

**INFORME REFERENT AL DOCUMENT “MODEL DE SERVEIS SOCIALS BÀSICS  
I DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI BÀSIC D’ATENCIÓ SOCIAL”**

**Aprovat en Sessió Plenària del CAPSIF**

**Barcelona, 16 de gener de 2015**

## **INFORME REFERENT AL DOCUMENT “MODEL DE SERVEIS SOCIALS BÀSICS I DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI BÀSIC D’ATENCIÓ SOCIAL”**

### **1. INTRODUCCIÓ**

En la sessió del CAPSIF del dia 10 d’octubre de 2014, la directora general de l’ICASS i dos dels seus col·laboradors varen presentar el “Model de Serveis Socials Bàsics i desenvolupament del Servei Bàsic d’Atenció Social” (en endavant Model).

El CAPSIF va crear un grup de treball per tal d’analitzar el contingut de l’esmentat document i poder presentar un esborrany d’informe al plenari per debatre i arribar a una proposta que reflectís el parer de l’esmentat Consell.

El grup de treball va elaborar l’Informe, que es va presentar a la sessió del dia 14 de novembre de 2014, però per manca de temps no es va poder debatre i es va deixar per a la propera sessió.

El dia 16 de desembre de 2014, a petició de la directora general de l’ICASS, es va reunir la presidenta del CAPSIF i dos dels membres del grup de treball amb l’esmentada directora general i dos col·laboradors. Des del Departament de Benestar Social i Família (en endavant DBSIF) s’havia estudiat l’esborrany d’informe i presentaren una proposta d’inclusió de moltes de les propostes en una nova versió del document. En la reunió, després de fer una revisió i debat dels dos textos, el DBSIF es va comprometre a fer un nou redactat amb les modificacions tractades i el CAPSIF, a informar de la reunió mantinguda en la sessió del 19 de desembre de 2014, on es debatria el tema. Posteriorment, s’informaria al DBSIF dels resultats.

A la sessió del CAPSIF del 19 de desembre es va tractar el tema a partir de l’esborrany d’informe i de les informacions presentades pels assistents a la reunió del 16 de desembre. Els membres del CAPSIF varen agrair la bona acollida de l’esborrany d’informe i la disposició del DBSIF per introduir les consideracions i propostes, i així mateix es matisaren alguns aspectes i se n’afegiren alguns de nous.

Atès que ja s’havien inclòs en el document sobre el model dels SSB moltes de les propostes efectuades en l’esmentada sessió de treball, es va acordar fer un nou informe breu que recollís els aspectes generals i estratègics que hauria d’incloure un “model de serveis socials bàsics i desenvolupament del servei bàsic d’atenció social”, que va ser aprovat en la sessió del dia 16 de gener de 2015.



## **2. INFORME REFERENT AL DOCUMENT “MODEL DE SERVEIS SOCIALS BÀSICS I DESENVOLUPAMENT DEL SERVEI BÀSIC D’ATENCIÓ SOCIAL (SBAS)”**

En primer lloc, el CAPSIF valora molt positivament la iniciativa del DBSIF d’iniciar el procés per elaborar un model dels SSB i desenvolupar el SBAS. L’elaboració participativa amb els ens locals, que disposen de competències pròpies en la matèria, és un altre element favorable a considerar, tant des del punt de vista legal com tècnic i operatiu.

D’altra banda, el CAPSIF agraeix al DBSIF que hagi tingut en compte moltes de les propostes i suggeriments efectuats en l’esborrany d’informe, així com de les fetes verbalment a la reunió de 16 de desembre de 2014.

Per tot això, en aquest informe no ens referirem a aspectes concrets de l’esborrany de document sobre el model de SSB, que ja es va fer en el document preliminar esmentat, sinó que únicament es remarcaran les qüestions generals que a criteri del CAPSIF serien els eixos estratègics d’un model futur dels SSB i més concretament dels SBAS.

