



Taula d'entitats
del Tercer Sector Social
de Catalunya

Debats

Catalunya Social

Propostes des
del Tercer Sector

núm. 49

octubre de 2016

**La millora dels Serveis
Socials Bàsics a Catalunya.**

Una proposta des
del Tercer Sector Social



La millora dels Serveis Socials Bàsics a Catalunya.

Una proposta des del Tercer Sector Social

Josep Maria Pascual, coordinador de l'informe

Amb la col·laboració de: Associació Benestar i Desenvolupament (ABD), Càritas Diocesana de Barcelona, Càritas Diocesana de Girona, Càritas Diocesana de Sant Feliu, Càritas Diocesana de Tortosa, Creu Roja, ECOM, Federació d'entitats d'iniciativa social sense afany de lucre (FEATE), Federació d'Entitats d'Atenció i d'Educació a la Infància i a l'Adolescència (FEDAIA), Família i Benestar Social (FIBS), Fundació Apip-Acam, Institut de Treball Social i Serveis Socials (Intress), Organització Nacional de Cecs Espanyols (ONCE), SUARA cooperativa i l'equip tècnic de la Taula del Tercer Sector Social.

Índex de continguts

■ 1. Concepte	4
■ 2. El potencial no desenvolupat del Serveis bàsics d'Atenció Social ..	8
■ 3. L'esquema interpretatiu	10
■ 4. El Tercer Sector Social i els Serveis Socials Bàsics.....	14
4.1. Les potencialitats del Tercer Sector Social en la producció de Serveis Socials Bàsics	14
4.2. La competència amb les empreses mercantils especialitzades en l'ús intensiu de personal	16
4.3. La competència amb la producció/gestió directa de l'administració	17
■ 5. Recomanacions des del Tercer Sector Social per uns millors Serveis Socials Bàsics	19
Annex. Elements de reflexió i propostes de les sessions de deliberació	22

Resum: Aquest informe assenyalava la situació de gran part dels Serveis Socials Bàsics de Catalunya, en especial en municipis de més de 20.000 habitants, així com el tipus d' inserció de la majoria de les entitats socials del Tercer Sector en els mateixos, i estableix una sèrie de recomanacions partint de la concepció que una ampliació i millora en el treball coordinat i en xarxa entre els Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS), i les Entitats del Tercer Sector Social (ETSS), ajudaria tant a desplegar les potencialitats avui frenades dels SBAS com de les Entitats Socials, contribuint així a una millora de l'eficiència i la qualitat en l'atenció social i comunitària en el conjunt del territori.

L'informe també vol donar a conèixer la importància i el potencial dels SBAS, a les entitats socials i a les persones voluntàries com a eina d'inclusió social.

1. Concepte

La tradicional conceptualització sobre atenció primària de serveis socials i la seva distinció entre primària polivalent i especialitzada, era poc clara i generava confusió, entre d'altres perquè la assimilava a l'atenció primària sanitària, i dificultava que es pogués identificar amb claredat les diferències entre ambdós tipus d'atenció a les persones, i singularitzar l'acció dels serveis socials.

Malgrat l'ús corrent del terme atenció primària dels serveis socials, en aquest informe, per motius obvis, utilitzarem la definició de la Llei de Serveis Socials de Catalunya, i el desplegament conceptual que ha fet el Departament de Benestar Social i Família¹.

Els serveis socials bàsics es defineixen com el primer nivell del sistema públic de serveis socials i la garantia de més proximitat als usuaris i als àmbits familiar i social. Les funcions segons la Llei de Serveis Socials són:

Funcions dels serveis socials bàsics

Corresponen als serveis socials bàsics les funcions següents:

- a) Detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en llur àmbit territorial.

¹ Veure: "Model de serveis socials bàsics de Catalunya" Col·lecció eines 23 i 24 Generalitat de Catalunya (2015)

- b) Oferir informació, orientació i assessorament a les persones en relació als drets i els recursos socials i a les actuacions socials a què poden tenir accés.
- c) Valorar i fer els diagnòstics social, socioeducatiu i sociolaboral de les situacions de necessitat social a petició de l'usuari o usuària, del seu entorn familiar, convivencial o social o d'altres serveis de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, d'acord amb la legislació de protecció de dades.
- d) Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal, excepte en aquelles situacions en què la persona estigui ingressada de manera permanent en un centre de la xarxa pública. En aquests darrers casos, els serveis de treball social del centre de la xarxa pública han d'elaborar l'esmentat programa.
- e) Revisar el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal quan correspongui.
- f) Acomplir les actuacions preventives, el tractament social o socioeducatiu i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social i fer-ne l'avaluació.
- g) Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha menors.
- h) Impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment els que cerquen la integració i la participació socials de les persones, les famílies, les unitats de convivència i els grups en situació de risc.
- i) Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència, sense perjudici de les funcions dels serveis sanitaris a domicili.
- j) Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
- k) Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.
- l) Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
- m) Gestionar prestacions d'urgència social.
- n) Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.
- o) Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i comarcal i les altres que li siguin atribuïdes.

- p) Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats del món associatiu i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials.
- q) Informar a petició de jutges i fiscals sobre la situació personal i familiar de persones afectades per causes judicials.

Els serveis socials bàsics estan formats per:

- Els serveis bàsics d'atenció social.
- Els serveis d'ajut a domicili.
- Els serveis de teleassistència.
- Els serveis d'intervenció socio-educativa no residencial per infants i adolescents.
- Servies de distribució d'aliments i de menjador social.
- Serveis residencials d'estada limitada.

Així mateix els serveis bàsics d'atenció social, que són els serveis que constitueixen "la porta d'entrada del sistema de serveis socials", consisteixen en:

"Un conjunt d'accions professionals que tenen l'objectiu d'atendre les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies i grups."

Aquestes actuacions també contribueixen a la prevenció de les problemàtiques socials i a la reinserció i integració de les persones en situació de risc social o exclusió.

Les funcions principals dels equips tècnics que ofereixen aquest servei són les següents:

- Oferir informació, orientació, assessorament, treball social comunitari, detecció, prevenció i tractament social i educatiu.
- Fer propostes d'atenció a les persones i d'interès per a la comunitat, dissenyar programes d'actuacions socials i cooperar amb els altres serveis de la xarxa de benestar.
- Conèixer els recursos i les prestacions socials existents i informar i ajudar en la gestió dels tràmits."

En aquest treball ens referirem fonamentalment als serveis bàsics d'atenció social (SBAS), però també als serveis socials bàsics (SSB) doncs constitueixen el marc en el que s'insereixen els SBAS i sovint són produïts per entitats socials mitjançant la contractació externa amb les administracions locals.

L'esquema definitori dels SBAS, segons el Departament de Benestar Social, és el següent:

Dades de la prestació o apartat

Prestació	Servei bàsic d'atenció social
Garantia de la prestació	Prestació garantida.
Descripció	Conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals, integrat per equips tècnics, amb l'objectiu de millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones.
Objecte	Promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir en persones, famílies i grups socials, especialment si es troben en situació de risc social o d'exclusió.
Funcions	Informació, orientació i assessorament. Detecció i prevenció de situacions de risc social o d'exclusió. Aplicació del tractament de suport a persones, famílies o grups. Recepció i anàlisi de les demandes relatives a les necessitats socials de l'àrea territorial corresponent. Gestió dels serveis d'atenció domiciliària i els altres que siguin determinats per via reglamentària. Tramitació i seguiment de programes i prestacions que requereixin la seva intervenció. Tramitació de propostes de derivació als serveis socials d'atenció especialitzada. Treball social comunitari. Les altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent.
Tipologia de la prestació	Prestació de servei: servei bàsic.
Situació de la població destinatària	Població general.
Edat de la població destinatària	Població general.
Forma de prestació	Mitjançant intervenció d'equip de professionals.
Perfils professionals	Treballador/a social, educador/a social.
Ràtios de professionals	3 treballadors/es socials i 2 educadors/es socials per cada 15.000 habitants.
Estàndards de qualitat	Els que estableixi el Pla de qualitat previst en la Llei de serveis socials per a aquesta prestació.
Criteris d'accés - normativa reguladora	Els requisits per accedir a aquest servei són els següents: a) l'existència de situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10 i l'Annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària; b) per a les persones estrangeres, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades; c) la resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

2. El potencial no desenvolupat dels Serveis Bàsics d'Atenció Social

Les entitats del Tercer Sector de Catalunya valoren força positivament les potencialitats d'un sistema dels SSB i en especial dels SBAS per aconseguir una sèrie de finalitats de l'acció social en el territori. Com són:

1. Garantir la universalitat d'accés als serveis socials en condicions d'equitat i justícia distributiva per tota la població.
2. L'atenció social integral a persones i famílies.
3. Desenvolupar l'enfocament comunitari i preventiu de l'atenció social.
4. Desplegar la tasca de coordinació en el territori essent promotors i referents del treball en xarxa en el territori.
5. Actuar com caixa de ressonància de la problemàtica social del territori.
6. La complementarietat amb els sistemes de serveis de benestar del territori en especial els d'assistència sanitària i d'ensenyament.

