



# PAPERS D'ACCIÓ SOCIAL

BIBLIOTECA DE CATALUNYA - DADES CIP

70 hores de debat entre professionals de serveis socials. – (Papers d'acció social ; 5)

I. Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania II. Títol: Setanta hores de debat entre professionals de serveis socials III. Col·lecció: Papers d'acció social ; 5

1. Catalunya. Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials 2. Serveis socials – Catalunya 3. Catalunya – Política social  
364.42/.44(467.1)



*Permesa la reproducció, sempre que se n'esmenti la procedència i no es faci amb finalitats comercials.*

© Generalitat de Catalunya  
Departament d'Acció Social i Ciutadania  
Plaça Pau Vila, 1  
08039 Barcelona

Direcció de la col·lecció: Nicolau Rubio  
Coordinació: Sandra Chillón  
Aquest document es basa en les aportacions i el debat entre professionals que han tingut lloc als Tallers d'acció social.  
INDIC (Iniciatives i Dinàmiques Comunitàries, SL) ha elaborat els continguts per a aquest opuscle.



1a edició: juny 2009

Publicació gratuïta impresa en paper reciclat, i disponible també a la pàgina web:  
[www.gencat.cat/benestar/actualitat/papers/index.htm](http://www.gencat.cat/benestar/actualitat/papers/index.htm)

Dipòsit legal: B.27.546-2009  
Disseny de la col·lecció: Txell Gràcia  
Preimpresió i impressió: *Addenda*

---

## PRÒLEG

---

La Secretaria General del Departament d'Acció Social i Ciutadania ha impulsat, durant l'any 2008 i 2009, els Tallers d'acció social, que tenen com a objectiu oferir al col·lectiu de professionals dels serveis socials un espai d'informació, orientació i d'intercanvi d'experiències sobre els reptes i les oportunitats que plantegen les polítiques socials des d'un punt de vista local.

Els 427 participants dels 13 Tallers d'acció social realitzats han estat professionals dels serveis socials bàsics, serveis especialitzats dels ens locals de Catalunya, del Departament d'Acció Social i Ciutadania i d'entitats col·laboradores. S'ha treballat per agrupacions comarcals amb l'objectiu d'aproximar la informació i recollir reflexions i opinions de tot el territori.

Els Tallers d'acció social permeten aprofundir en el coneixement de la Llei de 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, i també en la Cartera de serveis socials, mitjançant ponències i el debat i l'intercanvi entre professionals. Aquests debats s'articulaven a partir de l'anàlisi de les oportunitats, els reptes i les dificultats entorn de diferents temàtiques: accés als serveis socials, adequació de les prestacions a les necessitats socials, la Cartera de serveis, i altres temàtiques transversals, com el paper del professional, la coordinació o la participació.

Els resultats de cada Taller d'acció social han estat recollits en diferents informes i retornats a les persones que hi han participat, com a eina per a la millora i el desenvolupament de les seves tasques en cadascun dels seus àmbits de treball. Els informes poden ser consultats a la pàgina web del Departament d'Acció Social i Ciutadania.

Així doncs, el document que us presentem és el recull d'opinions resumides i ordenades segons les temàtiques tractades als diferents tallers. Veureu que la redacció de les diferents opinions i reflexions es complementa amb anotacions i refe-

### Notes complementàries:

Per tal de facilitar la lectura d'aquest document, s'han adoptat els criteris següents:

Citem la Llei de 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials com a Llei de serveis socials.

Citem la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i d'atenció a la dependència com a Llei de dependència.

rències que tracten d'aclarir conceptes i/o ampliar el coneixement sobre la situació actual del Sistema català de serveis socials.

Aquest document es proposa com una eina perquè el col·lectiu de professionals es plantegi reptes de futur pel que fa als serveis socials. Així mateix, estem convençuts que serà una eina profitosa per a futures actuacions que s'impulsin des del Departament d'Acció Social i Ciutadania, com ara el procés de participació del Pla estratègic, la planificació de cursos de formació i informació, o l'elaboració de nous reglaments.

