en la transmissió i seguiment de la persona usuària pels diferents serveis i recursos (permetria tenir visió global dels dos sistemes).
 - Matis: excepció en els casos d'urgència social. La coordinació i integració no poden ser un fre a l'atenció a la urgència.

- Preveure formació especialitzada en les competències adequades per a tasques de coordinació.
- La informació ha d'esdevenir una eina clau en aquest objectiu. Cal garantir informació compartida (la HSC és molt necessària).
- La interacció i coordinació cal fomentar-la en primer lloc entre els sistemes primaris i secundaris d'atenció.
- Importància de les taules territorials, tant per integrar accions com per ser espais de participació ciutadana.
 - o Cal que les taules de treball siguin eficaces i operin sense dificultats. Aquests espais han treballar amb objectius clars i han de ser estables. Les seves funcions han de ser a llarg termini i han de fomentar el vincle i la confiança entre agents del territori i consolidar el treball conjunt.
- Caldram plans de coordinació anuals (s'han de treballar en base a taules interdisciplinars, comptar amb un/a referent conductor i regir-se per principis de treball comuns per optimitzar els recursos).

Barreres a superar

- Malgrat que l'objectiu es considera imprescindible, cal tenir present que topa amb l'existència de diferents sistemes i lideratges.
- Es qüestiona la intensitat de lideratge de la Generalitat per a que hi hagi sistemes de coordinació de recursos al territori. Actualment hi ha massa dependència de les voluntats territorials.
- Les diferències que dificulten la integració i coordinació són també de coneixement i de reconeixement. El Tercer Sector es menysté com a prestador de serveis.
- Les funcions dels Serveis Socials no estan prou delimitades. Per exemple, fins a quin punt repartir aliments des d'una parròquia és una funció dels Serveis Socials.
- La diversitat dels models d'intervenció en els diferents territoris dificulten la integració (dificultats especialment agudes en les transicions entre els serveis d'atenció primària i secundària).
- Els servis locals no tenen prou interlocució amb el Departament.
- El funcionament actual dels Consells Municipals de Serveis Socials no ajuda. S'han de revisar.
- Els nivells i hàbits actuals de participació dels i les professionals de base, d'altres Departaments i de la ciutadania.

- Rigidesa del tràmits i burocràcia excessiva.

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

Requisits per al redisseny

- Cal canviar de perspectiva per tal que:
 - o Es redueixin i es simplifiquin les gestions
 - o Els circuits siguin més àgils i rigorosos
 - o Es redueixin els terminis de resolució de casos
 - o Es pugui unificar el tractament de les urgències
- La xarxa ha d'estar estructurada i regulada evitant que es depengui de voluntats.
- Cal disposar d'un HSC i, en general, de millors suports informàtics que facilitin a la ciutadania l'accés i autogestió dels recursos.
- Calen sistemes d'informació compartida i eines electròniques unificades per dotar dels recursos de manera més automatitzada.
- Creació d'una finestra única.
- Major dotació de personal d'administració
- Establir procediments per a detectar ineficiències de l'Administració

Beneficis del redisseny

- Redissenyar els circuits implica simplificar.
- El redisseny reduiria la tasca de gestió i tràmits el que redundaria en la possibilitat de treballar més intensament el vincle així com la prevenció i la creació d'itineraris d'intervenció,
- Posada en valor del rol del treball i l'educació social.
- Els diferents territoris podrien articular-se de la millor manera d'acord a la seva realitat, així com estimar els volums i recursos necessaris (p.ex. en el nombre de places residencials).
- El reconeixement dels diferents actors del sistema és un pas necessari per activar i transitar entre serveis.

Lideratge del redisseny

- Els procediments han de ser ordenats territorialment amb visió sistèmica.
- Cal partir de plans estratègics ben liderats que permetin dirigir i unificar per assolir l'equitat.

- Els plans necessiten el lideratge de la Generalitat i posar el focus en la coordinació entre Generalitat i Diputació, així com entre primària i especialitzada, especialment quant en relació al seguiment de casos i els moments de transició.
- El rol del Departament en la xarxa ha de ser el lideratge, establint les regles del joc i imposant determinats temes (per exemple Gent Gran, habitatge i Renda Garantida que són problemes greus i creixents). En canvi els diferents territoris han de consensuar protocols propis.
- El lideratge ha de permetre superar les dificultats de treballar en xarxa quan són altres Departaments els que tenen l'autoritat i no hi existeix estructura adequada.

3.3.- Palanca de Transformació 3. Acció comunitària i prevenció: un sistema més proactiu

Abans d'abordar el debat entorn els objectius plantejats per aquesta Palanca de Transformació, els i les professionals participants d'algunes sessions van considerar necessari consensuar una sèrie de qüestions de caràcter general. Són les següents:

Sobre la prevenció i el treball comunitari

- És molt necessari recuperar el treball comunitari (ADN de l'acció social) i deixar de fer treball administratiu excessiu.
- Cal fer prevenció bàsica per evitar l'estigma i l'empitjorament de casos.
- Els Serveis Socials han de sortir de l'assistencialisme amb projectes comunitaris.
- Importància de fer prevenció en salut mental, addiccions, violència, etc. a través de l'apoderament emocional (treballar emocionalment què no s'ha de fer, saber dir no).
- Cal potenciar els vincles, element cabdal en el treball comunitari, el que suposa que poden existir pors que s'han d'assumir.

Reptes per a un sistema més proactiu

- Esdevé un repte aconseguir la transformació plantejada per la palanca ja que l'acció comunitària i la prevenció es centra en mobilitzar les necessitats el que és bàsic per abordar l'atenció centrada en a persona.
- A hores d'ara el coneixement del Treball Comunitari és precari. Es requereix més formació i metodologies.
- Els Serveis Socials han de trobar la fórmula "per oferir a canvi alguna cosa", de manera que hi hagi un retorn social. Es considera que aquesta metodologia implica apoderar la ciutadania com a agents actius i no passius.
- Vertebrar els serveis públics amb les iniciatives socials també esdevé un repte.
- Una altra qüestió que 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.
- Necessitat de ser creatius en els projectes.

Estratègies, eines i instruments per activar l'acció comunitària:

- Necessitat d'oferir formació específica als/les professionals per fer treball comunitari.

- Plans comunitaris de prevenció i inclusió:
 - o Amb lideratge clar
 - o Que contemplin clarament la identificació d'objectius i accions
 - o Que estiguin estructurats: el treball estructurat ha de pivotar entorn la idea que la comunitat som tots, i per tant ser intergeneracional. Caldria recuperar el concepte de grup d'iguals.
 - o Molts plans comunitaris queden en no res. Cal que es tradueixin en accions i tinguin continuïtat en el temps.
- Tots els professionals i tots els sistemes han de tenir la visió de treball comunitari, de manera que no es pot delegar.
- Aprofitament de les potencialitats de la comunitat i del teixit associatiu.
- Transferir bones pràctiques, especialment les taules de treball que funcionen.
- Comunicació a través de plataformes d'informació.
- Referents especialitzats.

Eix 5. Acció comunitària inclusiva

En relació a l'acció comunitària inclusiva alguns grups aporten reflexions prèvies abans d'endinsar-se en el debat sobre objectius. Són les següents:

Elements de context a considerar:

- S'obre un debat entorn la fortalesa de l'acció comunitària en tant que model de treball abans de la crisi econòmica.
 - o Algunes opinions consideren que si era un model de treball prou implementat ho era per a la comunitat i no amb la comunitat.
 - o D'altres no atribueixen a la crisi la manca de consolidació o continuïtat de l'acció comunitària, sinó a la generació de massa recursos que calia gestionar a nivell individual.
- En tot cas, el que cal és potenciar-lo de nou, tal i com preveu el PESS. Existeix certa incertesa en aquest sentit, ja que no es visualitza una proposta metodològica clara vinculada a la promoció de l'acció comunitària inclusiva.
- Malgrat tot, el treball comunitari és considerat com un potencial i un camí de llarg recorregut, que apodera les persones i societats, i que requereix desaprendre i desfer dinàmiques.

Obstacles

- Es posen de manifest diferents obstacles en relació a la implementació de l'acció comunitària:
 - o Resistències
 - o Problemes d'agenda
 - o Manca de metodologia i criteris d'intervenció comuns i clars
 - o Manca de recursos
 - o Manca d'una mirada integral
- L'acció comunitària inclusiva requereix educar la ciutadania en la responsabilitat, el que suposa un canvi cultural ja que actualment existeix una actitud passiva i la responsabilització als Serveis Socials sobre la solució a les situacions que es viuen.

Objectiu A1: Pla director interdepartamental d'acció comunitària

Sobre el procés d'elaboració i desplegament

- El Pla requereix del lideratge del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies (DTASF), i la constitució d'un grup motor en el que participin els departaments de Salut, Educació, Justícia, Interior i Territori (Habitatge).
- Cal millorar la relació i col·laboració entre bàsics i especialitzats per poder actuar de manera conjunta i efectiva en un context interdepartamental.
- La coordinació dels projectes o programes no ha de respondre a la lògica d'una estructura concreta, sinó que ha de ser transversal i a mida de la comunitat.
- Cal garantir la creació de programes conjunts i projectes que no es solapin.
- Cal potenciar del treball comunitari amb una doble vessant: preventiva i inclusiva.
- Una eina a tenir present en el Pla per activar el treball comunitari són els aplicatius com l'Hèstia. Aquests han d'estar desenvolupats amb aquesta orientació i finalitat.
- El Pla hauria de contemplar primer el treball comunitari i després intervenció individual.
- Reforçar la noció d'inclusió (mentre alguns discursos consideren que el terme comunitari ja dona per entesa aquesta noció, d'altres prefereixen que es mantingui el reforç).

- El Pla ha de partir de recerques i diagnòsics de riscos i volums. També es requereix un mapa d'actius comunitaris, tant socials i sanitaris. I indicadors útils.
- Cal treball continu de seguiment, guiatge i supervisió al llarg de la vigència del Pla, i garantir el retorn de les actuacions als professionals.
- Els Serveis Bàsics d'Atenció Primària siguin el centre del Pla, en tant que coneixedors dels recursos, xarxes, relacions i lideratges.
- Establir metodologies per acompanyar la comunitat per a que aquesta sigui un actiu real.
- Els equips han d'estar fora dels equipaments copsar les realitats des de la proximitat. El veïnat i la generació de vincles esdevenen claus.

El Pla director com a oportunitat

- Es considera una fortalesa comptar amb un Pla director, en tant que suposa una diagnòsica de la situació dels municipis:
 - o El Pla ha d'incloure una diagnòsica detallada dels municipis per separat.
 - o Serà necessari identificar indicadors vàlids i comparables, i disposar d'informació que reflecteixi la realitat dels territoris.
- La recuperació dels Plans Locals d'Acció Comunitària Inclusiva (PLACI).
- El Pla fomenta que el treball comunitari estigui present a totes les àrees i ser transversal.
- Valuosa és l'oportunitat que suposa compartir les experiències i resultats entre els municipis.
- El Pla permetrà que el treball comunitari estigui de planificat, de manera que no es faci només quan hi hagi quan hi hagi temps.
- Es podrà apostar pel foment i promoció del lleure accessibles per tothom, i en entorns normalitzats.
- Oportunitat de generar mesures antiestigma sòlides així com de dotar de més espais de participació i autonomia.

Complexitat i amenaces

- És important que el pla contempli el treball amb la comunitat i no en la comunitat. Fer partícip a la comunitat és diferent a dotar-la de recursos
- Cal tenir en compte les dificultats que suposa la diversitat de línies d'actuació entre els diferents territoris.