Ara bé, es constata que aquestes potencialitats estan lluny de ser totalment desplegades. Les constatacions més importants són:

1. La universalitat no s'assegura en dues dimensions que són fonamentals:
 - a. La distribució dels SSB, i en concret dels SBAS, en el territori és molt homogènia, i no és permeable a les diferències en la situació social dels municipis i territoris en general. No respon a criteris de desigualtat social o a índexs de pobresa o de vulnerabilitat social. L'estàndard que marca la seva distribució s'estableix en funció del volum de població corregit per la densitat del territori.
 - b. Es trenca el principi de la universalitat que entén unes prestacions ben definides que s'estenen al conjunt de la població que ho necessita. Les prestacions i ajudes amb les que efectivament actuen els SBAS són en la seva majoria fragmentades i discrecionals subjectes a un informe social i dirigides a cobrir les necessitats més bàsiques de la població. El sistema de SSB es dirigeix majoritàriament a un grup de població molt precària, a excepció de les persones ateses per l'anomenada Llei de la Dependència, i es distribueixen prestacions bàsiques que

corresponen a d'altres sistemes de benestar: habitatge, ensenyament, ocupació, etc.

2. L'enfocament social integral a les persones i famílies queda subsumit pel treball de dispensador d'ajuts i prestacions que desborda als professionals i els dificulta el desenvolupament del treball preventiu i d'apoderament de les persones com és el treball sòcio-familiar, el grupal i el comunitari. Els SBAS no despleguen el treball d'alt valor afegit pel que han estat formats els seus professionals i resten atrapats en el treball burocràtic d'elaboració "d'informes socials" perquè les persones ateses puguin accedir a unes prestacions socials bàsiques, a les que haurien d'accedir per dret.
3. Aquest treball "obligat" dels professionals dels SBAS de desplegar informes socials perquè les persones ateses accedeixin discrecionalment a prestacions a les que es considera que haurien de ser un dret, fa que des de sectors de la ciutadania i moviments socials de defensa de drets es vegi el treball dels SBAS com control social.
4. La majoria de Centres de Serveis Socials i equips bàsics d'atenció social queden aïllats en els seus "obligats" espais burocràtics per la realització d'ajuts fragmentats, i no realitzen un treball de coordinació i d'articulació de xarxes amb les entitats socials i veïnals. La coordinació i la sinèrgia que és un dels seus potencials, queda en la majoria de cassos sense desenvolupar-se.
5. La no prioritització del treball comunitari impedeix que actuïn com caixa de ressonància dels conflictes socials fruit dels processos de desigualtat i segregació social, i en la defensa dels drets de les persones, en especial les més vulnerables.
6. Per altra banda, una concepció desfasada, en una societat xarxa, d'entendre els SBAS com porta única d'entrada als serveis socials, i la visió dels sistemes de benestar en compartiments estancs centrats en les seves competències i recursos, obstaculitza que el treball social realitzat en uns departaments sigui acollit en els altres, el que reverteix en un increment de feina burocràtica, i sobretot en unes deficiències en l'atenció eficient i de qualitat a les persones ateses.
7. Els problemes de coordinació existeixen no només entre sistemes de benestar, en especial l'assistència sanitària i l'ensenyament, sinó que la falta de coordinació apareix fonamentalment entre els SBAS i les entitats socials que actuen en el territori. Sembla que

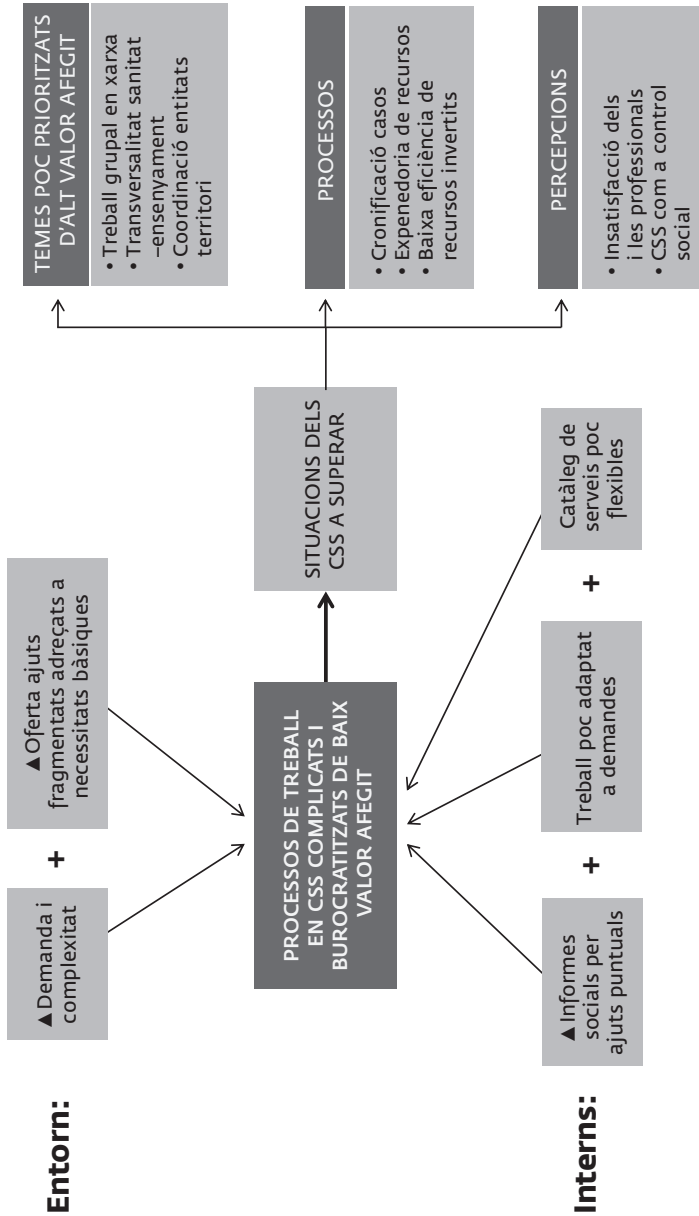
la manca de relació depèn fonamentalment de les dimensions de població del municipi (quan més gran la població, menys relació) com de la predisposició del personal directiu dels SBAS i Centres de Serveis Socials (CSS), i de les entitats socials del territori. La concepció de porta d'entrada al sistema de serveis socials significa l'existència d'una jerarquia entre els SBAS i el conjunt dels Serveis Socials Bàsics, ja que els professionals dels SBAS són considerats "els propietaris del cas" i tenen que derivar, en la majoria dels casos, puntualment a d'altres serveis d'iniciativa pública o social. És una concepció avui en dia impossible davant l'augment de la demanda social, i de manera molt especial per la complexitat que aquesta representa per poder encaminar un itinerari d'apoderament personal i social.

Ens trobem doncs en una situació caracteritzada per un important potencial del que disposen els SBAS, però, per les condicions concretes en l'entorn (en especial l'estructuració del sistema de benestar social) en el que es desenvolupen no sols aquest potencial resta coartat sinó que, com s'ha assenyalat, s'arriben a efectes contraris a la realització de les seves finalitats.

3. L'esquema interpretatiu

Per entendre la contradicció entre el potencial dels SBAS i el seu no desenvolupament del mateix, ens serveix l'esquema interpretatiu que el Projecte Impulsem de l'Ajuntament de Barcelona va elaborar com a conclusió d'un procés de reflexió en el sí del Consell Municipal de Benestar Social. I que aquí reproduïm, perquè es considera que és útil pel conjunt de municipis urbans amb una població a partir dels 20.000 habitants:

ESQUEMA INTERPRETATIU



La situació s'explica, com s'ha assenyalat, a l'incrementar-se el procés de burocratització dels SBAS i del CSS i complicar-se els seus processos de treball.