---

## ELS PRINCIPIS RECTORS

---

En general, els professionals i les professionals dels serveis socials consideren la Llei de serveis socials un bon instrument per encarar els propers anys. L'establiment de drets i deures de persones usuàries i professionals, l'elaboració d'un Pla estratègic, l'equiparació a altres sistemes, com Salut o Educació, o la figura del professional o la professional de referència, es valoren, en l'escenari actual, com a oportunitats.

Els professionals dels serveis socials que han participat en els Tallers d'acció social coincideixen a valorar positivament el principi d'universalitat. Aquest principi, que garanteix a tothom el dret d'accés als serveis, amplia el perfil de persona usuària que fins ara feia ús dels serveis socials, obre el sistema i trenca amb l'estigmatització dels serveis socials. Aquesta universalitat —s'assenyala— es veu reforçada amb la determinació i ampliació dels drets subjectius i la vinculació directa d'aquests drets a les prestacions.

Tanmateix, sorgeixen dubtes en relació amb la descripció del concepte d'universalitat dels serveis socials i sobre la seva aplicació. Finalment, sobre la població estrangera en situació no regularitzada, des d'algunes comarques s'assenyala que queden sense atenció els casos que necessiten recursos especialitzats. Aquest fet —es destaca— genera una situació d'indefensió de la persona i de manca de capacitat de gestió per part del professional o la professional.

El *Pla estratègic de serveis socials de Catalunya* és un instrument tècnic del Govern que té per objecte ordenar el conjunt de mesures, recursos i accions necessaris per assolir els objectius de la política de serveis socials. L'elaboració del primer Pla estratègic de serveis socials dóna compliment a l'objectiu del Pla de Govern 2007-2010 de desplegar la Llei 12/2007 de serveis socials. Abans de l'aprovació del Pla estratègic per Acord de Govern, cal que el Parlament de Catalunya s'hi pronuncii.

L'accés als serveis socials és un dret subjectiu, garantit a tota la ciutadania que compleixi amb els requisits d'accés.

Titulars del dret a accedir al sistema públic: persones amb la nacionalitat d'estats membres de la UE o la residència legal al país empadronades a Catalunya i persones estrangeres en estat de necessitat personal bàsica.

---

## EL FINANÇAMENT

---

El Departament està fent el desplegament normatiu de la Llei i impulsant-lo en tot el territori a través de la participació i el diàleg continuat amb els ens locals. La signatura dels contractes programa 2008-2011 amb els ens locals gestors d'àrees bàsiques de serveis socials fixa un nou esquema de coordinació, cooperació i col·laboració interadministrativa per a la prestació de serveis i el finançament dels serveis socials.

Hi ha coincidència a l'hora de destacar que la universalitat, l'establiment del dret subjectiu a través de les prestacions garantides, l'equitat i igualtat en l'accés als serveis són repetes la superació dels quals dependrà, en part, de la capacitat de finançament de la Llei de serveis socials. Es valora que si no s'assignen els recursos adients per assolir els objectius i compromisos establerts, es podria crear un escenari d'inseguretat pel que fa al canvi i la millora que anuncia la Llei de serveis socials.

Aquesta necessitat de finançament incideix fonamentalment en els recursos humans, els recursos tècnics i la garantia de prestacions. Es considera que, en el moment actual, el Sistema català de serveis socials estaria en disposició de donar resposta, amb els recursos disponibles, a l'assessorament i l'orientació de les persones usuàries, però, d'altra banda, el col·lectiu professional planteja certs dubtes quan es parla de garantir l'accés a les prestacions. Com a antecedent, s'assenyala la Llei de dependència, que ha generat unes expectatives entre la ciutadania difícils de satisfer sense un canvi en el model del desenvolupament legislatiu.

En aquest marc, el col·lectiu considera que el desplegament de la Llei de serveis socials ha d'anar acompanyat d'un pla de finançament i una planificació ajustada, amb l'objectiu de donar resposta a tot el que aquesta recull.