- Complexitat de definir una estratègia d'intervenció estructurada amb objectius i prioritaris, diferenciant segons necessitats i realitats.
- La manca de recursos econòmics o la seva distribució és un fre al desenvolupament efectiu d'aquests projectes. De fet, es recorden pactes similars que no es s'han desplegat.
- L'encotillament dels serveis, que dificulta les interaccions.
- Malgrat la complexitat és important reforçar la transversalitat del treball comunitari. Totes les intervencions per més especialitzada que siguin han d'estar integrades en un entorn (exemple la Comunitat Terapèutica).
- Tots àmbits han de poder treballar amb òptica comunitària (Educació, Salut, Habitatge,...), si bé aquesta s'ha d'organitzar per a que no hi hagi duplicitats.
- Existeixen els PLACI, que cal mantenir. Però no està clar si han de ser part o no de Serveis Socials.
- La formació dels equips d'acció social és actualment molt especialitzada i poc orientada a la polivalència que requereix el treball comunitari.

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

Sobre l'impuls del teixit associatiu i voluntariat

- L'impuls ha de ser transversal, implicant educació, salut, i d'altres àrees d'acció.
- En relació al teixit associatiu:
 - o Establir una quota de reserva per tal que les entitats participin de manera més efectiva, i assegurar que hi hagi major diversitat d'entitats representades.
 - o L'impuls del teixit associatiu passa per incentivar-lo a través de beneficis fiscals a les entitats.
 - o Cal major reconeixement local i autonòmic a la seva funció.
 - o El teixit associatiu i les administracions han de disposar d'espais de participació i coordinació, per a una major vinculació i reconeixement mutu.
 - o Igualment, compartir dades entre administració i entitats suposaria un impuls pel teixit associatiu.
- Pel que fa al voluntariat, cal aprofitar la bona disposició de la ciutadania a col·laborar, especialment des del voluntariat.

Requisits

- A nivell general:
 - o Necessitat d'impulsar els plans de desenvolupament comunitaris (PDC) i abordar el repte d'implementar-los en municipis petits (es demanda que el DTASF ajudi a realitzar les diagnosis, impulsar-los i fer-los prescriptius).
 - o Inclusió de la xarxa viària i el transport, com a condicionant d'aquest desenvolupament i com a element clau en el tipus de teixit associatiu i voluntariat que hi ha en cada territori.
 - o Cal finançament específic per al treball comunitari.

- Pel que fa al teixit associatiu:
 - o Treballar i apoderar les entitats socials, les quals requereixen del reconeixement del seu rol com a agents comunitaris.
 - o El treball comunitari ha de fer-se amb el Tercer Sector per ser potent i fer-se amb professionalitat. Cal formació per al Tercer Sector
 - o Tendir a l'equiparació entre administració i entitats en les condicions de treball dels equips.
 - o Relació més equitativa amb el tercer Sector a l'hora de distribuir les ajudes al treball comunitari. Es demanda regulació i major estructuració.

- En relació al voluntariat:
 - o Potenciar el voluntariat, si bé es demanda l'existència d'una figura de dinamització. Caldria potenciar que les persones usuàries dels Serveis Socials poguessin esdevenir voluntaris/àries.
 - o Aprofitar el voluntariat format, reconeixent-lo i valorant-lo com a tal.

Dificultats de context

- Necessitat de més aliances en un context de fragmentació i de certa desconexió de l'administració.
- Actualment, la col·laboració ciutadana és puntual i caldria major ordre, reconeixement i estabilitat. Cal assumir que existeixen dificultats per mobilitzar la societat organitzada i el voluntariat.

- A més, el teixit associatiu ha tendit a perdre lideratges, i el voluntariat està articulats al Tercer Sector.
- No es té clar que col·laborar no és substituir. Cal fer seguiment professional del voluntariat i evitar que aquest adopti un rol substitutori.
- La col·laboració ciutadana requereix acompanyament, formació i generació de lideratges.
- El desconeixement del marc legal o determinades interpretacions suposen un fre al desenvolupament de la col·laboració ciutadana, específicament al voluntariat.
- Alhora pot existir desconeixement dels recursos disponibles per al desenvolupament i consolidació de teixit associatiu i 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

Famílies i entorn

- Caldria apostar pel desenvolupament dels SOAF (Servei d'Orientació i Acompanyament a les Famílies).
- Treballar per a la generalització d'un programa a mode d'escola de pares.
- Necessitat d'establir quotes per accedir a activitats de naturalesa inclusiva ordinàries, com són l'esport i la cultura.
- 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.
- L'acció preventiva i comunitària es pot incentivar a través de l'activació de xarxes de suport, per exemple amb famílies voluntàries col·laboradores.
- Cal apostar per aprofitar els recursos de la comunitat.
 - o Considerar el treball amb famílies com a part essencial del treball comunitari:
 - o Dotar de més valor l'acolliment familiar, de manera que el seu desenvolupament evitaria o limitaria l'educació en centres.
 - o Aquesta acolliment però, caldria obrir-lo a altres cultures amb la noció de context afectiu i de cura.
 - o En relació a l'acolliment familiar es proposa que sigui més flexible i compti amb el potencial comunitari.

Infants i joves

- Es considera que seria un encert tenir accés a l'aplicatiu SINIA (Sistema d'informació de la infància i adolescència), el que permetria disposar d'un coneixement més precís dels casos i una intervenció més àgil.
- Pel que fa a les escoles es transmet preocupació pel volum de situacions de fracàs escolar que cal atendre acompanyant els moments de transició amb l'Atenció Centrada en la Persona.
- Al voltant de la idea del treball comunitari en entorns normalitzats: 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.
- Pel que fa a l'etapa 0-3 anys:
 - o Tenir present que la inversió en Educació i prevenció és rendible, especialment de 0 a 3 intensiva.
 - o En l'etapa 0 a 3 no es fa prevenció, per exemple en casos d'embaràs en processos d'exclusió.

Requisits

- Aquest objectiu passa pel desplegament la cartera de Serveis Socials preventius.
- Necessitat de plantejar aquesta intervenció en el marc d'una societat educadora (poble o ciutat).
- Cal fomentar una bona coordinació entre els Serveis Socials, les AFA, les entitats, etc. i consensuar que és responsabilitat de tots els agents i estaments.
- Mantenir i disposar de figures referents individuals i/o familiars.
- Disposar d'educadors i educadores socials als centres educatius per promoure el treball en xarxa i la prevenció.
- Evitar duplicitat de funcions entre els professionals, per exemple per part dels i les educadores de diferents serveis.
- A l'hora d'abordar la prevenció en infància i joventut cal que es tingui en compte la importància de les intervencions en entorns naturals (han de ser accessibles a tothom (esports, música, etc.)
- Prendre de referència un bon exemple de model com el programa Educació 360°.

- Salut mental i discapacitat han de tenir més recursos en l'àmbit comunitari i escolar. Es requereix, treball en xarxa i formació comunitària i no comunitària.
- Per avançar en aquest objectiu també es plantegen algunes mesures complementàries que permetrien treballar de manera més estratègica i coordinada, així com sostenible i continuada en el temps:
 - o Un programa d'aplicació homogènia en els diferents territoris.
 - o Augmentar el finançament.
 - o Millorar les ràtios.
 - o Equilibrar les càrregues de feina per assegurar la possibilitat de fer treball de camp.

Debilitats a superar

- Importància d'incloure la prevenció en situacions de risc lleu, en els que actualment hi ha poc desenvolupament de la prevenció. Cal ampliar i posar en valor el treball comunitari preventiu ja que no es realitza prou en l'actualitat. Cal més treball de carrer.
- Es troba a faltar major suport tècnic. Concretament es comenta l'absència o escassetat de suport que es té de la DGAIA.
- Sobre el SIS (Servei d'Intervenció Socioeducativa):
 - o Presenta grans dificultats per arribar a tots els territoris.
 - o Les intervencions haurien de ser menys rígides, per exemple, en horaris i maneres d'accedir.
 - o S'han fet molts esforços per dissenyar-lo i actualment no està dotat de recursos per part del Departament.
- Necessitat d'abordar l'educació emocional en els entorns afectius d'infants i adolescents. Mentre que a les escoles es treballen les emocions, els progenitors/es no han estat formats.
- Alhora, cal ampliar el temps en que els infants s'estan amb les figures d'aferrament.
- Treballar amb menors no acompanyats de manera més efectiva. Per a que això sigui possible, els entorns han d'estar preparats i formats.

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

Característiques del reforç

- El reforç de les prestacions ha de ser tant a nivell econòmic com de serveis.
- Les prestacions han d'anar al seu torn vinculades a l'acompanyament dels i les professionals de l'acció social en tots els àmbits (salut, formació, treball...).
- Necessitat de recuperar els menjadors escolars en l'adolescència.
- Quant a la formació, els itineraris han de ser de major continuïtat, no vinculats a convocatòries i més universals, és a dir, menys restringits quant a perfils.
- Cal augmentar l'acolliment familiar professional (mínim un membre de la família), el que facilitaria els moments de transició.
- Es valora molt positivament l'objectiu per la reducció de la burocràcia que suposaria en l'accés al programa de Garantia Juvenil.

Coordinacions i transversalitat

- Aquest reforç requereix de recursos que actualment són molt escassos. Cal poder disposar d'aquest recursos en algun grau per poder fer acompanyament:
 - o Accés a l'habitatge
 - o Treball
 - o Serveis salut
 - o Formació diversa
- Importància de reforçar la coordinació amb Joventut. Es demanda que aquest Departament planifiqui incloent les necessitats dels i les joves en situació de vulnerabilitat.

Sobre l'acompanyament als majors de 18 anys

- El col·lectiu de joves de 18 anys i més requereix una atenció específica de manera que es demanda un major reforç.
- Cal plantejar una atenció holística, per exemple a través de l'extensió del SIS a majors de 18 anys.

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

Factors clau de la xarxa de suport i atenció

- La xarxa de suport i atenció hauria de poder ser diversa en múltiples eixos:
 - o Activitats individuals i grupals; activitats d'oci, cultura, esportives, etc.

- A domicili i en espais comunitaris, etc.
- L'Atenció Primària ha de ser la porta única d'entrada i disposar de la figura de referència única:
 - Assignant un professional de referència, s'avançaria en l'atenció centrada en la persona
 - incloure o ampliar la presència de professionals especialitzats (Psicologia, Pedagogia...) per tal de millorar l'atenció i intervenció.
 - L'Atenció Primària ha de liderar els programes comunitaris el que facilitaria l'optimització de recursos i tenir una visió més àmplia.
- Cal disposar de criteris d'actuació comuns per als territoris.
- 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 avançar en aquest objectiu cal disposar de taules de convivència local que comptin amb professionals.
- Necessitat de flexibilització dels serveis (accés, manteniment, espais o horaris).
- Fomentar la interacció amb Salut, per exemple en casos de dones embarassades amb addiccions i/o malalties mentals. La prevenció ha de ser compartida amb Salut per a que siguin ateses i no discriminades, amb recursos imaginatius.

Apoderament i treball comunitari

- El treball amb les famílies ha d'anar focalitzat al seu apoderament, i evitar esdevenir únicament gestors de recursos. Es parteix de la base que l'atenció a les famílies requereix apoderar-les com a participants del propi sistema.
- Cal incentivar la participació cívica en sentit ampli i construir co-responsabilitat amb famílies per a generar xarxa. Les mesures i accions de suport i atenció han de derivar en un treball més intensiu del vincle.
- La generació d'espais de trobada entre famílies en tant que recurs que impulsa el suport i l'atenció en xarxa. En aquesta línia es demanda l'ampliació serveis a la família en l'atenció especialitzada.
- Arribar al conjunt de famílies, incloses les que no accedeixen als Serveis Socials, el que suposaria poder realitzar un treball més comunitari incloent la visió de la salut, la salut mental, l'escola, etc.