La burocratització té el seu origen en factors externs i interns. Els factors externs són conseqüència de la crisi social que caracteritza el canvi d'era en l'estructuració de les relacions socials, i que es manifesta en un increment de la desigualtat, i l'augment de les persones en situació de precarietat social i pobresa, una precarietat més intensa en allò social, extensa en relació als membres que afecta, i més persistent en el temps. El que origina una demanda de prestacions i serveis socials més àmplia i complexa.

Al disposar-se, en el conjunt de l'Estat Espanyol, d'un sistema d'universalitat incompleta de serveis socials, amb moltes característiques d'assistencialisme, es respon a través d'una gran quantitat d'ajuts fragmentats per cobrir les necessitats més bàsiques, i discrecionals. Doncs es vincula a un informe social el que es considera, tant per part de la majoria de professionals, com per les persones ateses, que tindria que ser un dret.

Això comporta a l'intern una multiplicació de la producció d'informes socials, i en no pocs cassos la seva vulgarització, per donar sortida a la creixent demanda amb una resposta institucionalment fragmentada.

A aquest fet cal afegir-li que en molts SBAS els processos de treball estan regulats a través de procediments tècnics i administratius inflexibles als canvis de la demanda i al plantejament d'un treball basat en objectius d'intervenció. A aquests dos fets cal afegir-li una cartera de serveis també poc flexible i adaptable a la complexitat de les demandes i els desafiaments socials.

Tot plegat té un triple impacte negatiu:

- La burocratització dels processos de treball dificulta que els professionals disposin del temps necessari pels temes que més valor afegit generen i que són.
 - El treball grupal, comunitari i sòcio-familiar.
 - L'acció transversal i complementària entre els diferents serveis de benestar en el territori.
 - El treball en xarxa i en coordinació amb les entitats i moviments socials del territori, el que comporta l'aïllament dels CSS.

- Un desajust entre les finalitats dels SBAS, i els processos de treball que es desenvolupen, que comporta:
 - La cronificació de casos, per no poder donar suport a un itinerari d'apoderament personal i social de les persones ateses.
 - El funcionament dels SBAS i CSS com dispensadors de recursos.
 - La baixa eficiència dels recursos econòmics que les administracions en els SBAS, perquè no només cal un increment dels recursos humans i d'infraestructura, sinó també una reestructuració de les prioritats, objectius i procediments d'actuació dels SBAS, i de la seva relació amb l'entorn social en el que s'inscriu.
- Els processos de treball complicats i burocratitzats tenen un important efecte en la percepció que els i les professionals tenen del seu treball i dels seus resultats:
 - La percepció del seu treball com element de control social sobre les persones ateses per haver de fer un informe social perquè puguin accedir a unes necessitats bàsiques, i com contenidors d'una despesa social que és retinguda pel requeriment d'un informe social, i les llistes d'espera que això genera.
 - La insatisfacció dels professionals per desenvolupar aquestes funcions, i molt en especial per no poder-se dedicar als temes que caldria desenvolupar, i pels que s'han format: el treball socio-familiar, el grupal i comunitari

El bon funcionament dels SBAS és essencial per al treball que estan desenvolupant les entitats socials en el territori, però abans d'elaborar les recomanacions més importants per una millora dels SBAS en la perspectiva del Tercer Sector Social, ens cal situar la relació del Tercer Sector amb els serveis socials bàsics en la majoria dels municipis grans de Catalunya.

4. El Tercer Sector Social i els Serveis Socials Bàsics

Hem assenyalat que l'aïllament de no pocs Centres de Serveis Socials del seu entorn territorial, posat de manifest pels professionals dels SBAS i de les entitats socials, impedeix que es desenvolupi la coordinació de l'acció social en el territori, que estigui poc desenvolupat el treball en xarxa amb les entitats del Tercer Sector Social (que no poques vegades també es troben aïllades), i per tant la complementarietat de l'acció dels recursos socials tant d'iniciativa de l'administració com de la iniciativa social, i l'articulació de recursos en programes i projectes compartits siguin molt escasses.

No obstant, la relació més estreta de les entitats del tercer sector social es dona a través dels Serveis Socials Bàsics diferents als SBAS. Els SBAS són prestats per treballadors contractats directament per l'administració local, o per corporacions (empreses, patronats, consorcis, instituts municipals, etc.) dependents d'elles. En canvi els altres serveis socials bàsics:

- Els serveis d'ajut a domicili.
- Els serveis de teleassistència.
- Els serveis d'intervenció sòcio-educativa no residencial per infants i adolescents.
- Els serveis de distribució d'aliments i de menjador social.
- Els serveis residencials d'estada limitada

Són habitualment objecte de contractació externa i el Tercer Sector Social opta a la seva gestió indirecta, en competició oberta amb les empreses mercantils especialitzades en serveis intensius de personal independentment de l'àmbit d'activitat en que es realitzin, ja sigui neteja com recollida de residus o serveis personals.

4.1. Les potencialitats del Tercer Sector Social en la producció de Serveis Socials Bàsics

Les entitats del Tercer Sector Social que produeixen serveis a les persones mitjançant una gestió de qualitat, tenen un importat potencial per oferir, un seguit d'avantatges tant per l'apoderament de les persones com unes externalitats positives en l'articulació del teixit social i el desenvolupament de les comunitats. Les principals aportacions del Tercer Sector Social són:

- La reinversió dels beneficis a l'objecte social de la seva activitat. Això significa que a partir de la generació de guanys, les inversions socials en el territori s'amplien o es multipliquen en relació als guanys de les empreses mercantils que, generalment, es reparteixen entre els accionistes.
- La incorporació del voluntariat social, que despleguen no poques entitats socials, en l'acompanyament en els itineraris d'apoderament personals, i d'inclusió social i comunitària, mitjançant la generació de vincles entre les persones i el teixit associatiu, i de serveis del barri. El que genera un compromís social més ampli entre la ciutadania que es compromet socialment, i amplia les activitats que generen qualitat de vida a les persones ateses. En aquest sentit el Tercer Sector Social es converteix en una de les "grans infraestructures" que generen capital social o capital col·laboratiu en un territori.
- La flexibilitat del Tercer Sector que basa la seva gestió en valors i objectius d'equitat i qualitat de l'atenció a les persones, en l'adaptació a les necessitats de les persones, que resulta un important avantatge respecte el predomini de mètodes que busquen la productivitat com a principal prioritat o el seguiment d'uns procediments estandarditzats en base a protocols homogenis i estàndards d'intervenció propis de la gestió administrativa, que ha de garantir, com principal objectiu, l'objectivitat en l'actuació en base a uns procediments per sobre l'atenció diferenciada en funció de les necessitats socials. Aquesta funció de l'administració es essencial per generar confiança en la societat civil en la seva funció de regulació de les seves competències, en termes d'objectivitat, equitat, i rendiment de comptes, i per desplegar una gestió relacional o de xarxes d'entitats, però la fa poc àgil per adaptar uns serveis a les demandes i necessitats singulars de les persones i les famílies per donar suport als itineraris d'apoderament personal i social.
- La no existència de lucre en el Tercer Sector Social facilita per una banda el garantir als treballadors i treballadores unes millors condicions socio-laborals, i en especial permet la generació de sentit o significat en el treball de caràcter social que realitzen.

4.2. La competència amb les empreses mercantils especialitzades en l'ús intensiu de personal

Igual que en els SBAS, trobem que les potencialitats del Tercer Sector en la producció de serveis socials bàsics s'han vist obstaculitzades, en aquest cas per la majoritària presència dels criteris del mètode de gestió que s'ha anomenat "nova gestió pública" en els processos de contractació pública iniciada a mitats dels anys 90, i que en bona mesura encara esta present en no poques de les nostres administracions públiques. La denominada "nova gestió pública" consisteix en que l'administració imiti la gestió de l'empresa privada mercantil, fet que ha estat interpretat, de manera abusiva, com la predominança o fins i tot l'exclusivitat en donar prioritat a les ofertes de més baix preu i a indicadors de productivitat en detriment de:

- La qualitat de l'atenció a les persones ateses.
- Els resultats dels itineraris d'inserció social i comunitària.
- L'impacte en termes de capital social generat i compromís de la ciutadania.
- La integració del servei en la realitat associativa i social de teixit del territori proper.
- La participació de les persones ateses o/i les seves famílies en la dinàmica dels serveis, i l'existència de serveis de queixes i recomanacions.