Per finalitzar, hi ha qui observa que la manca de recursos no es produeix només per part dels serveis socials, sinó també d'altres àrees i departaments, com ara Salut, Habitatge, Educació, etc., que no poden cobrir les necessitats de totes les persones usuàries. Aquest fet comporta un augment de la pressió que ha d'atendre el sector de serveis socials.

## RESPECTE AL PERCENTATGE DEL FINANÇAMENT MUNICIPAL

Els professionals i les professionals dels serveis socials valoren positivament el protagonisme i l'autonomia que la Llei de serveis socials atorga als ens locals en el seu desplegament. Es considera que aquest fet permetrà una adaptació millor del desplegament normatiu al territori i a les seves necessitats, i representa una oportunitat per mancomunar i concertar aquells serveis que els ajuntaments de municipis petits, tot sols, no poden prestar.

Tanmateix, malgrat l'encert de regular per normativa les responsabilitats financeres de cada administració i la traducció en marcs de cooperació a mitjà termini (*contractes-programa*), els professionals i les professionals dels serveis socials de les comarques rurals destaquen possibles dificultats en l'aportació del pressupost que correspon a l'ens local, i l'establiment dels instruments per assegurar que es compleixi.

Finalment, hi ha qui apunta la necessitat de transparència en el finançament de serveis especialitzats, ja que l'equipament i alguns perfils professionals són competències dels ajuntaments.

## COPAGAMENT

Es considera positiu el copagament com a filosofia i fórmula de finançament, ja que podria permetre, d'una banda, una ampliació sostenible de les prestacions socials, i d'altra, una redistribució justa, si repercuteix en els usuaris amb més recursos. També es valora que pot contribuir a millorar la consciència social del valor i el cost del servei prestat.

S'extrapola sobre com podria funcionar valorant l'experiència de la Llei de la dependència i l'aplicació dels intervals establerts, ja que s'apunta com un exemple d'aspecte no resolt.

Tanmateix, el col·lectiu de professionals dels serveis socials manifesta desconeixement sobre com es gestionarà aquest copagament, i les dificultats que es poden trobar en el moment de l'aplicació.

En aquesta línia, es considera important que s'informi dels criteris i procediments que s'estableixen en el copagament per tal de dotar de legitimitat l'actuació professional i de l'Administració local.

Llei 12/07 (article 67.1) «L'Administració, per determinar la participació dels usuaris, ha de tenir en compte la naturalesa del servei, el cost de referència, la capacitat econòmica de l'usuari o usuària, especialment el seu nivell de renda, i el sector de població a qui s'adreça la prestació o el servei.»

Llei 12/07 (article 24.7) «La Cartera de serveis socials ha d'incloure els estudis econòmics de costos i forma de finançament de les diferents prestacions.»

Finançament dels serveis especialitzats:  
El finançament correspon a l'Administració o l'entitat que n'és titular.

Llei 12/2007 de serveis socials (article 64.2)  
«El pagament de serveis socials especialitzats de la Generalitat als ens locals s'ha de fer mitjançant un conveni de col·laboració adequat, basant-se en els costos que fixa la Cartera de serveis socials i en funció del que estableixi el Pla estratègic de serveis socials.»

També es destaca com una dificultat la mateixa visió dels serveis socials que té la ciutadania. Per exemple, es comenta que resultarà difícil explicar el copagament perquè, encara que Educació i Salut també tinguin serveis en què la persona usuària es corresponsabilitza del pagament, la percepció general és que aquests sistemes són gratuïts.

Per acabar, hi ha professionals que manifesten dubtes sobre si aquesta aportació repercuteix en el percentatge que aporta la Generalitat o en el percentatge que aporta l'ens local.



## LA INFORMACIÓ I LA FORMACIÓ

Es coincideix a destacar el repte de la informació i formació a totes i tots els agents, tant tècnics com persones usuàries. En relació amb la informació adreçada als professionals i les professionals dels serveis socials bàsics, el primer element que es destaca és el traspàs de la informació sobre els temes que afecten el Sistema català de serveis socials. En aquest sentit, hi ha qui assenyala la dificultat que suposa que la informació i la formació es rebí quan les novetats i els canvis legals ja estan en marxa. Es considera necessari que s'informi al col·lectiu professional abans que a la persona usuària.