- Serveis especialitzats amb el suport d'equips terapèutics per al treball amb famílies, de manera que puguin accedir a un espai on rebre acompanyament durant diferents moments de la seva vida.
- Cal parar atenció a les necessitats d'habitatge com a pedra angular que cal abordar en clau legislativa, per garantir espais segurs de vida a les famílies.

Febleses de context

- Es parteix de la idea que actualment hi ha moltes famílies desateses o abandonades.
- Caldria clarificar el disseny i implementació dels SOAF (Serveis d'Orientació i Acompanyament a les Famílies) i SIS, tant funcions com població atesa, per tal d'evitar duplicitats.
- Actualment els SOAF encara són testimonials i haurien de ser serveis normalitzats en la vida ciutadana: cal fer més difusió i facilitar l'accés.
- Recursos i serveis com el Respir familiar o PSALL (Prevenició i Suport a la Pròpia Llar) s'han de flexibilitzar i adaptar-los a les realitats de les famílies i territoris.
- Generar recursos-oportunitats per la comunitat, especialment en municipis petits. A hores d'ara l'escassetat d'oportunitats limita la detecció del risc.
- Cal introduir concepte llar o similar (unitat afectiva), més enllà de família en sentit clàssic, ja que l'actual definició limita l'acció de suport i atenció en determinats casos.
- Cal millorar el seguiment dels i les joves quan surten dels centres (per exemple caps de setmana).
- No existeix prou formació dels equips per treballar amb famílies. Específicament es menciona:
 - o Cuidadors informals
 - o Projectes Respir
 - o Cura de 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

Prioritats del Pla de millora

- Cal que el Pla fomenti mesures que facilitin la conciliació per a que els entorns de cura i afectius tinguin més possibilitat de reballar l'autonomia. S'han d'incloure altres estratègies comunitàries que redueixen la necessitat d'atenció residencial.
- L'envelliment actiu és implorant però no la màxima prioritat. És més prioritària l'acció comunitària i la noció d'autonomia al llarg del cicle vital.
- Priorització del manteniment a la pròpia llar, i optar per la institucionalització com a últim recurs.
- Necessitat que el sistema sigui proactiu en la prevenció, especialment en el cas de la gent gran.
- És necessari simplificar els processos d'accés als serveis, així com flexibilitzar les relacions entre ells.
- Reduir i simplificar la burocràcia:
 - o En la valoració i en l'execució dels recursos de promoció de l'autonomia personal.
 - o Abordar la simplificació de circuits i evitar la duplicitat d'informes i tràmits.
- Es fa necessari incrementar recursos humans i les ràtios dedicades a aquest objectiu. A més, les eines i sistemes informàtiques estan actualment obsoletes.
- Ha de ser una prioritat reduir el percentatge de persones que moren soles. Aquesta finalitat i d'altres passen per potenciar les famílies i persones cuidadores, també amb el SAD.
- L'acompanyament a la vellesa requereix de polítiques de conciliació familiar. Cal recuperar el programa de suport a les famílies però dependent dels ens locals.

Elements i propostes de millora

- 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. Els serveis per a persones amb discapacitats estan pensats segons estructures mentals de la gent gran.
- Reduir la burocràcia i fer més eficient la dedicació de recursos ha d'ajudar a reduir les llistes d'espera i els temps d'atenció.
- Potenciar l'atenció a domicili, el que redunda en major autonomia ja que suposa respectar la voluntat de les persones usuàries a mantenir-se en el seu entorn.

- Activar la implicació de les famílies i avançar en l'impuls i regulació del voluntariat a domicili (especialment en el cas de la gent gran).
- Flexibilitzar algunes etapes o criteris, per exemple poder dotar d'alguns recursos encara que no s'hagi aprovat la valoració.
- Criteris comuns d'accés a les unitats socio sanitàries, per avançar a dotar i desplegar els recursos adequats a les realitats socials, territorials i familiars.
- Valorar la creació de serveis d'urgència.
- Facilitar que els i les professionals puguin fer seguiment dels PIA (Programa Individual d'Atenció), ja que en l'actualitat no s'està realitzat amb la intensitat i completesa necessària.
- 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.
- Atenció al maltractament a la Gent Gran, tant institucional com familiar, que s'associa a la manca de serveis.
- Evitar que dedicar-se a la cura sigui penalitzat en termes de renda i cotitzacions (moltes persones prefereixen mantenir el rol en el mercat laboral quasi pel mateix cost de que suposar tenir una persona cuidadora).
- Activar el voluntariat de qualitat i amb reconeixement.
- Potenciar l'existència d'una finestreta única, tot i diversificant els canals d'atenció (des del correu fins a les aplicacions sincròniques). Aquesta diversificació tindria com a efecte l'atenció més adaptada als diferents perfils i situacions i la reducció de part de la càrrega de l'atenció presencial.

Requisits i reptes

- A la dependència no existeix reconeixement del rol del/a referent comunitari en el territori. Tampoc existeix recolzament a la seva difusió i coneixement en la comunitat. Aquesta falta de reconeixement es relaciona, a que té una càrrega burocràtica massa intensa. Cal simplificar els tràmits. I els processos administratius.
- Encara que es parla d'autonomia la majoria de l'acció és en clau de dependència.
- Reglamentació de la Llei Catalana d'Autonomia Personal: es considera que la Llei ha d'anar acompanyada amb urgència i si pot ser simultàniament del reglament.
- Un dels reptes fonamentals per a aquest objectiu és el lideratge i coordinació de la xarxa social.

- És especialment urgent la millora de la col·laboració sistemàtica i estructurada entre els Serveis Socials i de Salut. Necessitat, en aquest sentit, d'identificar i estendre les bones pràctiques existents.
- Necessitat d'augmentar recursos i que siguin molt més especialitzats.
- Recuperar la xarxa natural i el poder de cura del veïnatge.
- Crear una aplicació que ajudi i orienti la ciutadania amb servei de suport. Crear una intranet ciutadana amb els corresponents certificats digitals. Aquesta aplicació ha de poder facilitar informació i orientació adaptada als diferents perfils i necessitats actuant així com a procediment de cribratge.
- Un altre 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.
- Que el Pla fomenti la millora del coneixement entre els diferents actors que intervenen en la promoció de l'autonomia personal. En aquest sentit:
 - o Es proposa la creació d'equips i taules interdisciplinàries.
 - o Es demanen millores en la coordinació i revisió dels lideratges.
 - o Es creu que les xarxes coordinades d'agents han de poder complementar els recursos a través d'acords.
- En relació a l'accés a l'habitatge, es menciona la necessitat de millorar el suport a l'habitatge per persones amb discapacitat per exemple amb diners per l'entrada.
- En l'àmbit residencial per a casos de risc, fomentar el cooperativisme.

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

Condicions a tenir en compte

- Cal crear una nova Cartera de Serveis Socials que tingui el finançament adequat, i que en relació a l'existent en l'actualitat ha de ser molt més elevat. Ha d'assumir els serveis que contempla.
- Sobre les condicions materials i de seguretat: 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
- La nova Cartera ha d'estar orientada al model d'atenció centrat en la persona.
- Possibilitat de seguir el model de Barcelona.
- Ha d'incloure serveis preventius i comunitaris. Els serveis que contempli han de ser més inclusius. I caldrien programes de prevenció pe etapes vitals.
- Que la cartera sigui d'obligat compliment i garanteixi els terminis d'execució i resolució de casos.
- Necessitat de que l'atenció primària sigui la porta única d'entrada i referent de gestió.
- Ha de configurar-se a partir de serveis orientats a la persona i evitar la compartimentació. No dissenyar-la en funció de col·lectius i no organitzar els serveis en funció dels establiments.
- Tenir en compte l'estabilitat i continuïtat en l'atenció a la persona, de manera que la dotació temporal no limiti l'èxit de les intervencions o els itineraris. Necessitat, doncs, d'incorporar les etapes de transició entre recursos.
- Que la Cartera de serveis tingui en compte la compatibilitat i coordinació amb altres sistemes com el sanitari, treball o ensenyament.
- S'ha de preveure l'actualització de les ràtios, si escau amb decrets de rebaixes de ràtios, millorant-les.
- Esdevé clau partir d'una avaluació de la Cartera actual.
- La nova Cartera ha de caracteritzar-se per la planificació, la qualitat i la transparència.

- Cal unificar la terminologia, per exemple en la distinció entre bàsics o primària respecte a especialitzats i secundària.
- Es considera important que la Cartera garanteixi que tots els serveis bàsics de prestació garantida constin al contracte programa.
- Evitar que existeix un calaix de sastre com actualment són els serveis de suport.
- Necessitat de revisar el sistema de copagament de la ciutadania si es desitja un model més autònom. Tant en Serveis Socials Bàsics com Especialitzats, el model s'ha de preguntar si és amb o sense copagament, i el que suposa per l'equitat. També cal actualitzar el mòdul de tarifes del serveis.
- Que contempli sistemes de qualitat en Serveis Socials en consideració també a les cobertures.

Sobre la importància de l'adaptabilitat i la flexibilitat

- S'ha de superar el disseny rígid actual, fent-se més adaptable a les necessitats d'un cas, evitant que siguin els casos els que s'hagin d'adaptar a l'oferta.
- Necessitat d'una Cartera sigui flexible en l'accés i transferència entre serveis. Es posa com a exemple el cas de les persones amb discapacitat intel·lectual en etapes d'envelliment.
- Cal que existeixin espais per crear nous serveis a mida o conjunturals.
- Adequar la cartera a les noves necessitats incorporant els programes pilot amb èxit.
- La localització d'un servei ha d'estar d'acord amb l'objectiu que es persegueix.
- La nova Cartera ha de ser un document viu. Ha de respondre a les necessitats (canviants) de les persones. Caldria realitzar una diagnosi (revisable periòdicament) de necessitats
- El disseny de la Cartera ha d'estar pensada des de les necessitats de les persones de manera que es demanda major flexibilitat en les condicions i característiques. Ara, el registre de característiques personals respon a necessitats institucionals i cal avançar vers l'atenció centrada en la persona.
- Necessitat de flexibilitzar els perfils dels i les professionals involucrats en els diferents serveis.
- Unificació de criteris en l'accés a les prestacions assegurant l'equitat al territori (actualment existeix desigualtat entre els diferents territoris).

- Cal una definició homogènia dels serveis, però que al mateix temps permeti la flexibilització de la implementació en el territori, amb especial atenció a les zones rurals.
- Evitar duplicar serveis entre diferents sistemes (especialment entre Salut i Serveis Socials).
- Els serveis han de preveure les necessitats de transport i accessibilitat diferenciats per cada territori.
- Es proposa la creació de plataformes de serveis, de manera que un mateix servei doni resposta a més d'un col·lectiu.

Desplegament de la Cartera de Serveis

- És important desplegar el conjunt de la Cartera, de manera que la flexibilitat territorial no ha d'implicar no tenir desplegada la Cartera.
- Cal incloure sistemes d'avaluació que coordinin la participació dels i les professionals de l'administració i les entitats. Els serveis han de ser dissenyats preveient l'avaluació i els indicadors.
- Cal incloure nous perfils professionals en el disseny i implementació dels serveis.
- Simplificar i racionalitzar les fitxes dels diferents serveis convertint la Cartera en un conjunt de serveis adreçats a la persona que permeti disposar d'un pla individual adequat a cada necessitat.
- Per poder fer un desplegament transversal cal:
 - o Una millora de les derivacions entre serveis bàsics i els serveis o activitats de les associacions, així com amb els serveis especialitzats.
 - o Fomentar la integració de professionals i serveis de diferents àmbits.
 - o Comptar amb un gestor/a de cas transversal,
- Caldria incorporar mecanisme l'acompanyament en les transicions, de manera que els i les usuàries no quedessin desateses durant aquests períodes. (flexibilitat entre serveis).
- Necessitat de generar un banc de serveis compartits en els territoris de diferents àmbits (habitatge, inserció laboral, etc.)
- Impulsar la figura de l'assistent/a personal, així com el cuidador/a no professional remunerat.
- Creació d'una borsa col·laborativa de professional retribuïda d'accés, pel teixit associatiu.