L'economicisme, que no els objectius econòmics, en la contractació dels Serveis Socials Bàsics ha estat reforçat per la important crisi social i la prioritat exigida als ajuntaments de reduir les despeses socials, i també per personal de les secretaries i intervencions municipals molt poc coneixedors de les ciències socials, que han considerat que els únics paràmetres objectivables foren els que es poden expressar en euros.

L'economicisme ha impedit que aflorin les potencialitats del Tercer Sector Social en la producció dels Serveis Bàsics d'Atenció perquè:

- Han centrat exageradament la prioritat en el cost, el que no només ha obstaculitzat la generació de guanys i la seva reinversió, sinó que també ha generat un important dèficit a les entitats socials que han mantingut els criteris de qualitat de l'atenció.
- Ha fet que els convenis laborals s'acompleixin en el mínim necessari per poder resistir.

- Ha ocasionat que no es pogués desplegar àmpliament la integració del servei i les persones ateses en el territori. Això s'ajunta a l'escàs treball en xarxa desplegat pels SBAS i Centres de Serveis Socials.
- Ha obstaculitzat la generació de capital social i el compromís amb la ciutadania.

La contractació sota criteris de baix cost ha significat que les entitats del Tercer Sector Social haguessin de competir en un camp del tot favorable a les grans empreses especialitzades en la gestió intensiva de personal, que utilitzen els seus serveis generals i tecnològics en el control de la productivitat del personal i no en benefici de l'atenció a les persones ateses. Això ha comportat que:

- No pocs serveis bàsics fossin gestionats per aquesta tipologia d'empreses en detriment del tercer sector social.
- L'estrenyiment de l'acció concertada i complementària entre els serveis socials bàsics.
- L'escassa visualització del valor afegit de l'acció de les entitats socials i de les seves possibilitats d'acció concertada amb els SBAS i Centres de Serveis Socials.

4.3. La competència en la producció/gestió directa de l'administració

La fallida de la nova gestió pública, i l'emergència de la governança relacional i de xarxes, així com l'enfortiment de les estratègies orientades a la construcció compartida dels bens comuns, indicaven, com així ha estat en alguns casos, un enfortiment de les entitats de la societat civil, en especial del Tercer Sector, tant per la cooperació amb els governs locals per la gestió indirecta dels SSB finançats amb fons públics, com per canalitzar el compromís social de la ciutadania. Però recentment s'han identificat importants casos de retrocés en les fórmules de producció dels serveis socials: la tornada a la gestió directa per part de l'administració dels Serveis Socials Bàsics.

En efecte, un dels factors en què es basava la reforma de la nova gestió pública era la necessitat de desburocratitzar la gestió directa dels serveis públics, per la seva rigidesa, els alts costos i sobretot per la visió de la persona atesa com un administrat, que s'havia de sotmetre a regles i procediments preestablerts.

La importància de l'administració en les democràcies avançades és clau per al progrés econòmic i social, però no ho és per la gestió directa

de serveis, sinó pel seu paper per establir i gestionar l'acompliment d'unes normatives, procediments i pressupost en base a criteris contrastables d'objectivitat, equitat, adequació a dret, transparència i rendició de comptes. És aquest paper institucional el que genera confiança i potencia que el desenvolupament social, econòmic i democràtic funcioni.

En canvi, en la gestió directa de serveis personals, els criteris d'objectivitat, equitat (igualtat de tracte per tothom) i adequació a normativa fan que incrementi la distància entre els productors de serveis i les persones ateses, i molt especialment que no es produeixi una adaptació dels serveis a les necessitats de les persones ateses i a les seves demandes diferenciades. És a dir, es posa la persona en funció de l'administració del servei, i no aquest en funció de la persona atesa.

Un altre inconvenient de la gestió directa de serveis per part de l'administració és que actua en regim de monopoli. En aquesta situació hi ha pocs incentius pel canvi i la millora permanent, i la qualitat del servei es redueix i els costos es disparen. La gestió directa està plenament justificada en àmbits com les aigües i l'energia on en general no hi ha competència privada, i el contractant, en situació de mercat de monopoli o oligopoli, imposa les seves condicions a l'administració, o en que l'existència d'un equipament o servei és essencial per garantir l'equitat i l'objectivitat en les dinàmiques econòmiques i socials en els que intervenen diferents actors, però aquest no és el cas de la majoria dels serveis socials a Catalunya on hi ha un important teixit associatiu i en especial d'entitats del Tercer Sector Social. És més, s'ha constatat que la contractació externa de serveis ha generat un increment del teixit d'entitats en els darrers 25 anys, el que ha incrementat la capacitat de resposta de la societat als reptes socials.

En conclusió: l'economicisme (que no la bona gestió econòmica orientada a la realització d'objectius socials) en la contractació pública dels serveis de benestar, i el retorn a la gestió directa dels serveis, són els dos gran perills per al desenvolupament de les entitats socials productores de serveis, i per extensió són una amenaça tant per a la qualitat i diversitat en l'atenció a les persones amb problemes socials com per l'enfortiment de la societat civil organitzada i la ciutadania socialment compromesa.

5. Recomanacions des del Tercer Sector Social per uns millors Serveis Socials Bàsics

Amb el convenciment de la importància cabdal del bon funcionament dels Serveis Socials Bàsics per una societat amb més oportunitats socials per tothom, establim un seguit de recomanacions i reivindicacions adreçades al Departament de Benestar Social de la Generalitat de Catalunya com a principal organisme competencial en matèria de serveis socials, però també als Ajuntaments per les seves competències en matèria de serveis socials bàsics perquè les incloguin en els seus respectius programes d'actuació municipal i en els nous plans d'inclusió social.

Les recomanacions es diferencien entre les dirigides als Serveis Bàsics d'Atenció Social com a principals articuladors de l'acció social en el territori, i les dirigides als processos de contractació per garantir les condicions pel desenvolupament de les potencialitats del Tercer Sector Social en la producció de serveis socials bàsics en les tipologies de:

- Els serveis d'ajut a domicili.
- Els serveis de teleassistència.
- Els serveis d'intervenció socio-educativa no residencial per infants i adolescents.
- Els serveis de distribució d'aliments i de menjador social.
- Els serveis residencials d'estada limitada.

I. En relació a la millora dels Serveis Bàsics d'Atenció Social, recomanem:

1. Donar prioritat al treball dels SBAS que genera més valor afegit en l'acompanyament a les persones ateses en els itineraris d'inclusió social. Això significa:
 - a. Dedicació prioritària al desplegament del treball socio-familiar, grupal i comunitari.
 - b. Establir mecanismes de gestió fàcil per superar els tràmits en els ajuts destinats a cobrir les necessitats més bàsiques de les persones i famílies.
 - c. Prestigiar i restringir l'ús dels informes socials i no confondre'ls amb certificacions de situació de necessitat social, sinó lligats a itineraris d'inclusió social. Es recomana anar cap a un informe social únic per persona i família atesa.

2. Superar el concepte del SBAS de porta d'entrada única al sistema de serveis socials, i acceptar que qualsevol informe i recomanació de qualsevol professional acreditat en les entitats socials o en d'altres sistemes de benestar com assistència sanitària o ensenyament tenen la mateixa validesa tècnica que un informe del SBAS.
3. Trencar l'aïllament de no pocs SBAS i els Centres de Serveis Socials en el territori, desenvolupant el treball en xarxa amb les entitats socials i veïnals del territori impulsant la coordinació i la sinèrgia del conjunt de l'acció social en el territori.
4. Distribuir els recursos humans i infraestructurals dels SBAS en base a índexs de necessitat social dels territoris.
5. Garantir un sistema d'horaris d'atenció flexible per als professionals i d'ampli ventall horari que faciliti el treball comunitari, en xarxa i grupal.
6. Ordenar més clarament la coordinació i la complementarietat entre els SBAS i la resta de tipologia de Serveis Socials Bàsics, i els serveis socials especialitzats.
7. Obrir espais en el territori per exercir la transparència, i la rendició de comptes a la societat civil organitzada en el territori, així com per millorar, des dels SBAS, el coneixement del treball que realitzen les entitats socials en el territori.
8. Ampliar i flexibilitzar la cartera de serveis a disposició dels SBAS i dels SSB en el seu conjunt.