Un segon element fa referència als mecanismes en la resolució de dubtes que puguin sorgir en l'exercici de la tasca professional. Les preguntes que deriven de l'aplicació de la Llei de serveis socials i de la Cartera de serveis socials haurien de comptar amb canals de resposta àgils. Actualment, es considera que els canals i els referents entorn als diferents temes no estan ben definits.

Així doncs, en aquest marc, el repte és garantir uns canals de transmissió de la informació àgils i adequats per al professional i la professional de base, per facilitar aquesta orientació i assessorament en la resolució de dubtes.

Finalment, en relació amb la informació adreçada a la ciutadania, s'assenyala com un repte, del Departament d'Acció Social i Ciutadania i dels mitjans de comunicació, adaptar aquesta informació al ritme del desenvolupament de drets i prestacions inclosos en la Llei de serveis socials i la Cartera de serveis socials. Si no s'aconsegueix, pot ser que la persona usuària disposi d'una mala informació i que això generi unes expectatives que no es corresponen amb la realitat. En aquest sentit, s'apunta específicament a la confusió detectada entre universalitat dels serveis i gratuïtat, i també als criteris d'accés a les prestacions. En aquest escenari, la proposta del col·lectiu de professionals és millorar l'atenció i la informació a l'usuari per transmetre directrius clares sobre a quins recursos pot accedir, quins són els seus drets i deures, etc.

Per implementar els plans locals, s'han organitzat sis sessions formatives adreçades a directives i directius de serveis socials bàsics, i a personal responsable de planificació en serveis socials de l'àmbit local en el primer trimestre del 2009.

Enllaços que poden ser d'interès per al professional:

<http://www.gencat.cat/benestar/actualitat/lleiss/>

<http://www.gencat.cat/benestar/actualitat/tallers/>

<http://www.gencat.cat/dasc/pessc>

<http://dixit.gencat.cat/portal/index.html>

<http://www.gencat.cat/benestar/programaformacio/>

## DRETS I DEURES DE LA PERSONA USUÀRIA

Llei 12/2007 de serveis socials (article 10) «En l'àmbit dels serveis socials totes les persones tenen dret a reclamar i a rebre informació veraç sobre els serveis.»

Llei 12/2007 de serveis socials (article 10.d) «Accedir als seus expedients individuals, en tot allò que no vulneri el dret a la intimitat de tercers persones [...]»

L'article 9.2.g de la Llei 12/2007 de serveis socials estableix, entre d'altres, el dret de les persones usuàries a: «Decidir si volen rebre un servei social i escollir lliurement el tipus de mesures o de recursos que s'han d'aplicar, entre les opcions que els siguin presentades, i també participar en la presa de decisions sobre el procés d'intervenció acordat.»

L'article 9.2.e defineix el dret de la persona usuària de: «Tenir assignat un professional o una professional de referència que sigui l'interlocutor principal i que vetlli per la coherència, la coordinació amb els altres sistemes de benestar i la globalitat del procés d'atenció, i canviar, si escau, de professional de referència, d'acord amb les possibilitats de l'àrea bàsica de serveis socials.»

Entre els drets de la persona usuària definits en la Llei, hi ha professionals que destaquen el dret d'informació. En concret, el dret de la persona a accedir al seu expedient individual genera tres reflexions. D'una banda, hi ha professionals que qüestionen la utilitat d'aquest dret; d'una altra, sorgeix la pregunta entorn de a quin contingut exacte ha de tenir accés i com s'assegurarà que no en farà un mal ús. I, finalment, se suggereix un acompanyament a la persona usuària per tal de facilitar-li la comprensió de l'expedient.

Es percep com a necessari oferir una formació al col·lectiu de professionals que permeti definir protocols i una bona aplicació d'aquest dret. Actualment, coexisteixen diferents procediments de documentar els casos, dubtes referents a la utilització d'un llenguatge adequat que després permeti la consulta pública, i varietat de conceptes que cal definir en l'expedient familiar-individual, etc.