Aportacions sobre metodologies d'intervenció i col·lectius específics:

- Potenciar la figura de l'assistent personal per a la plena inclusió.
- Major pes de l'atenció domicili.
- Mobilitat de les persones amb dificultats: cal que el departament competent (mobilitat) assumeixi les funcions valorant la transversalitat del transport adaptat.
- Àmbit residencial: cal major flexibilitat entre els serveis residencials i domiciliaris i fer aquest siguin més compatibles entre ells.
- Necessitat d'incrementar la dotació econòmica de les pensions.
- Infància: més professionals i més hores de dedicació per infant en els CDIAPS (Centres de desenvolupament infantil i atenció precoç).
- Necessitats bàsiques: recollir en la Cartera els serveis de distribució d'aliments.
 - o *En aquesta qüestió existeix certa discrepància, doncs es qüestiona que es tracti d'un servei i que cal que tendixin a la seva desaparició a través de la universalització de la Renda Garantida,*
- Persones amb trastorn mental: existeix un buit informatiu i de coneixement entre les famílies, entitats i SSB.
 - o Cal que la Cartera contempli aquests buits i preveure com ha de ser l'articulació entre malaltia mental, discapacitat així com entre SSB i Justícia, SS Especialitzats, etc.
 - o Es proposa que l'atenció a aquests buits i l'articulació entre perfils i models, segueix el model de Salut.
 - o Necessitat de generar un servei per a gent gran amb trastorn mental.

[Eix 10. Informació orientada a les persones](#)

En relació als dos objectius de l'Eix 10 posats a debat a les sessions participatives (l'infància i la Història Social Compartida) molts dels grups de treball van optar per aportar consideracions de caràcter general referides als sistemes d'informació orientada a les persones. Són les següents:

Aportacions generals:

- El lideratge dels sistemes d'informació ha de ser de la Generalitat de Catalunya. Serà important, a més, articular l'impuls vers el canvi de model de dels Serveis Socials Bàsics

- Els agents implicats, han de ser el conjunt de departaments implicats en un cas. És per això que cal un sistema d'informació dels diferents departaments. Som davant una oportunitat estratègica per facilitar interoperabilitat.
- Aquests sistemes, doncs, han d'estar compartits amb d'altres àmbits (incorporar especialment a Salut i Educació, doncs es considera que l'àmbit sociosanitari és bàsic). Així, els dos sistemes han de facilitar la interoperabilitat.
- 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.
- Els i les professionals han de poder col·laborar en el sistema, i aquest ha de mirar d'estar unificat en una sola plataforma.
- Cal que es concebin aquestes eines d'informació com a instruments vius:
 - o Han de ser eines que permetin fer diagnòstics comuns. En aquest sentit, un possible ús futur és l'anàlisi de dades per a elaborar Pla de Treball Consensuat entre territoris i professionals.
 - o Han d'estar dissenyades per a que les dades, necessitats i potencialitats de la persona siguin el centre de les diferents intervencions.
- Per desenvolupar els nous sistemes d'informació cal consensuar un glossari competències d'autonomia. S'haurà de fer una homologació d'informes.
- Cal revisar els criteris amb els que es fa la recollida de dades. En relació a aquesta qüestió, caldria replantejar el procediment de tancament d'expedient o intervenció abans de passar a RUDEL.
- Han de ser sistemes d'accés universal (exemple: l'accés al SINIA).
- Que la informació que es registri permeti desagregació en unitats mínimes o més petites que les actuals, tant per territoris com per col·lectius.
- Garantir que la temporalització de la implementació sigui igual per tot el territori.
- Existència de dubtes i temors compartits sobre l'accés i funcionament d'aquestes eines:
 - o Qui és el propietari d'aquesta informació?
 - o Qui pot fer ús de les dades?
 - o Com és la protecció de dades? (es recomana precaució)
 - o Com ha de ser el consentiment de la persona?

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

Gestió

- Aquest sistema hauria de funcionar com una plataforma de gestió amb múltiples funcions (tràmits, consulta, informació, etc.)
- Que l'e-Social alliberi d'intervencions del treballador/a social, de manera que molta informació, consultes i assignació de recursos sigui automatitzada.
- Necessitat de millorar la univocitat dels criteris de registre.
 - o Es posa com a exemple el programa Hèstia, sobre el que es qüestiona la validesa de les dades registrades amb criteris diferents. Es demanda validació i contrast.
- Treballar per processos que siguin operatius i àgils, per exemple fent que no es puguin validar tràmits sense fer els anteriors passos.

Continguts

- Cal garantir que la recollida d'informació no afecti a la intervenció, que la informació sigui essencial, no excessiva i que totes les actuacions passin per atenció primària.
- S'haurien d'incloure tots els serveis possibles.
- 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.
- Els indicadors a incorporar han d'estar revisats i es demanda específicament que estiguin vinculats a problemàtiques.
- Incloure indicadors qualitius doncs són necessaris per avaluar la qualitat.

Accessibilitat

- Ha de ser accessible a tots els actors que intervenen, ja que la limitació d'actors amb accés limitaria el capital d'informació que es podria gestionar. Entre aquests actors s'inclou a les entitats del Tercer Sector. Per tant, també ha d'oferir operabilitat a d'altres departaments.
- Accessible des de qualsevol territori, parant especial atenció a les necessitats de suport i dotació als menys dotats de connectivitat i recursos tecnològics.

Objectiu B2: Història social compartida

Continguts

- Necessitat d'instaurar la figura del gestor/a que acrediti i validi la informació, que hauria de coincidir en la mesura del possible amb el/la professional de referència.
- Esdevé un repte simplificar i establir el que és rellevant i accessible a cada perfil o necessitat.
- Cal reflexionar i debatre en profunditat sobre la informació que cal que sigui compartida amb la persona o usuari/a, calibrar el nivell de detall de la informació que es recull de la persona, així com el nombre i grau en que els i les professionals que intervenen poden accedir.

Accessibilitat

- L'accessibilitat màxima ha d'estar regulada i no ser al 100% per a tots els actors i/o moments. Així les diferents competències i rols han d'articular l'accés a la història social.
- Garantir l'accés al conjunt d'agents implicats en un cas.
- La història social compartida s'ha de poder consultar de manera àgil.
- 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 aquest sentit, necessitat de fer acompanyament a les persones usuàries sobre com accedir informàticament.
- I en la mateixa línia, preveure les dificultats per accedir en casos d'analfabetisme digital. Com a canal d'accés es comenta la possibilitat d'incorporar un/a professional d'acollida que actuï com a informador/a, sent un plus del 012, per exemple.
- Cal tenir previst l'accés privat dels tutors/es de les persones incapacitades i menors

[Eix 11. Recerca i innovació](#)

Objectiu C: Observatori d'innovació i bones pràctiques

Continguts

- Definir més i millors indicadors de qualitat, però essencialment els que aporten informació rellevant, per evitar l'excés d'informació.
- Caldria incloure el treball fet en el marc dels PLIS així com protocols.
- Les innovacions i bones pràctiques han de contenir sistemes comuns de registre d'informació.
- Garantir que les bones pràctiques permetin la desagregació de la informació, i per tant el coneixement, en unitats territorials mínimes i per col·lectius, almenys més petites que les actuals.
- L'observatori ha de sistematitzar les fonts de dades a través d'una eina diagnòstica compartida amb indicadors vinculats a les problemàtiques. Per tant ha de comptar amb eines d'avaluació homogènies. També caldria generar un glossari compartit.

Innovació

- Programes d'estímul des del Departament, que ha de ser també responsable d'avaluació l'impacte de les polítiques socials.
- Per garantir l'impuls de la innovació, l'observatori ha de partir d'una revisió i anàlisi del ja existent i la seva actualització.
- Articulació d'eines i metodologies per comparar en diferents territoris. Es demanda que no es limiti a projectes generals, sinó que permeti valorar si s'adeqüen o no a les diferents realitats.
- Promoure l'emprenedoria científica en serveis socials i invertir en recursos sobre infància i adolescència.
- L'observatori ha de ser una eina que acompanyi les entitats en l'activació de nous projectes, especialment a les entitats petites.
- Creació de premis vinculats a la contractació i a la qualitat. Es proposa premiar experiències entre el món universitari i l'Administració i Tercer Sector així com les empreses.
- Necessitat que universitats i col·legis professionals puguin participar de l'observatori. També les empreses.

Compartir informació

- Activar mecanismes de transferència dels resultats i dispersió al conjunt del sistema (es vincula aquest procediment de transferència al desenvolupament i generalització de l'ús de l'e-Social.)

- És necessari millorar la comunicació i difusió de les experiències. Alhora, ampliar equips de comunicació amb persones expertes per garantir difusió atractiva i entenedora (píndoles informatives, plataforma digital, etc.)
- L'observatori ha de recollir eines, mètodes, formació, etc., el que permetrà tenir una nova mirada i poder compartir-ho, és a dir gestionar la innovació de forma conjunta.
- Creació d'un web amb un formulari que reculli les bones pràctiques. Cal que aquestes siguin gestionades per una entitat que actuï com a validadora.
- Recursos per potenciar les publicacions dels equips professionals. Cal generar programes per garantir que es puguin dedicar a la investigació.
- Preveure en el seu funcionament espais d'intercanvi i coneixement, així com rebre feedback més proper i fer divulgació.
- L'observatori ha d'anar acompanyat d'espais espais de diàleg i experiències, tipus HUB.
- Incloure en l'Observatori accés a les dades obertes.
- Altres recursos que es poden contemplar per a compartir informació són espais de debat, vídeos, conferències, etc.

Requisits

- Cal dotar l'observatori de continuïtat i difusió.
- Tenir en compte la rellevància del finançament de projectes i programes, així com dels departaments corresponents i a grups d'investigació.
- Necessitat de formació als professionals i sectors que permeti fer autoavaluació.
- Garantir que l'aplicatiu HESTIA faciliti que les dades siguin més validables i permetin analitzar i contrastar. En aquest sentit, es demanda unificar criteris introducció de dades.
 - o Cal tenir present que alguns/es professionals mostren el seu desacord amb que això sigui possible amb l'aplicatiu actual.
- Per tal que l'observatori tingui llarg recorregut és important la participació activa de tots els actors.

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

Criteris de treball

- Incloure l'exigència de la rendibilitat social a les entitats dels serveis socials. Cal 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. Es demanda que aquests criteris es tinguin en compte en una nova llei de contractació pública.
- Establiment de mecanismes d'avaluació de la qualitat dels serveis.
- Millorar la informació compartida de l'usuari per potenciar els programes existents (respon.cat; ateneus cooperatius, transport adaptat, etc.)

Sobre el treball en xarxa (impuls i premisses)

- Per tal de desenvolupar l'objectiu de treball en xarxa, es demanda la configuració de xarxes amb una persona responsable.
- Aquestes xarxes de treball necessiten regulació per evitar que es depengui de voluntarismes, disposicions personals, és a dir, per a reduir l'arbitrarietat.
- També es demanda avaluació del funcionament d'aquestes xarxes.
- El reconeixement del treball en xarxa passa per incloure aquesta funció dins la càrrega laboral i augmentar el personal disponible.
- Es vincula la generació de treball en xarxa a la consideració de criteris d'economia social, evitant models de col·laboració amb entitats orientades al benefici.
- El treball en xarxa ha de servir per superar les limitacions i/o coincidències territorials.
- Per impulsar el treball en xarxa cal delimitar les competències que no són delegables.
- Es pot seguir el model del DIPSALUT (Diputació de Girona) per a la convocatòria de Benestar i Comunitat per potenciar taules de coordinació en xarxa i decidir els projectes en funció de les necessitats.
- Duplictat de secretaries tècniques amb la Diputació, de manera que es requereix coordinar, definir i desplegar el treball en xarxa de manera simplificada.
- Eines que ajudarien a impulsar un treball en xarxa eficient:
 - o Guia de recursos i activitats i serveis dels SS especialitzats (com poden ser els grups d'ajuda mútua).
 - o Mapa d'actius comunitaris.