II. Recomanacions per desplegar el potencial del Tercer Sector Social en la producció de Serveis Socials Bàsics.

9. Eradicar definitivament la falsa concepció que la contractació externa és privatització. És una idea falsa i mal intencionada, perquè la provisió dels serveis, la programació, el seguiment i l'avaluació és totalment competència de l'administració pública local. I perquè els recursos dels SSB estan finançats amb fons públics. Privatització seria que la provisió de serveis fos desplegada per una corporació privada o públic-privada que, a més, assumís totes les altres competències assenyalades.
10. Donar preferència a les organitzacions no lucratives i a les entitats de l'economia social que conformen el Tercer Sector Social, en els termes que preveu l'article 77 de la Directiva 2014/24/UE de 26 de febrer sobre contractació pública.

11. Elaboració d'un catàleg de serveis que prestin les entitats del Tercer Sector i de l'economia social perquè integrin prioritàriament les xarxes de centres i serveis d'atenció a les persones.
12. Que en els concursos públics el pes de l'oferta econòmica vingui marcada en les clàusules, com criteri de sostenibilitat del servei, i no tingui valor per discriminar les ofertes. Sinó que els valors per prioritzar corresponguin a les clàusules tècniques de qualitat d'atenció, dinamització social i ciutadana, i clàusules socials en els contractes que ho permetin.
13. Que es concretin els indicadors i barems per a poder mesurar objectivament, en els concursos públics, les variables que més incideixen tant en la qualitat d'atenció, la generació de capital social en el territori, la dinamització comunitària, i el compromís social de la ciutadania.

Annex. Elements de reflexió i propostes de les sessions de deliberació² sobre "el Tercer Sector i els Serveis Bàsics d'Atenció Social"

En aquest apartat es mostren les aportacions fetes durant les dues sessions de deliberació respecte el Tercer Sector i els Servis Bàsics d'Atenció Social, celebrades el dia 13 i 19 de juliol de 2016, respectivament. Les entitats que hi van participar són les següents:

- Associació Benestar i Desenvolupament (ABD)
- Càritas Diocesana de Barcelona
- Càritas Diocesana de Girona
- Càritas Diocesana de Sant Feliu
- Càritas Diocesana de Tortosa
- Creu Roja
- ECOM
- Federació d'entitats d'iniciativa social sense afany de lucre (FEATE)
- Federació d'Entitats d'Atenció i d'Educació a la Infància i a l'Adolescència (FEDAIA)
- Família i Benestar Social (FIBS)
- Fundació Apip-Acam
- Institut de Treball Social i Serveis Socials (Intress)
- Organització Nacional de Cecs Espanyols (ONCE)
- SUARA cooperativa

La metodologia de les sessions consistia en dur a terme una breu explicació sobre la diagnosi i anàlisi dels Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS) i la seva necessitat de reforma a la ciutat de Barcelona.

L'objectiu principal d'aquestes sessions era deliberar entorn la millora dels SBAS i els Centres de Serveis Socials (CSS), concretament, en l'organització de l'acció social del territori, atès que afecta en gran mesura als tres àmbits d'actuació de les entitats del Tercer Sector Social (en la producció de serveis, en el paper de promotor i catalitzadors del compromís social i en la defensa dels drets socials de la ciutadania i, en especial, de les persones vulnerables).

A partir d'aquí, en cada una de les sessions, es van formular diferents preguntes encaminades a reflexionar sobre quines propostes permetrien aconseguir els objectius següents:

- Avançar en els drets socials de la ciutadania.
- Vigilar que les necessitats i les demandes de la ciutadania millorin.

² Les síntesis de les sessions de deliberació han estat realitzades per la Judith Mulet d'Estratègies de Qualitat Urbana.

- Enfortir i millorar la capacitat d'acció de la societat civil.
- Ampliar i millorar en qualitat el compromís social de la ciutadania.

D'aquesta manera, durant les dues sessions de deliberació van sorgir a debat i reflexió diferents propostes i desafiaments a partir de les diferents preguntes plantejades que es recullen a continuació.

1. Els SBAS són prou flexibles i adaptables a la demanda? Es considera que els SBAS estan aïllats en el territori o pel contrari fan una important tasca de treball en xarxa i comunitària?

- L'espera en l'ajuda i en l'atenció provoca una sensació i percepció negativa en les persones ateses, ja que s'adrecen als Serveis Bàsics d'Atenció Social esperant una resposta immediata perquè, en aquell moment, han esgotat tots els recursos que tenen al seu abast. Això provoca que hi hagi una percepció dels Serveis Socials com a organisme que donarà un recurs des de la immediatesa però que la realitat, amb altes llistes d'espera, provoqui insatisfacció.
- El Serveis Bàsics d'Atenció Social són vistos com a dispensadors de recursos. És a dir, hi ha un mal coneixement per part de la ciutadania sobre el què fan i el què són els SBAS ja que són vistos i percebuts com si fossin unes "màquines dispensadores de recursos econòmics" més que com a una eina per a treballar la situació social individual, grupal i familiar.
- La visió i percepció que es té dels Serveis Bàsics d'Atenció Social és una qüestió històrica en haver-se equiparat al Sistema Sanitari. A diferència del Sistema Sanitari, la població no coneix els Serveis Bàsics d'Atenció Social perquè no són universals, sinó que es tracta d'un servei assistencialista i no preventiu. Per això cal impulsar un canvi de model centrat en l'empoderament, la cura i l'acompanyament de les persones.
- En molts ajuntaments més petits es poden planificar millor els Serveis Bàsics d'Atenció Social entre els directors i els professionals de base a l'existir-hi una connexió, comunicació i relació. En canvi, això no es produeix a l'Ajuntament de Barcelona en tractar-se d'una institució més gran i rígida, provocant uns Serveis Socials Bàsics burocràtics i col·lapsats per la manca de relació i comunicació entre directors/es i els i les professionals de base.
- Dins dels Serveis Bàsics d'Atenció Social de la pròpia ciutat de Barcelona hi ha diferents metodologies dins dels CSS a l'hora de treballar la intervenció social; visió que, normalment, depèn de les persones professionals. En altres paraules, la disparitat territorial afecta tant el volum de casos com l'articulació dels recursos i de la xarxa.
- Es considera que els SBAS han de ser la porta d'entrada i s'han de concebre com a un dret ja que és l'agent que mou els fils del territori per poder articular recursos i coordinar el treball en xarxa. Per aquest motiu, els SBAS

han de ser els responsables d'articular els diferents recursos per a donar la millor resposta possible.

- S'està d'acord en què un dels problemes són la burocratització dels CSS i la disparitat dins dels CSS de Barcelona (en uns hi ha bona coordinació i en d'altres no). També es constata que en comarques més rurals no hi ha tanta demanda però, alhora, tenen una coordinació més estreta que en àrees metropolitanes.
- La Llei del 2007 preveia una persona professional de referència per a tota la ciutadania. Cal tenir en compte aquest fet ja que, al ser un dret, el ciutadà ho podria exigir. Tot i així, cal reformular la cartera de Serveis Socials ja que no està ben desplegada i explicada. Per tant, s'hauria de facilitar una eina informàtica disponible per als i les professionals de l'ajuntament, entitats i la ciutadania i així, sabessin quins drets socials tenen.
- Cal incorporar dins de la cartera de Serveis Bàsics d'Atenció Social, el treball grupal i comunitari.

2. Creieu que hi ha relació entre el procediments administratius i la funció d'expandidora de recursos que denuncien no pocs professionals dels SBAS?