El dret de la persona usuària de poder decidir i escollir les mesures o recursos que li siguin presentats i la participació en la presa de decisions en el procés d'intervenció acordat també obre diferents interrogants entre el col·lectiu de professionals. En primer terme, es pregunten què passarà quan facin una valoració d'un cas i el dret a decidir de la persona usuària qüestionen la decisió presa. En segon terme, es posa èmfasi en la dificultat que comportarà, en l'exercici d'aquest dret, la visió distorsionada dels drets i el desconeixement dels deures per part de la ciutadania. Per acabar, hi ha professionals que assenyalen que el Pla d'atenció individualitzada és un aspecte que podria dotar la intervenció de professionals de més qualitat, assenyalant la importància d'establir consens amb les persones usuàries d'aquest Pla.

També preocupen les conseqüències de l'exercici del dret a canviar de professional de referència, ja que es creu que podria incrementar les reclamacions generades no perquè el professional no sigui competent, sinó perquè la persona

usuària no n'obté la resposta que espera. I preocupa també com pot afectar aquesta demanda als equips de professionals de base, sobretot en comarques rurals, on el desplaçament requereix una organització de l'equip per zones de població.

Tot i valorar positivament el dret a reclamar, es coincideix a destacar la poca definició i el desconeixement entre la ciutadania dels canals a través dels quals podrien fer les reclamacions. S'assenyala que, si no es comuniquen adequadament, la dificultat repercutirà en el professional, que és la figura que la persona usuària reconeix com a Administració, la seva porta d'entrada i el seu contacte directe. Respecte als reptes als quals s'enfronten totes i tots els professionals vinculats a aquest dret, es planteja la qüestió de quin ha de ser la seva resposta i posicionament davant un dret vulnerat i quin ha de ser el procediment que cal seguir.

Respecte a l'establiment dels deures i la tipificació d'infraccions de les persones usuàries, determinats per la Llei de serveis socials, tot i ser valorats com una oportunitat, hi ha professionals que es pregunten com han d'actuar en cas d'incompliment per part de la persona usuària.

Cada Administració ha d'establir els circuits corresponents de queixes i reclamacions, preferentment en el marc del seu pla de qualitat. Les persones que vulguin presentar una reclamació a un establiment o servei adscrit a la Generalitat poden fer-ho dirigint-se al Servei d'Inspecció i Registre del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya. Tot això, sense perjudici que puguin recórrer al Síndic de Greuges en cas de no rebre resposta de l'Administració o que considerin no adequada la resposta rebuda.

## EL PROFESSIONAL I LA PROFESSIONAL DE SERVEIS SOCIALS

L'article 26 de la Llei 12/2007 de serveis socials, defineix els criteris d'intervenció i cita: «Amb la finalitat d'assolir els objectius que fixen els apartats 1 i 2, s'ha d'establir per reglament que cada persona o unitat de convivència que accedeixi a la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública ha de tenir assignat un professional o una professional de referència, que preferentment ha de ser el mateix i que habitualment ha de ser un treballador o treballadora social dels serveis socials bàsics. El professional o la professional de referència té les funcions de canalitzar les diverses prestacions que la persona o la unitat de convivència necessita, vetllar per la globalitat de les intervencions i per la coordinació entre els equips professionals de serveis socials i les altres xarxes de benestar social, afavorir la presa de decisions i agilitar-les.»

### PROFESSIONAL DE REFERÈNCIA

Tot el col·lectiu de professionals coincideix sobre l'oportunitat d'establir la figura del professional o la professional de referència, i argumenten la millora que pot implicar en la qualitat en l'atenció i intervenció que rep la persona usuària, en l'actualitat sovint fragmentada o repartida. Aquesta figura es considera que podria dotar de coordinació i coherència el treball en xarxa.

Quant a les dificultats, els professionals ressalten, d'una banda, aspectes vinculats a l'organització dels equips i del professional, com s'aplicarà a la pràctica i què implicarà en els equips de treball, quin temps de dedicació suposarà per poder exercir aquest paper amb qualitat. D'altra banda, també preocupa com s'establirà, com s'entendrà i com es rebrà aquesta figura en relació amb els professionals d'altres departaments de la Generalitat de Catalunya, especialment als treballadors socials de Salut.