Agents implicats

- En aquestes xarxes cal donar especial protagonisme a la inserció laboral així com als agents educatius i de salut.
- Es considera clau que el propi Departament treballi en xarxa amb altres departaments (educació, salut, etc.)
 - o *Tot i això, existeix discrepància sobre si aquesta pràctica ha de ser top-down o botton-up, de manera que una part dels i les participants argumenta que el treball en xarxa ha de ser local i avançar cap el global.*
- Cal contemplar en aquesta xarxa els operadors públics i privats.
- L'àmbit de justícia ha de tenir més presència i implicació, ja que per exemple, des de Serveis Social hi ha dificultats per treballar amb les resolucions de Fiscalia (cal tenir en compte, però, que existeixen dificultats de relació).
- És important crear sinèrgies amb el món local, el sector social i comunitari. Per fer-ho és necessari millorar la comunicació.
- És necessari que la relació entre Serveis Socials i la resta d'agents sigui d'anada i tornada.

Espais permanents de relació

- Cal establir espais de participació estables i reconeguts. D'aquesta manera, es distingeix entre xarxa i coordinació.
- Es proposa mantenir els Consells de Participació.
- Cal també crear Consells de Participació de persones usuàries.
- Tanmateix, les aportacions dels Consells han d'estar recollides i ser utilitzades de manera més articulada.

3.5.- Palanca de Transformació 5. Intersectorialitat: intervenció holística

Eix 13. Resposta integrada a problemàtiques socials complexes

Durant les sessions participatives es van exposar diferents reflexions de caràcter general, prèvies als debats específics sobre els projectes plantejats per la Palanca de Transformació referida a la intersectorialitat en general i a la resposta integrada a problemàtiques socials complexes en particular.

També cal destacar que existeix un acord generalitzat segons el qual es considera que els cinc projectes plantejats per la Palanca 5 són igual de rellevants, i no s'estableixen prioritzacions en aquest sentit. Alhora, cal matisar que molts participants recorden no ser experts en els àmbits amb els que es planteja una resposta integrada a necessitats socials complexes, la qual cosa determina el tipus d'aportacions plantejades.

Tot seguit es recullen de forma agregada les aportacions de caràcter general recollides en les sessions deliberatives, agrupades segons grans blocs temàtics:

Consideració general

- Es parteix de la idea que, abans d'abordar els diferents projectes plantejats per la Palanca de Transformació cal tenir en compte elements de caràcter general, que afecten transversalment els projectes específics.

Reconeixement dels Serveis Socials

- Necessitat de transformar la visió dels Serveis Socials per part d'altres serveis:
 - o Altres actors consideren els Serveis Socials com a rèmora, és a dir com a actor que restarà recursos.
 - o La intersectorialitat ha de passar necessàriament per un major reconeixement i prestigi dels Serveis Socials en el sistema. (evitar que altres sistemes decideixin quina és la tasca dels Serveis Socials).
 - o S'ha d'insistir en un canvi de mirada de l'acció social
- Aquest prestigi requereix un augment de recursos.
- Alhora, el prestigi i reconeixement dels Serveis Socials passa per una millora del reconeixement dels i les professionals en les seves condicions laborals. Caldria garantir una major equiparació de salaris amb altres sistemes (Ex. Salut).

- És important que altres sistemes incloguin la perspectiva de la inclusió social. Així, tots els departaments han d'estar preparats per atendre a la diversitat.
- Els Serveis Socials han de tenir el lideratge i la coordinació tant en la detecció de problemàtiques socials com en la planificació de polítiques socials i l'aplicació de protocols.
- Cal comunicar l'impacte que tenen els Serveis Socials (una de les peces claus per a revaloritzar el sector social):
 - o Tant a nivell social com econòmic (evidenciar l'impacte dels Serveis Socials per a altres serveis),
 - o Fer més pedagogia dels instruments dels Serveis Socials per a que aquests siguin reconeguts i identificats per la seva professionalitat.
 - o Desplegar estratègies com canvis de llenguatge (no parlar de casos sinó de situacions).
 - o Distingir la comunicació segons als públics a qui es dirigeix.

Requisits per a una intervenció holística

- Es considera que el conjunt de palanques i objectius del document de bases tenen un rol significatiu per avançar vers la intervenció holística. En aquest sentit es plantegen un seguit de requisits de caràcter general considerats rellevants per a promoure amb garanties respostes integrades a necessitats socials complexes:
 - o Cal un acord de govern que insti a la interacció entre sistemes (justícia, salut, ensenyament, serveis socials...), entès com a mandat general per limitar els models excloents.
 - o Delimitar el perímetre dels Serveis Socials. Facilitaria el seu reconeixement i, alhora, permetria identificar les funcions i definir els rols de cada interlocutor a l'hora de coordinar interaccions amb altres àmbits.
 - o També és necessari generalitzar aquest model, evitant que sigui arbitrari els contextos en els que es dona.
 - o La garantia de drets recollits en les lleis passa per disposar de recursos, de manera que cada àmbit ha de garantir tenir la mirada, les normes i els recursos adequada per a les situacions de vulnerabilitat.
 - o Disposar de recursos: dotació de pressupost per executar la cartera de serveis (orientada a les necessitats de les persones), dotació d'espais

de qualitat i equipaments adequats, recursos residencials per a casos urgents i violència de gèneres.

- Que la distribució de recursos i serveis s'articuli en base a la complexitat i no en base al nombre d'habitants.
- Equiparació de condicions laborals i de seguretat. Els Serveis Socials està lluny d'altres àmbits d'atenció a les persones. Es menciona a més la important correlació amb la feminització del sector.
- Necessitat de millorar les ràtios adaptant-les a les realitats actuals tant de contextos com de serveis, ja que daten de 2007.
- Que els equips disposin d'elles habilitacions corresponents.

- Necessitat de millorar la comunicació de l'acció social (es mencionen casos com la renda garantida on la comunicació no ha sumat al prestigi institucional).
- A l'hora de fer treball transversal entre diferents sistemes es demanda que aquest sigui el més aplicat possible i no es limiti a la dimensió discursiva. Alhora, cal evitar la compartimentació.
- Importància de tenir sistemes d'informació compartits i compartir indicadors que afecten els Serveis Socials.

- Establir criteris que tinguin en compte el cost real d'una vida digna, i guiar-se per un principi d'equitat segons situacions vitals.
- La història social compartida i l'e-Social en tant que instruments per repercutir en aquest objectiu de forma molt clara.

Agents implicats i sistema de relacions

- En relació als agents implicats:
 - Ampliar la intersectorialitat més enllà dels àmbits tradicionals, com per exemple amb Economia, Consum o Urbanisme.
 - Els Serveis Socials han de ser els promotors de la transversalitat, i disposar d'un professional de referència que faci coordinació entre tots els àmbits. Tanmateix, són els diversos serveis els que han de garantir l'accés i els Serveis Socials fer l'acompanyament.
 - A l'hora d'abordar la interacció entre serveis cal situar també el Departament de Treball entre els agents clau.
 - Cal integrar al Tercer Sector en aquesta interacció.

- Per avançar en l'atenció integrada cal incorporar els coneixements del personal tècnic i que aquest coneixement tingui un pes específic, reconegut.
- Pel que fa al sistema de relacions:
 - Necessitat de crear una xarxa de xarxes en les que tots els sistemes tinguin el mateix estatus.
 - Creació de taules territorials en les que hi figurin Serveis Socials i representants d'altres àmbits (han de cercar homogeneïtzar el territori quant a intervenció integrada).
 - La intervenció holística no ha de ser un element que dificulti la tasca dels i les professionals. Caldrà facilitar el traspàs de coneixements entre sistemes.
 - Consensuar els diferents lideratges, i assumir cada una de les parts la seva responsabilitat i funcions. Evitar que els Serveis Socials siguin el darrer àmbit a qui se li atribueixen funcions inespecífiques o no desitjades d'altres sistemes.
 - Disposar d'una planificació interdepartamental per a les actuacions amb connexions amb altres àmbits (necessitat de protocols clars). Aquesta planificació permetria evitar duplicitats entre àmbits però requereix l'existència d'un referent que sigui d'interlocució única en actuacions compartides i únic referent també per la ciutadania atesa.
 - Necessitat de sistemes d'informació compartits, ja que és clau per avançar i començar a treballar i plantejar el treball conjunt.
 - Evitar el trasllat de problemes estructurals als Serveis Socials. És necessari incorporar la mirada social a d'altres sistemes.
 - Estandardització de conceptes i el compartir les definicions entre els diferents àmbits d'actuació. Promoure un canvi en el llenguatge, per exemple, passant de "donar" a "oferir", i generar un llenguatge compartit amb altres sistemes.
 - L'ús de les noves tecnologies en la interacció amb altres àmbits és un canvi que milloraria les possibilitats d'abordar integralment problemàtiques.
 - Disposar de sistemes d'informació compartida si bé existeix preocupació per la protecció de dades.

- Treballar de manera més complementària entre els diferents nivells administratius i entre els sistemes primari i secundari.

Riscos i debilitats del model actual

- Existeix cert temor a que el model actual dificulti l'aposta pel canvi de paradigma vers un model d'atenció centrat en la persona (el model centrat en la persona hauria de vetllar per l'accés real als serveis. Actualment, però no existeix universalitat real).
- Existeixen problemes estructurals que els Serveis Socials no poden abordar per a fer una transformació real (Ex. Habitatge i treball)
- S'identifica la fragmentació com una de les grans debilitats del model actual.
- 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.
- La burocràcia es considera una feblesa evident del model actual, ja que dificulta clarament l'accés als serveis i als drets (especialment en la gestió econòmic de les prestacions i serveis). Cal reduir la burocràcia i els terminis d'espera (són un contrasentit si es volen abordar necessitats socials complexes). Millorar en aquest sentit també suposaria major disposició de temps per a la intervenció.
- Aprendre de la situació actual i establir vies de millora mitjançant l'avaluació dels espais de relació existents entre els Serveis Socials i altres àmbits.
- Cal reduir els temps de traspàs entre serveis, que a hores d'ara en molts casos implica cronificació.
- Percepció, actualment, de certa falta de legitimitat d'informes socials.
- Dificultats per articular les competències de cada nivell de l'administració. El mateix passa amb les funcions, de manera que no està clar qui fa què (planificació, finançament, etc.). Existeix inequitat en el territori.

Projecte 1. Atenció integrada social i sanitària

Requisits per a una atenció integrada

- La legislació vinculada a aquest projecte ha de ser prou madura i no dependre dels períodes legislatius.
- L'abordatge del projecte passa en gran mesura per a que els i les professionals del sistema de Salut vagin més enllà del seu àmbit. 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.
- Dedicar més esforços en l'atenció preventiva
 - Cal avançar en equitat a l'hora d'accedir als serveis, de manera que ni els ingressos ni el lloc de residència siguin variables que marquin diferències.
 - Caldria integrar els serveis per evitar duplicitats en atencions. Aquesta millora de l'eficiència seria possible amb l'existència d'una finestra única que permetria optimitzar processos i simplificar la burocràcia.
 - Fer ús de les diagnòs i planejaments ja existents, com ara els relacionats amb els centres de dia.
 - Cal preveure una atenció específica les persones amb discapacitat i altres vulnerabilitats de salut, com ara de salut mental.
 - Un dels àmbits clau d'atenció integrada és el de salut mental en el que els treballadors/es socials del CSMA (Centre de Salut Mental d'Adults) haurien de poder relacionar-se directament amb Serveis Socials.
 - Fomentar que existeixin equips de valoracions compartides entre SEVAD (Servei de Valoració de la Dependència) i CAD (Serveis de Valoració i Orientació a Persones amb Discapacitat).
 - Cal augmentar el nombre de PIASS (Pla Interdepartamental d'Atenció Social i Sanitària).