- S'ha de diferenciar quina part burocràtica i administrativa gestionen els Serveis Bàsics d'Atenció Social. S'ha de poder dur a terme una organització perquè els i les professionals puguin treballar amb el cas en concret. Això seria possible si es pogués treballar per nivells juntament amb una anàlisi i un diagnòstic sobre quin és el percentatge que va destinat a tasques burocràtiques per a poder establir una separació adient.
- Cal treballar de forma transversal (per exemple, assolint sistemes informàtics que ho garanteixin) perquè és possible utilitzar sistemes informàtics i mantenir la confidencialitat de les dades i la transversalitat (on els diferents sistemes universals -l'educatiu, el sanitari, el jurídic i el de serveis socials- anessin lligats). A diferència de Sanitat que treballa des del símptoma, des de Serveis Socials hauria d'haver-hi una visió holística, de complementarietat; d'ecosistemes convivencials.
 - Emperò, es remarca que la transversalitat no es podrà dur a terme si perdura l'aïllament dels Serveis Bàsics d'Atenció Social en el territori al no treballar en xarxa ni amb la comunitat. A més, hi ha molts programes interns que tampoc són traspassats ni compartits.
- S'està d'acord en què la voluntat política és molt important a l'hora d'impulsar certs projectes.
- Sense una voluntat política que perduri, molts dels projectes no tenen una durabilitat a llarg termini.

3. Per què creieu que estan aïllats els Serveis Socials i, en conseqüència, els Centres de Serveis Socials?

- Es comenta que segons el territori es coneixen o no. A vegades, en certs territoris hi ha reunions de xarxa, i els Serveis Socials no hi són convidats.
 - Es declara que, en certes ocasions, el treball en xarxa fa procediments més rígids ja que manca en què consisteix i què implica el treball en xarxa.
- Manquen criteris de formació i informació dels i les professionals provocant un aïllament i posterior saturació dels CSS.
- El treball de les persones professionals (tant treballadors/es i educadors/es socials com psicòlegs/es) ha de valorar el cas independentment del lloc on treballi.
- Es constata que no té el mateix valor un informe elaborat des de l'àmbit social que un elaborat des de sanitat; quan en realitat se li ha de donar el mateix valor. S'ha creat la percepció que tothom té la potestat de dir si és un problema social o no, quelcom que ha provocat que s'infravalori la feina feta pels Serveis Bàsics d'Atenció Social. Tot i així, s'ha d'aconseguir un canvi de model on l'eix central sigui la persona.
- L'externalització sempre s'ha vist malament des dels Serveis Socials perquè comporta una pèrdua de poder per part dels i les professionals. Això comporta una saturació dels CSS juntament amb la personificació de la prestació econòmica com a un recurs essencial per a la intervenció social. Per aquest motiu, s'aposta per reflexionar i debatre si aquesta situació de saturació s'ha convertit en la zona de confort dels i les professionals.
 - Quan es proposa dur a terme una externalització a l'Ajuntament de Barcelona es produeix un alt nivell de sindicalisme i es produeix un efecte de burn out dins de la pròpia organització.

4. Quins són els principals punts positius i/o negatius de les relacions entre els SBAS i les entitats del Tercer Sector Social que operen en el territori? Els Serveis Socials serveixen com a impuls o com a obstacles per a treballar des del punt de vista d'una entitat social en el territori?

- Excés de control i fiscalització per part de les entitats al treballar amb els CSS, sobretot al fer treball comunitari.
- Les facilitats o els inconvenients de treballar amb els SBAS depèn de les persones i de la tradició en la forma de treballar del territori. És possible trobar col·laboració si la vas a buscar, en cas contrari no es troben facilitats.
- En molts casos de diferents ajuntaments, conviuen funcionaris amb treballadors d'entitats amb diferent conveni però s'aconsegueix assolir un treball en equip al tenir unes bones direccions i un bon lideratge, en altres paraules, hi ha unes funcions i uns objectius clarificats i iguals per a tothom. Per això, és molt important la definició de tasques per evitar la sensació "d'intrusisme".

- Es constata poc treball en xarxa i poc, o gairebé inexistent, treball amb l'entorn pròxim. Com que no hi ha treball en xarxa, el territori queda fragmentat i no se sap de quins recursos es disposa.
- També, s'argumenta que els processos en casos d'urgència són llargs comportant processos molt rígids i burocràtics (els recursos no arriben per l'excés de documentació que es demanen).
 - A més, s'afegeix que els SBAS estan col·lapsats per l'augment de situacions de risc (sobretot en infància i salut mental).
- S'està d'acord en què les diferències territorials depenen de la iniciativa i/o vocació dels professionals que hi treballen.
- Les entitats haurien de canalitzar diferents necessitats socials amb persones desesperades i deseparades i donar resposta al sistema de risc al que l'administració no arriba.
- Es comenta un punt de fricció entre els drets dels professionals i la realitat social (la vida al barri comença a les 18h i l'atenció és al matí i una vegada al dia per la tarda). És difícil accedir als Serveis Socials perquè afecten a tot el col·lectiu i no és fàcil de canviar.

5. Per què es produeix, de vegades, una hostilitat entre els Serveis Bàsics d'Atenció Social i les entitats del tercer sector?

- Els professionals dels Serveis Bàsics d'Atenció Social no estan cuidats. A més, es perd molt de temps actuant en casos socials que haurien de ser coberts per diferents polítiques socials. Per això, és necessari trobar sinergies ja que sense espais de participació, deliberació i coneixement compartits entre els Serveis Socials i professionals d'entitats sorgeix rivalitat en el moment que es vol externalitzar.
- Ha de quedar clar quina és la tasca dels professionals externalitzats i els professionals funcionaris. Una opció per aconseguir-ho seria incorporar voluntaris que poguessin participar i fer de suport.
- Es comenta que hi ha diferents punt de vista i realitats segons els municipis amb els quals les entitats treballen. Molts cops proposes algun projecte a Serveis Bàsics d'Atenció Social i costa molt avançar i donar resposta als casos per la falta de confiança.
- Hi ha desconeixement sobre el què fa el Tercer Sector Social per part dels i les professionals. Hi ha una mala concepció del treball fet per les entitats socials, provocant un mal reconeixement de les entitats socials que treballen amb el mateix objectiu: millorar els drets socials de les persones.
- S'ha d'entendre que la provisió dels Serveis Bàsics d'Atenció Social és de l'Ajuntament, però la producció es pot fer des d'una entitat des del supòsit de la qualitat en la intervenció social. És més, l'Ajuntament hauria d'utilitzar les entitats del Tercer Sector Social com a observatori social.

- S'ha de canviar el model i s'ha de centrar en la persona, s'ha d'apoderar i això s'ha de fer independentment que sigui públic o privat.
 - Tot i així, s'ha de tenir en compte que el model d'autonomia de la persona en realitat no deixa de ser una fal·làcia, ja que qualsevol organisme el qüestiona.
- S'aposta per la millora de la coordinació i la formació per aconseguir una nova mirada, un nou paradigma de model on, per exemple, alguns drets fossin reclamables pels tribunals constitucionals.
- Caldria elaborar més grups de discussió entre les persones ateses i parlar de quina relació tenen amb els Serveis Bàsics d'Atenció Social. Calen instruments que ens permetin escoltar als usuaris per a poder millorar.
- Donar un servei amb una comissió de participació.
- Que les persones poguessin triar el seu recurs, i que els i les professionals haguessin d'acompanyar la persona i guiar-la en la seva presa de decisió sabent els recursos de la comunitat.
- Informar de quins drets té com a persona perquè tinguin la capacitat de decidir i autonomia suficient per a què la pròpia persona ha d'estar informada i saber què fer. La informació és un instrument més a l'hora de fer intervenció social.

6. Com caracteritzeu els SBAS? Com es podrien millorar?

- A diferents territoris i ajuntaments no existeixen els mateixos recursos ni la mateixa metodologia de treball; hi ha ajuntaments que treballen de forma reactiva i d'altres de forma preventiva. Per això, en molts casos les entitats acaben endinsant-se en la burocratització i es converteixen en dispensadors i/o prestadors de recursos. S'argumenta que, per aquest motiu, s'ha d'aconseguir un canvi i treballar des de l'empoderament de la persona. El model està obsolet, per això, s'ha de modernitzar cap als nous perfils socials i les noves demandes per a poder arribar als nous perfils que s'acullin a la nova cartera de Serveis Socials.
- La diferència territorial comporta un greuge comparatiu. Actuen sobre la demanda i no des de la prevenció o la persona. Es confonen les necessitats econòmiques amb les necessitats socials, quelcom que no succeiria si hi haguessin uns ingressos mínims. No hi ha una visió global i transversal juntament amb una manca de definició de la població diana a la cartera de Serveis Socials. Per això, cal promoure professionals que treballin des de la prevenció i puguin establir un pla de treball amb la persona juntament amb la promoció del treball grupal i comunitari.
- És necessari separar les prestacions econòmiques vinculades a informes socials (que han col·lapsat els CSS) del treball d'intervenció social, especialment, del comunitari i grupal.
- Els Serveis Bàsics d'Atenció Social no estan integrats com a dret universal pels ciutadans i això comporta que la cartera dels Serveis Bàsics d'Atenció

Social sigui desconeguda per la societat. Els informes es dupliquen perquè sembla que els treballadors socials tenen el poder per a fer-ho. És per això, que hauria d'haver-hi un gestor i/o referent del cas.