- 1) **Nou model.** En el disseny de les línies bàsiques d’un model cal considerar els grans canvis socioeconòmics experimentats en els darrers anys que qüestionen el model construït a la transició, tot i les actualitzacions de la Llei de serveis socials de 2007. Aquests canvis socials són profunds i exigeixen la revisió de tots els elements del model, que malgrat ser conscients que és un procés complex i llarg, creiem que és fonamental definir aquest marc general de les grans tendències que haurien de transformar els serveis socials a llarg termini.
- 2) **Competències.** Els governs locals disposen de competències pròpies en matèria de “serveis socials públics d’assistència primària”, atribuïda directament per l’Estatut d’autonomia de Catalunya (art. 84.2), que foren concretades per la Llei de serveis socials (art. 31.1 i 2). Aquesta competència pròpia s’ha d’exercir amb plena autonomia. Tanmateix, el Govern de la Generalitat també disposa de competències per a l’establiment de les directrius i les prioritats de la política general, l’ordenació dels serveis socials i l’establiment de les directrius, criteris i fórmules de coordinació general del sistema i de coordinació transversal entre els departaments de la Generalitat. Per tant, la normativa estableix un model descentralitzat i de proximitat, que ha de disposar de la flexibilitat necessària per tal que des del territori s’ajusti a les necessitats de la població, sens perjudici del respecte als principis d’igualtat i d’equitat territorial i personal, tot evitant la uniformitat i l’homogeneïtat, així com regulacions detallistes que puguin afectar l’autonomia local i l’atenció personalitzada.



Es tracta, per tant, de conjuminar les competències esmentades i, a partir d'aquestes, concretar les competències mínimes i comunes dels governs locals, d'acord amb el principi d'igualtat i d'equitat i de la necessitat de donar unitat, coherència i coordinació del sistema, deixant l'espai competencial suficient perquè els governs locals puguin establir polítiques i determinar l'organització de manera autònoma, en els termes de la Carta Europea d'Autonomia Local.

- 3) **Delimitació de l'àmbit i coordinació.** Un dels problemes dels serveis socials ha estat la funció de "calaix de sastre" que ha desenvolupat de facto les competències de l'àmbit de benestar que no s'afrontaven des d'altres sectors. Aquest paper s'ha agreujat amb la crisi i en aquests moments està pressionant fortament els SBAS, que no disposen ni de les competències ni dels mitjans legals i tècnics per fer-hi front. Per aquesta raó, s'ha d'aprofitar la definició del nou model per delimitar clarament les seves funcions/responsabilitats i dotar-los dels mitjans suficients per al seu exercici.

Només quan les competències dels SBAS siguin completes es podran establir fórmules de coordinació i col·laboració amb els altres sectors (treball, habitatge, salut, pensions, etc.) i establir programes transversals. En tots aquests processos s'ha d'evitar que tant la delimitació de competències/responsabilitats com la coordinació puguin generar efectes perversos (com per exemple passa entre el sistema sanitari "universal" i el sociosanitari de "copagament") o generar transferències entre sistemes sense els recursos corresponents. A més, facilitaria el treball en xarxa, que permetria l'establiment de fórmules per compartir la gestió de determinades prestacions i serveis de les carteres de diferents sistemes (salut, educació, serveis socials, treball, etc.) per tal d'agilitzar la gestió.

- 4) **Naturalesa pública i coproducció de polítiques.** Cal ressaltar la naturalesa i la responsabilitat pública dels equips (SBAS) com a element rellevant per a la garantia dels drets dels ciutadans. Avui aquesta responsabilitat pública s'ha de completar amb la coproducció de les polítiques, que exigeixen la participació en la presa de decisions, a més dels poders públics, dels agents socials i les entitats privades, especialment les del tercer sector social amb vocació de servei públic, així com de la ciutadania en general. És important considerar que el nostre estat del benestar ha de ser fort i potent, per tal de fer front a noves necessitats i problemàtiques socials i per això el sector públic, sense desertar de les seves responsabilitats, ha de comptar amb el sector no lucratiu, que cada vegada amb més força i agilitat està desenvolupant funcions innovadores d'atenció i resposta a les necessitats de les persones, mitjançant la cooperació, la complementarietat i l'enfortiment de l'estat del benestar. Aquesta nova situació requereix l'articulació de nous tipus de relacions entre el sector públic amb el d'iniciativa social.
- 5) **Tercer sector i voluntariat.** En aquest nivell de proximitat dels serveis socials s'ha de valorar l'aportació de les entitats socials i de l'acció voluntària del territori, ja que la seva participació contribueix a la identificació i la definició de les necessitats, la gestió de



determinats serveis i l'avaluació dels resultats. Així mateix, en aquest context, l'acció voluntària s'ha de valorar com una manifestació de la solidaritat ciutadana i de la coresponsabilitat en la resolució dels problemes de la comunitat.