Relacions Serveis Socials – àmbit sanitari

- La legislació vinculada a aquest projecte ha de ser prou madura i no dependre dels períodes legislatius.
- Cal revisar els models de comunicació amb l'àmbit sanitari, ja que sovint són força divergents.
 - o *Aquesta és una aportació que no es recull de forma consensuada. Algunes participants consideren que aquesta comunicació i coordinació és possible i existeix en l'actualitat.*
- Calen canals de comunicació i informació:
 - o Vinculats en gran mesura a l'e-Social i a la història social compartida.
 - o Es tracta de promoure canals per trencar amb els compartiments estancs.
- Es considera rellevant que hi hagi professionals del treball social a Salut, com un mecanisme que promouria el bon funcionament d'aquest projecte.

- El Servei d'Ajuda a Domicili (SAD) hauria de ser un servei prestat íntegrament per l'àmbit sanitari, el que es relaciona amb la idea delimitar les funcions i àmbits dels Serveis Socials.

Atenció Primària, porta d'entrada

- L'atenció primària ha de ser la porta d'entrada tot i el nivell d'especialització que aquesta atenció integrada pugui suposar en un segon estadi d'intervenció o seguiment.
- És necessari incloure professionals de la Psicologia en els equips d'atenció primària dels Serveis Socials.

Riscos i temors vinculats amb l'atenció integrada

- Existència de certs dubtes en relació al projecte d'atenció integrada social i sanitària. Fins el moment cap dels projectes associats han estat plenament implementats (especialment el PIAISS, Pla interdepartamental d'atenció i interacció social i sanitària).
- Temor que existeixin reticències al canvi per part dels equips de Salut. Des de Serveis Socials, s'associa aquesta actitud al desconeixement del seu rol i aportació.
- És important equilibrar el capital simbòlic de tots dos sistemes per establir criteris comuns que afavoreixin el benestar de les persones usuàries passant a un funcionament més flexible, i contrari a la intransigència institucional.
- L'atenció integrada és especialment rellevant i necessita desenvolupament. Es tracta de l'atenció a les situacions de patologia dual (addiccions i trastorns de salut mental).

Projecte 2. Inclusió social mitjançant el treball

Sobre la inserció sociolaboral

- Sovint l'ocupació a aconseguir ha de ser de caràcter terapèutic i no necessàriament amb contractació ordinària.
- Necessitat de criteris de funcionament més àgils per ajudar a favorir vida laboral acompanyada de llocs de treball dignes.
- Cal potenciar la creació d'empreses d'inserció sociolaboral, tant públiques com privades. És necessari seguir treballant el cooperativisme i l'impuls d'empreses d'inserció.

- Superar el model basat en Centres Especials de Treball (CET) i avançar cap a un model que potencia la inclusió de manera més global i adaptada a la persona.
- Necessitat de més coordinació, específicament amb el SOC i amb altres dispositius d'inserció laboral.
- Es demanda la regularització dels permisos de treball, que tindria un impacte directe per a totes les edats.
- Específicament, en relació als i les persones joves, caldria vehicular-lo a partir del programa de garantia juvenil.
- En relació als Plans Locals d'Ocupació (PLO) i als agents d'inserció:
 - o Cal fer acompanyament a través de professionals dels Serveis Socials en la inserció laboral i que aquest estigui establert als PLO.
 - o Es proposa que es facin convenis amb el Tercer Sector Social, també inclosos en els PLO, com a potencials ocupadors.
- Pel que fa a la inserció sociolaboral de les **persones amb discapacitat**:
 - o Tenir en compte que no es penalitza l'incompliment del 3% de reserva, ni empreses ni Administració compleixen.
 - o **La inclusió a través del treball ordinari** és molt precària. No és un mercat adaptat i presenta múltiples barreres.

Prestacions i Renda Garantida

- Les prestacions garantides permeten apaivagar la complexitat. Han d'estar condicionades als itineraris d'inserció, el que suposa també la seva extinció, si escau. Cal seguir un model similar al d'altres prestacions a persones en actiu.
- Plantejar una renda Universal i reordenar la Renda Garantida Mínima i altres ajudes i subvencions.
- El Departament ha d'ampliar els canvis que ha de suposar el reglament de la Renda Garantida, ja que falten recursos i eines (llistats, etc.).
- En relació a la Renda Mínima Garantida existeix una coordinació deficient, segmentada entre el social i el treball. Igualment, va acompanyada d'una gran càrrega burocràtica.

Temors i amenaces per a la inclusió mitjançant el treball

- La legislació és un impediment molt greu en l'abordatge d'aquest projecte.

- 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.
- La renda garantida pot ser confosa amb aquest projecte, doncs els criteris de selecció i la condicionalitat està associada a l'ocupació.
- Existència de certs temors respecte als criteris privats en la inserció laboral. Exemple: els CET, que poden cercar solvència quan el seu rol ha de ser potenciar les capacitats i voluntats.
- Cal qüestionar-se si abordar el treball com a recurs per a la inclusió social té sentit en situacions d'alta complexitat.
- També cal reflexionar sobre com intervenir amb el perfil de població que no podrà absorbir el mercat de treball.
- L'actual situació del mercat de treball impedeix un salari digne. Cal replantejar les estratègies que pivoten sobre el treball com a mecanisme d'inclusió social doncs es considera que és un mite ja que el canvi en el concepte treball ho dificulta.

Projecte 3. Abordatge integral de la vulnerabilitat energètica

Abans de presentar el recull agregat de les aportacions referides a aquest projecte val a dir que, per aquest projecte, s'han recollit punts de vista i aportacions divergents en funció de la sessió de treball. Existeixen punts de vista diferenciats, per exemple, a l'hora d'identificar qui ha de liderar el projecte o de referir-se a les competències.

El reconeixement dels Serveis Socials, una necessitat

- Es manifesta que els Serveis Socials estan sols en l'abordatge d'aquesta temàtica.
- Existeix una gran pressió sobre els Serveis Socials, doncs els terminis de gestió són curts i la burocràcia excessiva.
- Amb tot, manca reconeixement dels Serveis Socials en tant que se'ls ha fet servir de "cul de sac" o "cotxe escombra", i tothom ha opinat de com ha de ser el seu funcionament.

Confusió sobre responsabilitats i definició de competències

- Posició crítica sobre aquest projecte. Es considera que la vulnerabilitat energètica no és objecte dels Serveis Socials. Es considera que és

- exclusivament una qüestió d'ingressos, que molt sovint no requereix valoració social.
- Es posen de manifest dificultats per definir el perímetre de la intervenció social.
 - Confusió pel que fa a la vinculació de Serveis Socials i recursos econòmics.
 - Alguns grups de debat consideren que no es tracta d'una responsabilitat de Serveis Socials, sinó de Consum.
 - Altres grups pensen que part d'aquesta problemàtica és competència d'habitatge (responsabilitat social compartida).
 - També es recullen aportacions d'altres grups que consideren que la coordinació ha de ser amb el Departament de Medi Ambient,

Propostes per abordar integralment la vulnerabilitat energètica

- Caldria refer la legislació vigent i orientar la responsabilitat a les empreses subministradores.
 - o *En canvi, d'altres grups entenen que ja existeix una llei que cal desplegar per millorar la vulnerabilitat energètica.*
- Es proposa que a les companyies existeixi la figura del treballador/a social, o una figura referent d'atenció i coordinació.
- Des de l'atenció als drets de les persones consumidores, hauria d'existir una derivació als Serveis Socials en cas necessari.
- El dret als subministraments haurien d'incloure tots: gas, llum, aigua i internet. Al tractar-se d'una qüestió vinculable en gran part a la renda és necessari millorar la Renda Garantida per a apaivagar la complexitat.
- Alguns grups de debat pensen que caldria replantejar el rol dels Serveis Socials, i eliminar la gestió de pobresa energètica de l'operativa dels Serveis Socials. De fet es considera que és treball per les subministradores i no per l'acció social.

Projecte 4. Abordatge integral del sensellarisme

Agents implicats: coresponsabilitat i treball en xarxa

- Es reclama que hi hagi línies de treball conjuntes a nivell de país,.
- Fins el moment, les entitats socials tenen major lideratge que l'àmbit públic.
- Els Serveis Socials i específicament el món local, han de ser tinguts en compte en les decisions en aquesta matèria.
- Calen protocols i actuacions compartides amb Habitatge

- Implicar als municipis a acceptar i donar resposta a una quantitat determinada de casos.
- Vincular als bancs i caixes tot i demanant que facilitin els habitatges per lloguer i/o acció social.
- Esdevé clau treballar en xarxa entre unitats de carrer, policia, etc.
- És important fer un reconeixement dels i les professionals que fa anys que treballen aquesta problemàtica.

Dret a l'habitatge i polítiques públiques

- Les qüestions relatives a l'habitatge són un dret bàsic que està regulat per una llei principal i articulada en altres Departaments. En conseqüència, no poden ser els Serveis Socials els que intervinguin en un problema estructural tant complex.
- L'abordatge del sensellarisme s'ha de realitzar en primer lloc des del dret a l'habitatge:
 - o Concebut que el que existeix no és una falta d'habitatge (sense) sinó la garantia d'un dret fonamental.
 - o Assumint la necessitat que les polítiques habitatge i els agents i departaments relacionats amb l'habitatge han de compartir la finalitat de la inclusió social.
 - o Aclarint que les decisions polítiques sobre habitatge (regular lloguers, sol públic, etc.) no són responsabilitat de Serveis Socials.
- Les necessitats d'habitatge són molt grans i el parc d'habitatge públic és insuficient, també el disponible d'ofici. D'aquesta manera, cal una política d'habitatge per evitar el sensellarisme.

Instruments i protocols d'actuació

- Per abordar aquest projecte es requereix d'un model clar i un protocol d'actuació.
- A hores d'ara, a més, moltes de les mesures sobre habitatge que ja estan previstes en els marcs legislatius no s'apliquen.
- Importància de gestionar les discrepàncies en l'atenció a les persones sense llar i la gestió del padró municipal.
- Necessitat que a tots els municipis existeixin recursos bàsics que impliquin poca exigència, com ara banys, robers, etc.
- El *model housing first* hauria de formar part de la cartera de serveis.

- Tenir molt en compte que en aquestes situacions la població juvenil queda desprotegida. Es proposa unificar els criteris per garantir l'equilibri dels serveis.
- La Renda Garantida ha de ser una política que incideixi substancialment en aquesta problemàtica.

Recursos

- Es tracta de projectes molt necessaris i eficaços, però dotats de pocs recursos.
- Existeix molta feina de diagnosi i disseny ja feta, que es valora positivament, i que cal implementar assignant els recursos necessaris. Existeix una estratègica, però manca pressupost per a desenvolupar-la.
- Es destaca l'escassetat d'allotjaments d'urgència.
- Manca clara de recursos per fer front a aquesta problemàtica a les terres de l'Ebre.

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

Integració dels sistemes social, educatiu i jurídic

- Efectivament, Justícia ha de ser un actor més en les polítiques preventives.
- Poden sorgir certes contradiccions entre els sistemes educatiu i jurídic. Per exemple, el treball en medi obert pot ser contradictori amb les mesures de privació que puguin existir en l'àmbit jurídic.
- És important assumir els riscos que suposa integrar els sistemes social, educatiu i jurídic. És necessari establir sistemes d'aprenentatge del que funciona i el que no, per a que aquests riscos siguin controlables, en la mesura del possible.
- Hi ha circuit actuals que no beneficien ni a la ciutadania ni a d'altres sistemes, de manera que cal un reequilibri de la responsabilitat competencial. De fet, la no-intervenció d'altres sistemes genera pressió Serveis Socials.
- La presència de treballadors i treballadores socials en d'altres sistemes és clau per articular la relació entre educació i justícia.
- La integració entre Educació i justícia requereix un major pes dels Serveis Socials en l'àmbit educatiu (escoles i instituts).