- A part, la gent ho desconeix perquè pensa que allà només hi van les persones pobres. Els SBAS estan burocratitzats, per part del propi sistema i pels professionals. A més, hi ha insuficiència de recursos humans juntament amb un augment de la paperassa, molts cops, innecessària.

7. Quines són les reformes més importants, per fer un treball vinculat amb el Tercer Sector? Quines reformes caldria introduir per fer una relació més sinèrgica?

- S'ha de treballar des del territori i amb el territori per saber de quins recursos es disposa. Un altre aspecte a tenir en compte és que les entitats són desconegudes tot i que es deriven molts casos. Han de ser territoris on la gent es senti coresponsable i participi. Per això, els horaris han d'estar regulats segons les necessitats de les persones i el que ha passat és que els sindicats han agafat molta força.
- Les administracions públiques ens han fet perdre la consciència del dret. Els SBAS han de ser públics, tot i que es pot produir per convenis però sota la potestat de l'Ajuntament.
- Estem parlant d'un model social on el centre sigui la persona i no fer una intervenció social des de salut o des d'un altre servei centrada en la persona i coordinada amb els altres serveis. Ha d'haver-hi un referent de la persona que l'acompanyi en tots els serveis. En definitiva, aconseguir un model no fragmentat i sí transversal.
- En molts llocs estan col·lapsats i això provoca que no es puguin dedicar temps al treball grupal i comunitari. Una possible solució seria que una part de la cartera de serveis es fes des de l'Ajuntament i l'altra part des de les entitats perquè, a més, aquestes podrien captar el treball voluntari i també el treball a domicili (que ha disminuït) al tenir més flexibilitat.
- Una de les altres alternatives seria que es dugués a terme de forma concertada entre l'ajuntament i les entitats, a partir d'un bon control, una bona avaluació i centrat en el treball grupal i comunitari per evitar el col·lapse del sector públic. Això permetria donar oxigen i més coordinació entre entitats i Serveis Bàsics d'Atenció Social i disminuiria la "cultura de la queixa".

8. Serveix que tots els CSS siguin gestionats des de l'administració? o és millor tenir una flexibilitat en la gestió i que la producció es faci des d'un altre lloc?

- En primer lloc, ha d'haver-hi un principi general en el concurs, que especifiqui que al ser un servei dirigit a les persones només s'hi han de presentar entitats sense ànim de lucre i no empreses amb afany de lucre. La UE ho

permet però la Generalitat hauria de fer unes lleis que regulin el concert social i que l'Ajuntament tingués competència per a fer-ho.

- Es consensua que abans de definir qui s'encarrega de gestionar els CSS, primer s'ha de definir el model que volem.
- Cada Ajuntament ha de saber com vol gestionar els SBAS. En molts casos, la gestió és externa però la provisió és pública. Hi ha eines de seguiment, avaluació i control.
- Es comenta que el fet que ho gestioni l'Ajuntament no significa que sigui millor o pitjor al no garantir un procediment en concret. La gestió podria ser concertada i permetria dur a terme una adaptabilitat i flexibilitat reduint la rigidesa. Per tant, es podria externalitzar però, s'ha de tenir en compte que és quelcom que implica un canvi de mentalitat molt complicat per part de l'Ajuntament de Barcelona.
- Els CSS han d'admetre la possibilitat de treballar conjuntament entre l'administració i les entitats. A Serveis Bàsics d'Atenció Social fa falta transparència (en molts casos es crea una reacció entre les pròpies persones ateses de "per què a mi no em donen el recurs, i a ell sí?").
- Cal tenir en compte que l'organisme de proximitat és el territori. Les entitats no estan ubicades en tot el territori, en canvi l'administració sí. Per això, és necessària la col·laboració entre entitats i administracions des de la responsabilitat pública i amb una visió global.
- Es comenta que explicitar qui gestiona millor els CSS només farà que crear una confrontació. Per això, s'argumenta que s'ha d'anar cap a la col·laboració públic-privada, des de la complementarietat. Aquest model ha de garantir la igualtat d'oportunitats, sigui el territori que sigui (flexibilitat, adaptació, centrat en la persona, que no depengui dels professionals que hi treballen o del teixit associatiu del territori).
- Es comenta que la qüestió principal és funcionalitzar els Serveis Bàsics d'Atenció Social perquè ja són un servei públic.
- S'aposta per establir un rendiment de comptes. En altres paraules, que en ser un espai de coordinació entre entitats i administració pel sistema de Serveis Socials serveixi, també, com un procés de rendiment de comptes. En aquest sentit, s'explica que hi ha exemples de diversos municipis, el Pla de l'Estany, la Garrotxa, Vilanova i la Geltrú on hi ha meses de coordinació entre entitats i l'administració.
- S'ha de posar en valor la feina feta per les entitats. Però per fer tot això s'ha de tenir igualtat entre tota la feina feta.
- S'informa que des del Districte d'Horta-Guinardó s'està desenvolupant el projecte d'Interxarxes centrat en les temàtiques d'infància i família.
- Es comunica l'existència de consells municipals d'inclusió social en diferents municipis que neixen a partir de l'elaboració d'un pla d'inclusió i alhora de seguiment.

- Cal tenir en compte que la continuïtat és molt important i que el camí ja s'ha realitzat en molts casos, però és necessària establir una normativa que ho reguli.
- És importat dur a terme una avaluació sobre l'impacte dels SBAS, sobretot, en la generació d'empoderament ciutadà i definir quins indicadors són necessaris per a dur-la a terme.
- S'ha de compartir una anàlisi i visió del territori entre les entitats i els Serveis Socials Bàsics per poder treballar en xarxa.
- Les entitats són visualitzades des de l'administració com a venuts o "seguidistes" de l'administració i com aquells que no tenen uns valors concrets com a entitat pròpia. En aquest sentit, els SBAS no ens veuen com a partícips d'un territori per a millorar les desigualtats, per part de les persones. Per això cal impulsar la integració de les entitats en el territori.
- Necessitat d'incloure a les persones ateses en aquests processos per a que puguin participar i comentar la seva percepció dels Serveis Bàsics d'Atenció Social.
- Es comenta que la Llei de contractació no ha facilitat la feina a les entitats.

Recull de les respostes i aportacions del qüestionari presentat després de les jornades de deliberació

En aquest document s'hi recullen totes aquelles aportacions recollides a través d'un petit qüestionari que es va presentar a totes les persones participants en les dues Jornades de deliberació (realitzades el 13 i el 19 de juliol de 2016, respectivament) entorn la relació entre el Tercer Sector Social i els Serveis d'Atenció Primària.

Així, el breu qüestionari que es presentava girava entorn de la següent pregunta:

- Quins creieu que són els 3 principals desafiaments i/o objectius que el Tercer Sector Social s'hauria de plantejar en relació als Serveis Bàsics d'Atenció Social (SBAS).

Aquelles respostes i aportacions que s'han recollit (un total de 10 respostes, d'un màxim de 20 participants) a partir de les respostes a la pregunta anterior del qüestionari són les següents:

Treball transversal i en xarxa

- Aconseguir que la relació entre les entitats i les administracions públiques sigui molt més horitzontal i de col·laboració. Cal valoritzar els treballadors del Tercer Sector Social davant de les persones professionals de l'administració.
- Model transversal que inclogui una nova manera de veure el model social.

- Millora de la comunicació i la transversalitat en les actuacions amb la resta d'entitats que treballen amb i per les persones.
- Promoure el treball en xarxa amb els Serveis Bàsics d'Atenció Social i entitats socials del territori, establir la territorialització dels Serveis Bàsics d'Atenció Social en funció del seu impacte social i redistribuir les ràtios professionals d'acord a les necessitats territorials.
- S'ha d'aconseguir sempre un treball en Xarxa.
- Treball transversal entre la Taula i els Serveis Bàsics d'Atenció Social.
- Cal disposar d'un sistema únic que permeti un intercanvi de dades fluid entre els ens locals i el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies. Així mateix cal avançar en l'atenció i coordinació sociosanitària.