Finalment, es valora que tot i l'aparició d'aquesta nova figura, cal seguir potenciant el treball en equip i la visió global del Sistema català de serveis socials.

### ELS DRETS DELS PROFESSIONALS I LES PROFESSIONALS

Es valora positivament la Llei de serveis socials, atès que ajudarà a equiparar els professionals de serveis socials amb els d'altres sectors, per la concreció d'una sèrie de compromisos en relació amb la millora de la qualitat professional. Aspectes com l'aprovació de la Llei de serveis socials per unanimitat al Parlament de Catalunya, el concepte d'universalitat, el reconeixement oficial d'una sèrie de drets i deures, el dret a la formació i a la supervisió, la vinculació de l'informe de valoració, etc., se citen com a elements que contribueixen a la dignificació dels treballadors i treballadores del sector.

Tanmateix, es posa èmfasi en els reptes que comporta l'assoliment d'alguns drets. Respecte al dret a la protecció i seguretat, perceben que no tenen prou cobertura jurídica de responsabilitats en comparació amb el personal d'altres àmbits. En aquest sentit, s'assenyala que sovint no es té en compte el respecte a l'anonimat professional en casos que poden ser delicats, en citacions judicials o informes concrets. A més a més, si els informes han de poder estar a l'abast dels usuaris, això encara és més necessari. Com a exemple, es proposa utilitzar el codi de col·legiat/da o algun altre que no impliqui fer públic el nom del professional.

El dret a formació genera acord entre totes i tots els professionals, ja que garanteix un servei de qualitat i els ajuda a desenvolupar les seves tasques. Tanmateix, es considera que l'exercici d'aquest dret a la formació en comarques de municipis petits o mitjans implicarà un desplaçament a les grans ciutats, ja que als primers hi ha poca oferta formativa.

Respecte a quin tipus de formació caldria facilitar, s'indiquen temes com: la mateixa Llei de serveis socials, aspectes vinculats a l'organització, planificació i participació, i formació sobre nous reptes i necessitats de la població amb cursos monogràfics, que ajudin a comprendre el nou escenari. En aquest tema, hi ha qui proposa enfortir el paper del Departament d'Acció Social i Ciutadania com a facilitador de coneixement.

Pel que fa a la formació especialitzada, n'hi ha que mostren la seva preocupació sobre la formació professional dels treballadors i treballadores familiars. Es considera que el paper d'aquestes ha crescut, sobretot amb la Llei de dependència, i no hi ha indicacions clares sobre la formació que han de tenir i les funcions i tasques atribuïdes.

També consideren que el nou escenari hauria de significar un impuls per treballar en l'homogeneïtzació de les condicions laborals. Es pensa que si la Llei de serveis socials implica més reconeixement del col·lectiu de professionals, això s'hauria de traduir també en més estabilitat laboral, que ajudarà a consolidar i augmentar el nombre dels qui fan atenció directa.

En aquest sentit, n'hi ha que indiquen que els drets a la seva estabilitat laboral i a la formació haurien de fer-se extensius als treballadors i treballadores d'empreses externes, ja que hi ha desigualtats importants entre el personal de l'Administració pública i el de les empreses privades.

Entre les mesures de suport i protecció, l'article 45 de la Llei 12/2007 de serveis socials destaca: «L'Administració competent en la gestió dels serveis socials pot adoptar, amb relació al seu personal, mesures destinades a protegir la identitat i altres circumstàncies personals si cal per complir les funcions encomanades i per prestar correctament el servei».

El Pla director de la formació per als anys 2008-2010 estableix els principis bàsics de l'estratègia formativa adreçada als professionals del Sistema català de serveis socials.