- Per avançar en aquest models d'integració cal fomentar la intervenció amb les famílies tenint en compte el treball comunitari.
- Tenir en compte que, actualment, el sistema desprotegeix la població jove. La interacció amb Justícia i Educació és molt important i es menciona concretament als i les joves en transició a la vida adulta (18 anys i més).
- També es menciona la necessitat d'atendre els infants de manera més global.

Sobre l'àmbit de Justícia i les relacions amb els Serveis Socials

- Es destaquen grans dificultats d'accés dels Serveis Socials als de Justícia.
- Cal fomentar una gran transformació de l'àmbit de justícia, sinó les dificultats seguiran sent molt grans, ja que l'estatus de Justícia fa que Serveis Socials poc pugui fer per millorar aquesta permeabilitat.
- El lideratge d'aquests models no pot dependre de l'àmbit de justícia sinó que ha de ser social.
- La incorporació de la mirada de Serveis Socials en l'àmbit de Justícia ha de ser una prioritat. Cal que s'incorporin treballadors i treballadores socials als equips de Justícia, que es faci sensibilització i que es disposi d'una figura d'interlocució clara amb Serveis Socials (es menciona també a figura del pèrit social).
- Però l'àmbit de justícia és massa tancat i desfasat tant en relació a l'actualització, com a procediments i terminis dels Serveis Socials. Justícia ha de ser un Departament més obert tant a la ciutadania com a la resta de Departaments i especialment Serveis Socials.
- Si bé els models més basats en la norma generen seguretat en l'acció social, s'ha d'assumir el risc i confiar, tant entre professionals de diferents àmbits com respecte a les persones usuàries.
- Cal crear mecanismes per facilitar el diàleg, entre ells un llenguatge més proper i clar als Serveis Socials.
- Calen protocols de coordinació i d'actuació aplicables a tot el territori, especialment amb Justícia. La coordinació amb Justícia hauria de ser més equiparable, de manera que no existís un estatus desigual entre professionals.
- També es planteja garantir espais de coordinació a través d'espais físics.

Educació i intersectorialitat

- Cal reforçar la presència de professionals de l'acció social en les escoles i instituts i la prevenció social en infància, des de primària.
- En relació a quina seria la funció dels Plans Educatius d'Entorn (PEE). Principalment es planteja fins a quin punt han de promoure en aquells municipis en els que no existeixen.

4.-AVALUACIÓ DEL PROCÉS

4.1.- Característiques tècniques

En el marc del Pla Estratègic de Serveis Socials 2020-2024, s'han dut a terme 8 sessions participatives amb personal tècnic de les administracions i el tercer sector. Al final de cada sessió s'han recollit els qüestionaris d'avaluació assolint les següents mostres, errors i taxes de cobertura.

En conjunt ha respost l'enquesta el 80,7% dels i les participants, és a dir una mostra de 264 casos, el que suposa que els resultats globals tenen un marge d'error de $\pm 2,71$.

Taula 1. Participants, mostra, marge d'error i taxa de cobertura segons sessió

	Alcanar	Tarragona	Lleida	Salt	Granollers	Manresa	Molins de Rei	Barcelona	Total
Participants	48	40	47	41	45	36	30	40	327
Mostra	43	35	39	32	31	28	25	31	264
Marge d'error global*	$\pm 4,97$	$\pm 6,05$	$\pm 6,68$	$\pm 8,39$	$\pm 10,13$	$\pm 9,04$	$\pm 8,30$	$\pm 8,63$	$\pm 2,71$
Taxa de cobertura (%)	89,6	87,5	83,0	78,0	68,9	77,8	83,3	77,5	80,7

* Per a un 95% de confiança en Mostreig Aleatori Simple (MAS) en població finites, sota el copte màxima indeterminació ($p=q=50$).

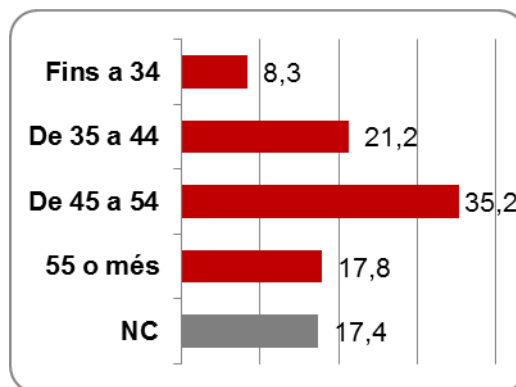
4.2.- Perfil de les persones participants

El 80,7% de les participants a les sessions d'aquest procés participatiu que han contestat el qüestionari d'avaluació han estat dones. La seva mitjana d'edat és de 47,8 anys, de manera el grup més nombrós té entre 45 i 54 anys (35,2%). El següent grup de major pes és el de les persones que es troben entre els 35 i els 44 anys (21,2%). Els majors de 54 són el doble (17,8%) que els menors de 35 (8,3%). Cal dir però, que una part important dels i les participants no ha informat de la seva edat.

Gràfic 1. Sexe

Base (Total): 264

Gràfic 2. Edat

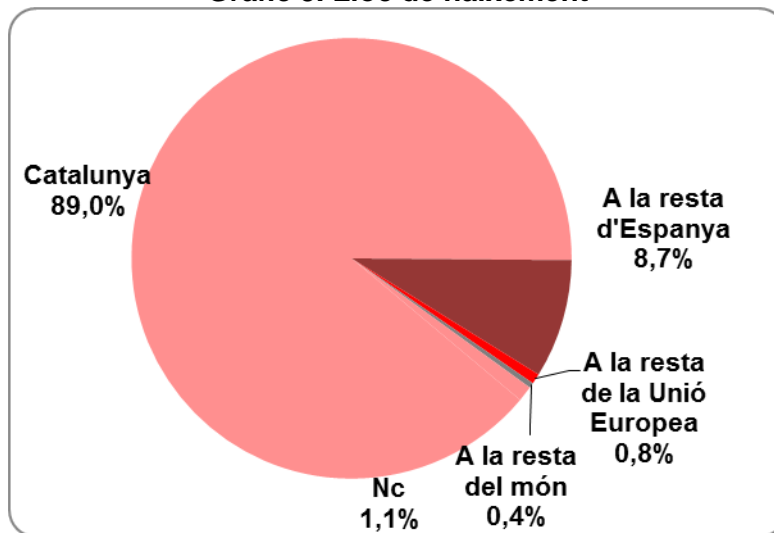


Base (Total): 264

Mitjana edat (anys): 47,8

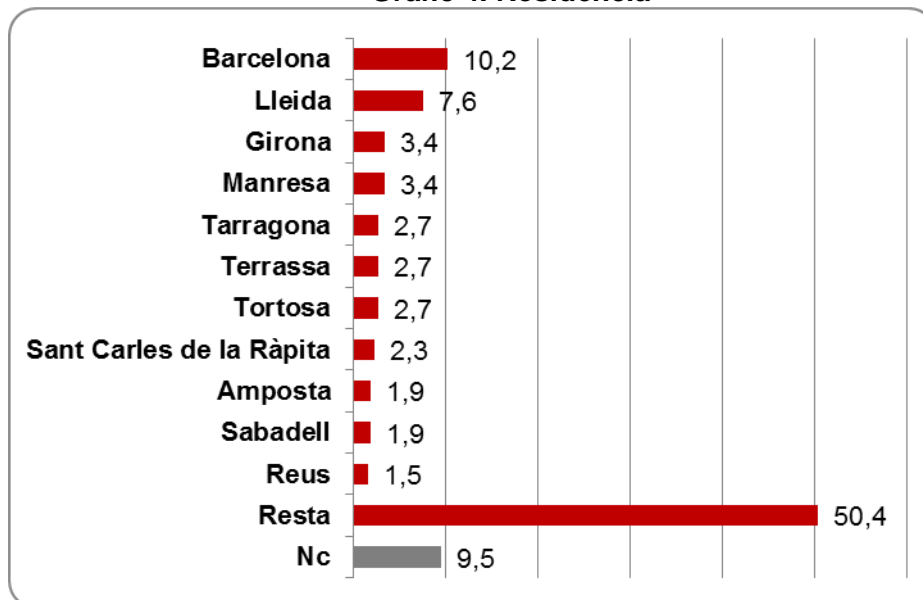
El 89% de les persones que van respondre el qüestionari declara haver nascut a Catalunya. Barcelona (10,2%) i Lleida (7,6%) són els llocs de residència més habituals, si bé existeix molta dispersió, doncs s'han registrat participants de 111 municipis, el que indica una representació satisfactòria del conjunt el territori.

Gràfic 3. Lloc de naixement



Base (Total): 264

Gràfic 4. Residència

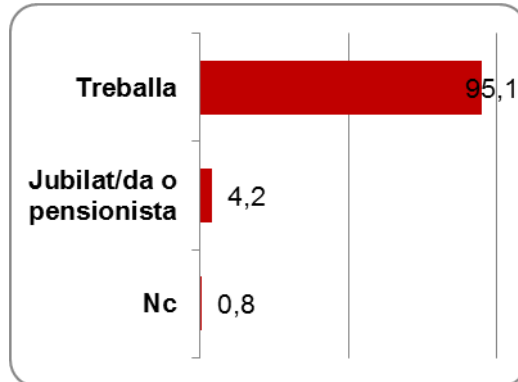


Base (Total): 264

El 95,1% dels i les professionals participants al debat estan treballant de manera remunerada, la major part pe compte d'altri (87,9%).

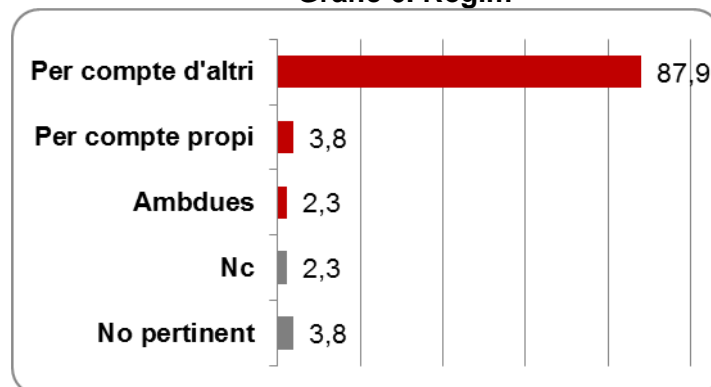
Com és lògic la seva dedicació es centra en el sector de Serveis Socials, Educació i Salut (51,1%) i l'Administració Pública –Serveis Socials- (24,2%).