- 6) **Atenció centrada en la persona.** Aquest principi, que disposa d'un ampli recolzament legal i fonamentació ètica, és un dret de les persones que afecta la seva dignitat i autonomia, que exigeix que disposin d'uns mínims vitals i el reconeixement de la seva capacitat de decidir sobre la seva vida. És, per tant, un element clau del model que s'ha de concretar, ja que exigeix canvis profunds, que afecten els drets, l'organització, el rol dels professionals, etc. Aquest enfocament no ha de deixar de banda l'actuació grupal i comunitària, ans al contrari, ja que la persona viu en un entorn físic i un context social i comunitari, que és on neixen veritables polítiques participatives i solidàries.
- 7) **Accions preventives i comunitàries.** La Llei de serveis socials atorga als SSB un caràcter polivalent, comunitari i preventiu, que inclou, entre les seves funcions, la detecció de les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en el territori. Es considera que els SSB haurien de reduir les excessives pràctiques pal·liatives individuals i treballar amb pautes de futur on predomini el treball comunitari, de caire preventiu i educatiu, que empoderi les persones, famílies i grups. Així mateix, caldria tenir en compte la tasca dels professionals d'acompanyar i donar testimoni, a partir de la seva expertesa, en aquests processos.
- 8) **Cartera de serveis socials.** Aquest instrument tècnic, tal com està estructurat, dificulta – fins i tot de vegades impedeix- la pràctica de l'atenció centrada en la persona. La versió actual de la cartera, que és compartimentada, minuciosa i rígida, exigeix un replantejament cap a un enfocament més senzill, àgil i flexible que permeti l'adaptació dels serveis i prestacions a les situacions i decisions de la persona i no al revés, com passa ara. Així mateix, s'hauria de revisar la naturalesa de les diferents prestacions i serveis de la cartera per tal d'ajustar-les a la nova situació i a les necessitats emergents, així com a la situació socioeconòmica, garantint en tot cas de manera efectiva les prestacions i serveis establerts com a dret subjectiu.
- 9) **Sistema d'informació.** És urgent l'establiment del Sistema d'Informació Social, que preveu la Llei de serveis socials (art. 42), ja que sense dades és difícil prendre decisions i fer l'avaluació dels processos i dels resultats. Aquest sistema ha de ser complet, actualitzat i accessible, i unificat per a tothom. Per la importància d'aquest instrument es considera que exigeix un document específic de caràcter general que abasti tot el sistema, ja que una regulació parcial pel SSB podria generar disfuncions i desajustos posteriors a l'integrar-se amb els serveis especialitzats o d'altres sistemes de benestar.