Model basat en la prevenció i en l'empoderament de les persones

- Sempre ha d'estar per davant la persona i/o la família. L'enfocament ha d'estar centrat en aquest aspecte.
- Proposar un model basat en la participació i l'acompanyament de les persones i no un model basat en les prestacions.
- En l'atenció social ha de primar l'atenció a les persones per sobre dels papers i/o dels informes. Per fer-ho, cal que el treballador social trepitgi el carrer amb flexibilitat d'horaris.
- Els Serveis Bàsics d'Atenció Social s'han d'adaptar a les característiques i necessitats de les persones, és a dir, han de promocionar un model d'atenció centrat en la persona. Els SBAS han de garantir una atenció individualitzada i uns serveis dissenyats basats en el suport que cada persona precisa, i en el seu projecte de vida; tenint en compte, la promoció de l'autodeterminació, l'autonomia personal, la inclusió social i l'empoderament. Pensem que els SBAS han d'apostar per una visió de la persona holística, integral i biopsico-social, en què l'atenció es basi en la persona en el seu conjunt i no només en la situació concreta que presenta en aquell moment.
- Plantejar un model centrat en la persona amb tot el que això implica.
- Transformació del model social per centrar-lo en la persona i generar així valor afegit al servei.
- Anar cap a un model d'atenció centrat en les persones que garanteixi la continuïtat en l'atenció (gestor del cas) cooperant amb els sistemes de benestar (Serveis Bàsics d'Atenció Social, salut, educació, justícia, etc.) i amb les entitats del Tercer Sector Social del territori.
- Aconseguir un model menys burocratitzat i menys reactiu, treballant per la prevenció.
- Universalitat completa. Blindar com a drets subjectius el conjunt de drets que es dotin les lleis de Serveis Socials.

Paper proactiu del Tercer Sector Social

- El Tercer Sector hauria de ser proactiu en la detecció de noves necessitats sense cobrir i/o deficientment cobertes, i crear grups de treball per proposar/propiciar solucions. No cal esperar passivament que els necessitats s'organitzin, sinó que caldria que aquests trobessin el paraigua en el Tercer Sector. Si el Tercer Sector només fa de Tercer Sector podria arribar a confondre's amb Entitats Patronals de defensa d'interessos corporatiu o actuar com ho faria una entitat Administrativa pública més.
- Treballar la confiança amb el Tercer Sector social.

Relació activa entre el Tercer Sector Social i l'administració pública

- Establir aliances que permetin compartir serveis i optimitzar els recursos creant mecanismes d'interrelació per les entitats del Tercer Sector Social que NO siguin únicament les de foment del voluntariat.
- Disseny de metodologies comunes sistematitzant l'atenció i compartir la informació.
- Consolidar els Consells Municipals de Benestar Social (amb Administracions Públiques, organitzacions ciutadanes i entitats sense afany de lucre) com a espai de coordinació i intercanvi tant polític com tècnic sobre la planificació, gestió i avaluació de tots els Serveis Socials Bàsics del seu territori.
- Fer front comú amb les entitats d'usuaris i les administracions locals per a què es reguli i es doti pressupostàriament la cartera de Serveis Bàsics d'Atenció Social amb treball preventiu grupal i comunitari, per a atendre les necessitats socials de tota la població.

Reforçar i repensar la figura del referent

- Repensar la figura del referent per tal de millorar el vincle entre professional i usuari.
- És necessari reforçar la figura del professional de referència per tal de garantir una atenció el més integral possible. Des de la nostra realitat, per exemple, observem que no sempre aquests professionals estan formats en matèria de discapacitat. Així mateix, és imprescindible que el professional conegui els recursos existents al seu territori i, en especial, tot el moviment associatiu que existeix en la seva àrea d'influència, ja que pot ser un aliat molt important.

Valor del Tercer Sector Social

- Ens hauríem de fer valer i respectar la tasca de les entitats del 3r sector, de vegades sembla que des dels SBAS no es valori o no es doni importància a la tasca que es desenvolupa des de les entitats.

- Mantenir la nostra condició d'entitat social, amb valors i missió pròpia i no deixar-nos arrossegar per la burocratització que ens demanen algunes administracions, que ens converteixen en empreses expedidores de serveis.
- Cal defensar els nostres valors característics: solidaritat, voluntariat, gratuïtat, altruisme, treball en xarxa, participació, economia social, justícia social, etc.
- Desburocratització dels Serveis Bàsics d'Atenció Social
- Promoure l'articulació d'un model d'intervenció en funció de la demanda i les necessitats de la ciutadania davant dels organismes competents.
- Descarregar del model de Serveis Bàsics d'Atenció Social de les funcions i prestacions inadequades pròpies d'un sistema universal de Serveis Bàsics d'Atenció Social.
- Diferenciar les demandes de sostenibilitat econòmica del treball d'intervenció social. Canalitzar operativament la tramitació dels informes socials per desburocratitzar el treball social inclusiu.
- Redistribució dels recursos i càrregues de treball en sistematitzar i protocol·litzar la firma dels informes socials en especial, dels ajuts econòmics, pobresa energètica, alimentació, habitatge i dependència.

Aplicació de la normativa europea i creació de convenis

- Aplicació de la normativa europea i/o creació de normativa específica per tal de garantir els drets socials.
- Aconseguir que els ajuntaments instaurin el model de convenis socials (amb entitats sense afany de lucre del seu territori) per a gestionar la part dels SBAS que no puguin gestionar directament.
- Aprofitar aquest marge de maniobra que tenim les entitats del 3r sector, pel fet de no ser administració amb tot el que això suposa i que podem estar més a prop de les persones i de la seva realitat, per poder fer denúncia i coordinar-se amb els SBAS per adequar les intervencions i les respostes a les necessitats reals de les persones.

Garantir els drets a totes les persones ciutadanes

- Lluitar activament per a què les polítiques públiques garanteixin els drets a totes les persones ciutadanes. No importa tant des d'on es fa (públic o privat) sinó que es faci i des de la prospectiva del dret.

Enfortir el treball grupal i comunitari

- Donar prioritat al treball grupal i comunitari, preservar i enfortir aquests espais i el del treball individual/família.

Darrers números publicats:

48 - **Cap a un Salari Mínim Digne.** Una reforma necessària per reduir les desigualtats socials a Catalunya (juliol 2016)

47 - **Maltractaments a les persones grans.** Una realitat oculta que exigeix respostes (maig 2016)

46 - **La feminització de la pobresa.** Reivindicant una mirada de gènere (març 2016)

45 - **La contribució del Tercer Sector al lloguer social** (gener 2016)

44 - **La reinserció postpenitenciària.** Una terra de ningú (juliol 2015)

43 - **Cap a una atenció integrada social i sanitària.** Per una nou model centrat en les persones (maig 2015)

42 - **Dignificar i defensar el dret a l'alimentació.** Promovent l'atenció integral i l'autonomia de les persones (març 2015)

41 - **Joves extutelats.** El repte d'emancipar-se avui (gener 2015)

40 - **Accessibilitat i disseny per a tothom.** Avançar en la igualtat d'oportunitats per a les persones amb discapacitat (desembre 2014)

39 - **Un parc d'habitatges de lloguer social.** Una assignatura pendent a Catalunya (octubre 2014)

38 - **L'energia com a dret.** Com afrontar la pobresa energètica (setembre 2014)

37 - **Els cuidadors familiars.** Repte pendent del sistema de la dependència (juliol 2014)

36 - **Drets Humans i polítiques de drogues.** Noves propostes de regulació (juny 2014)

35 - **Nova pobresa i renda mínima d'inserció** (maig 2014)

Barcelona, octubre 2016

Dipòsit legal: B 22369-2016

Edita: Taula d'entitats del Tercer
Sector Social de Catalunya



Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya

Rocafort 242 bis 2n
08029 Barcelona
T 93 310 57 07
www.tercersector.cat



En col·laboració amb:

ara.cat

Ateneu Barcelonès
ABCDEFGHIJK
LMNOPQRSTU
VWXYZ

En conveni amb:



**Diputació
Barcelona**



**Ajuntament de
Barcelona**