Gràfic 5. Situació laboral



Base (Total): 264

Gràfic 6. Règim



Base (Total): 264

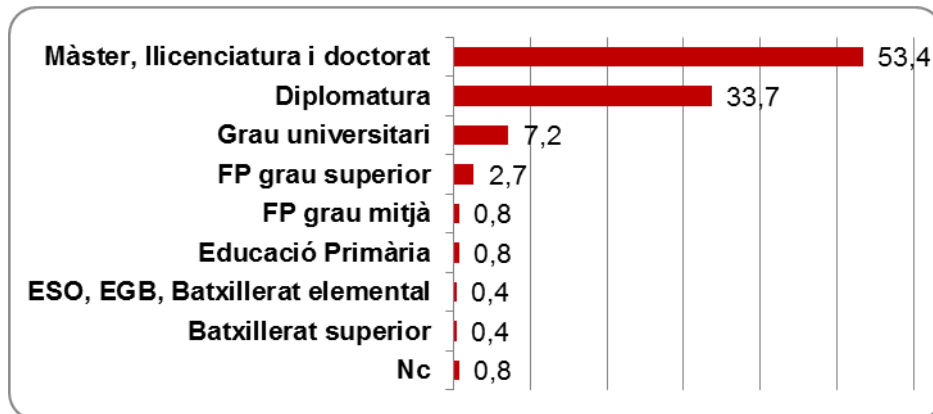
Gràfic 7. Sector/Àmbit



Base (total): 264

Pel que fa al nivell formatiu, la gran majoria de les persones participants declaren tenir estudis superiors. Concretament, el 53,4% són llicenciats o han assolit nivell de màster o doctorat, i el 33,7% ha assolit el nivell de diplomatura. A més, 7,2% té un grau universitari i el 2,7% té formació de FP de grau superior.

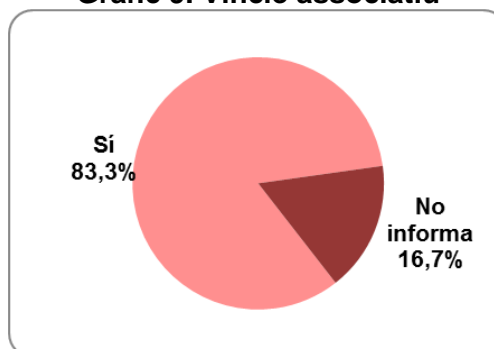
Gràfic 8. Nivell formatiu



Base (total): 264

La majoria pertanyen a associacions o entitats (83,3%). Principalment es tracta de col·legis professionals (53,2%) i/o altres entitats diverses (41,4%) i en menor grau, associacions de famílies d'alumnes (20%).

Gràfic 9. Vincle associatiu



Base (Total): 264

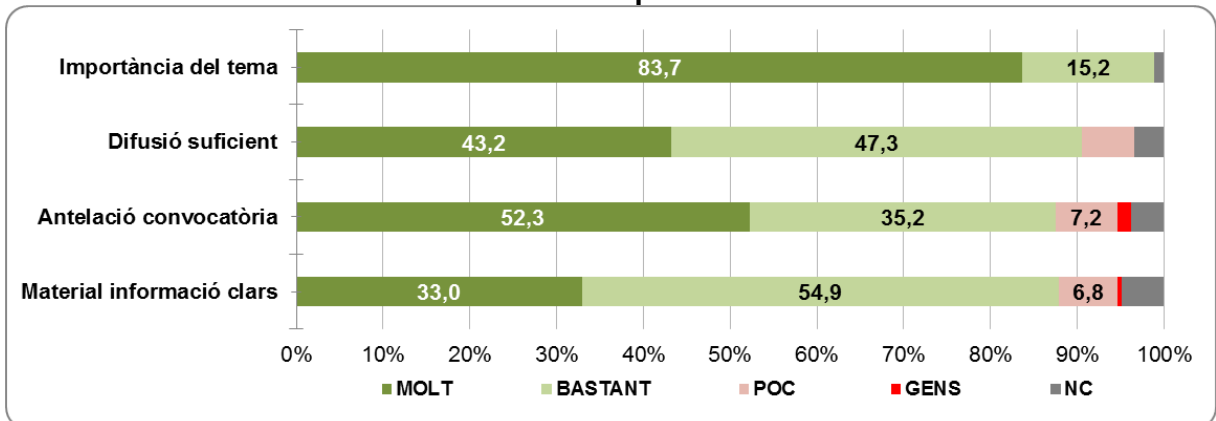
Gràfic 10. Tipus d'entitat o associació



Base (té algun vincle associatiu): 220
*Múltiple. El total suma més de 100%

4.3.- Valoració d'aspectes referents a la preparació de les sessions

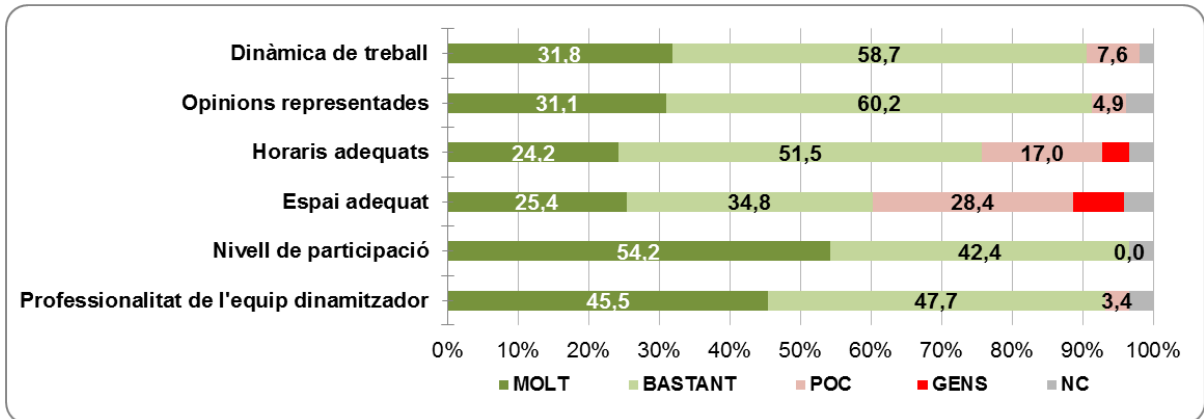
Gràfic 11. Preparació



Base (Total): 264

4.4.- Valoració d'aspectes referents a l'execució dels tallers participatius

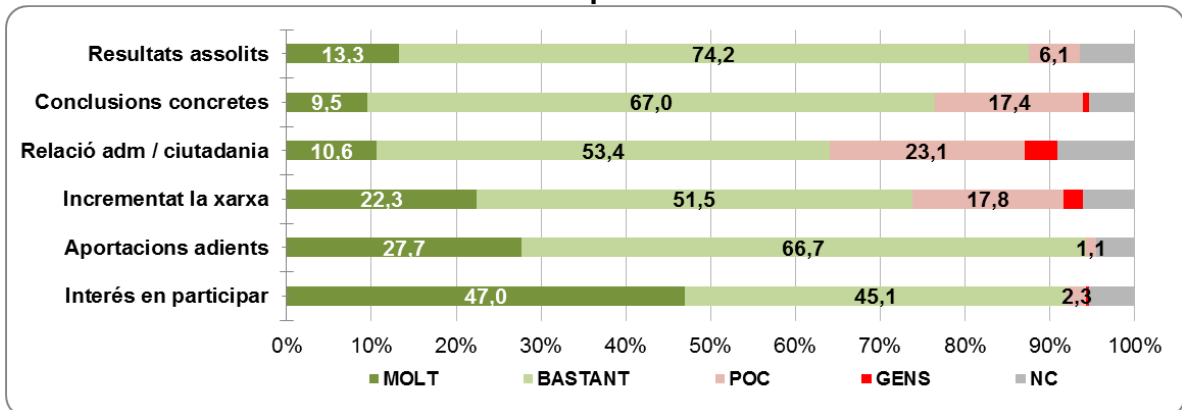
Gràfic 12. Execució



Base (Total): 264

4.5.- Valoració d'aspectes referents a les expectatives respecte dels resultats dels tallers participatius

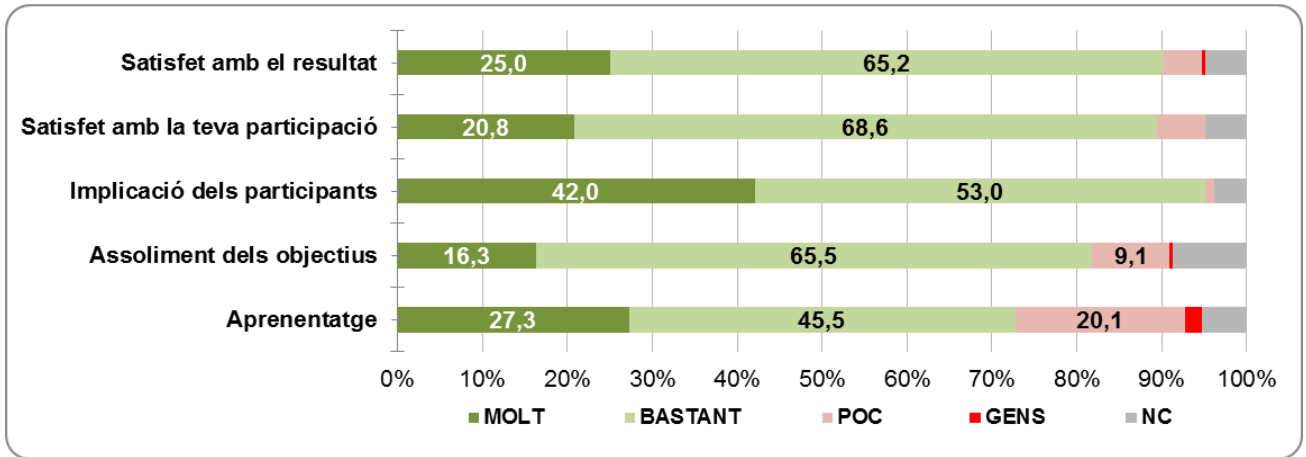
Gràfic 13. Expectatives



Base (Total): 264

4.6.- Valoració general

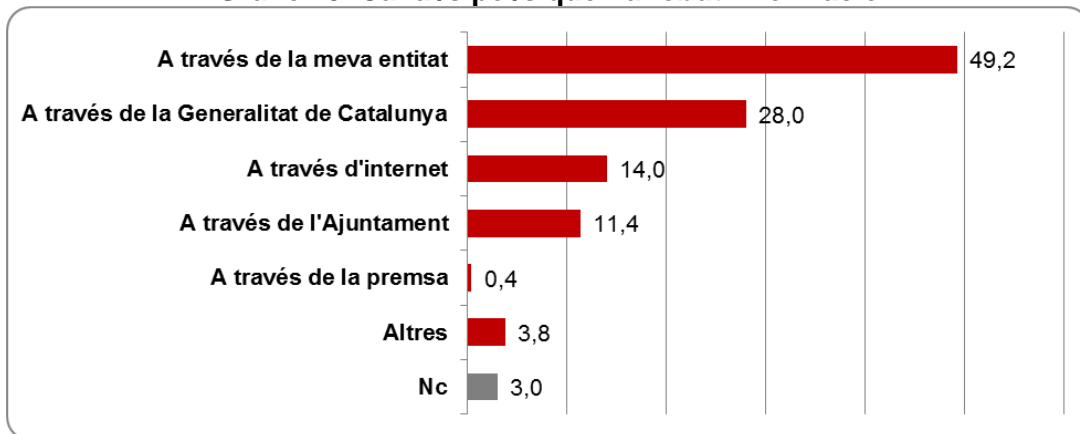
Gràfic 14. General



Base (Total): 264

4.7.- Comunicació

Gràfic 15. Canal/s pel/s que ha rebut informació



ase (Total): 264

*Múltiple. El total suma més de 100%

4.8.- Millores recollides

Tot seguit es mostren les millores i suggeriments aportats per algunes persones que van respondre a les preguntes obertes:

Taula 2. Aportacions espontànies

	Respostes	%
Espai (soroll, falta espais diferenciats, altres sobre l'espai)	33	12,5
Més participació	6	2,3
Més informació prèvia	6	2,3
Poc temps	8	3,0
Agraïments, valoracions positives	4	1,5
Massa temps	3	1,1
Temps, sense especificar	3	1,1
Horari	3	1,1
Incloure a la ciutadania	2	,8
Altres (disposar de retorn, opinions diverses, més enfocat, menys enfocat...)	22	8,3
No informa	192	72,7

Base (Total): 264

**Múltiple. El total suma més de 100%*