- 10) **Coordinació i treball en xarxa.** Aquests aspectes inclosos a la Llei de serveis socials, a la pràctica són difícils d'operativitzar. S'haurien d'establir a diferents nivells: a) en el propi sistema, principalment mitjançant l'articulació dels SSB amb els serveis socials especialitzats, tema no resolt i que és urgent i molt necessari; b) dels serveis socials amb els altres del sistema de benestar (educació, salut, treball, habitatge, pensions, etc.). Des d'un altre punt de vista, cal tenir en compte que el treball en xarxa ha d'incloure els agents socials, associacions, entitats veïnals i altres organitzacions i moviments. En tot cas, es considera que aquests plantejaments exigeixen un enfocament territorial de les actuacions, avui molt feble.
- 11) **Professional de referència.** Aquesta innovació de la darrera Llei de serveis socials cal elaborar-la i concretar-la, determinant quins són els casos d'intervenció (casos complexos, en determinats àmbits, etc.), la titulació (treballador social, educador social, psicòleg, auxiliar, etc.), l'àmbit d'actuació (primari, especialitzat) i les funcions de cada nivell. Així mateix, s'hauria de concretar la relació i complementarietat o coordinació d'aquest professional amb els que preveuen altres lleis, com per exemple la dels drets i oportunitats de la infància.
- 12) **Planificació, avaluació i qualitat.** En aquest apartat es vol emfatitzar la necessitat que la planificació, l'avaluació i la qualitat dels serveis es faci d'una manera participativa, amb la implicació de les entitats, de la ciutadania i de les persones que reben els serveis, especialment si es vol que el nou model tingui com a eix central la persona i les seves capacitats.
- 13) **Desburocratització.** S'ha de canviar el model burocratitzat que s'ha anat imposant. Aquest aspecte, que es considera clau per al nou model, s'hauria de concretar en: a) potenciar la funció d'acompanyament i el treball comunitari; b) crear la "finestra única", almenys per als temes d'informació dels serveis i prestacions de l'àmbit del benestar; c) establir la "història social compartida" tant en el nivell bàsic com en l'especialitzat; c) compactar les prestacions econòmiques; i d) simplificar els processos i els requisits.
- 14) **Formació i recerca.** La formació inicial i continuada es considera fonamental per als professionals que treballen en els SBAS; per això caldria concretar al document de bases aquests aspectes, establir les fonts de finançament i la responsabilitat de la seva execució.

La recerca en serveis socials és molt escassa i suposa una dificultat important per innovar i avançar en un nou model. En aquest punt s'hauria de potenciar la col·laboració de les universitats i els centres de recerca.

- 15) **Ètica.** Són freqüents els problemes i conflictes ètics que es produeixen en la presa de decisions que afecten les persones; per això s'haurien d'impulsar, a través del Comitè



d'Ètica dels serveis socials de Catalunya i d'altres iniciatives dels ens locals o d'altres entitats, espais de reflexió ètica i de supervisió en general, que podrien així mateix afavorir l'anàlisi dels conflictes que es produeixen en els SSBS, i valorar des d'una perspectiva ètica la defensa o vulneració dels drets de la persona.

- 16) **Finançament.** Es troba a faltar un estudi econòmic sobre els costos del nou model que es proposa i la concreció de les fonts de finançament, ja que tot i que la Llei de serveis socials ja estableix la via a través dels contractes programa (art. 90) -que valorem i creiem que cal potenciar en la mesura de les possibilitats econòmiques-, cal assegurar que el model serà suficient i sostenible; per això s'hauria de preveure fórmules de concertació amb els ens locals per tal de garantir les prestacions de competència municipal.

D'altra banda, encara que algunes prestacions d'aquest nivell bàsic són gratuïtes, sembla que caldria establir en la regulació dels SSB alguns criteris sobre el copagament d'alguns d'ells, especialment la teleassistència i el servei d'atenció domiciliària (SAD), ja que actualment s'observen grans diferències entre els ajuntaments, que podrien arribar a vulnerar els principis d'igualtat i d'equitat entre la ciutadania. Malgrat la competència pròpia municipal dels SSB -que inclou el SAD i la teleassistència-, es considera que el respecte al principi constitucional d'igualtat i ateses les competències del Govern de la Generalitat fan possible l'establiment d'uns preus de referència mínims per aquests serveis i d'uns criteris de copagament generals per a tots els municipis catalans.

En definitiva, el CAPSIF valora molt positivament la iniciativa de portar a terme una nova definició del model dels SSB; tanmateix, aquesta opció significa tenir en compte les noves necessitats i problemàtiques i una voluntat molt clara de qüestionar algunes de les praxis que avui predominen i, per tant, suposa un esforç important que caldria mesurar per ser conscients del procés que s'inicia, de les dificultats que poden presentar-se i del cost que pot suposar. Sense aquest treball previ, podria ser un risc generar expectatives que no es poguessin complir, ja que crearia una major decepció i tensió de la que actualment ja estan sotmesos els equips de professionals, per la manca de recursos i l'excés de demandes que han d'atendre.