Dins el marc del desplegament de la Llei 12/2007 de serveis socials, s'han desenvolupat fins ara, i dins el curs 2009, els següents programes de formació dirigits a professionals del Departament d'Acció Social i Ciutadania i ens locals:

- Curs de formació de formadors.
- Curs de formació en participació.
- Curs de formació en ètica de les professions i les organitzacions.

Llei 12/2007 de serveis socials (article 40.2) «El Comitè d'Avaluació de Necessitats de Serveis Socials és l'òrgan tècnic encarregat d'estudiar les necessitats socials de la població i d'avaluar l'eficiència i la qualitat del sistema de serveis socials. El componen experts designats per la Generalitat i per les altres administracions competents en matèria de serveis socials. S'ha de regular per reglament la composició, el funcionament i les atribucions del Comitè. El Comitè té caràcter consultiu.»

Pla de treball 2008-2010 del Comitè d'Experts en Formació de Recursos Humans en l'àmbit dels Serveis Socials: Disseny dels nous perfils professionals i revisió i actualització dels 33 perfils professionals ja existents.

L'article 45 de la Llei 12/2007 de serveis socials recull: «El personal, funcionari o laboral, al servei de les administracions, d'acord amb el principi d'unitat de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, té dret a la mobilitat interadministrativa per ocupar llocs de treball necessaris per a la prestació dels serveis socials, conservant els drets adquirits, sense perjudici de percebre les retribucions específiques del lloc de treball que ocupin.»

El títol VII de la Llei 12/2007 de serveis socials està dedicat a la Formació i recerca en serveis socials, en especial l'article 79 detalla: «L'acció de foment de la formació i la recerca.»

Sobre el dret a supervisió, es coincideix a valorar l'oportunitat de rebre suport en el moment de prendre determinades decisions, establir criteris d'actuació i d'avaluació, etc. Però s'alerta de possibles dificultats en l'execució en la mesura que pot ser interpretat com un control, no com una supervisió.

## EL PAPER DEL PROFESSIONAL I LA PROFESSIONAL

La funció del professional i la professional dels serveis socials en el nou escenari genera debat entorn de si aquest canvi és positiu o negatiu. A favor, hi ha la potencialitat de facilitar la intervenció del professional en el treball individual i comunitari; en contra, la reducció de la tasca d'intervenció dels serveis socials. En aquest sentit, es recullen diferents propostes:

- Una clara delimitació dels rols i les funcions del col·lectiu de professionals dels serveis socials, del personal administratiu i de la figura de la persona cap o coordinadora de serveis socials.
- La possible diferenciació entre equips que gestionen els serveis bàsics de primària; el SAD, etc.
- Una figura professional de gestió dotada d'instruments, que planifiqui tenint en compte l'abast territorial, les necessitats concretes i els recursos disponibles.

Així i tot, hi ha professionals que assenyalen com una oportunitat el fet de comptar amb professionals habituats a treballar amb recursos mínims i molt implicats en la seva feina. També es valora positivament la necessitat, en alguns casos ja desenvolupada, de comptar amb professionals referents per a cada grau de dependència, perquè això permet treballar millor els casos singulars.

Tanmateix, sorgeix una preocupació: la designació de professional de referència pot significar una pèrdua de treball en equip i de visió general? No obstant això, es considera positiu que aquest nou perfil professional pot aportar una especialització de determinats serveis d'atenció primària i un augment de l'eficiència del servei.

Finalment, hi ha professionals que destaquen el dret a la mobilitat i a la recerca, com una possibilitat de dedicar temps per fer recerca sobre la pràctica i el territori.

---

## LA CARTERA DE SERVEIS SOCIALS

---

Els professionals i les professionals estan d'acord en la utilitat de la Cartera de serveis. És un instrument que ha permès catalogar i ordenar les prestacions, objectivar els recursos disponibles i aportar una mínima informació sobre cada una de les prestacions. Així, es considera que el document sistematitza i estructura la informació i ajuda al professional a conèixer els recursos existents. En aquest sentit, es coincideix a constatar que la Cartera de serveis és una eina de treball que els ajuda a fer millor la seva feina, en posar al seu abast un Decret de regulació de les prestacions que fa objectiu el dret a les prestacions.

També es considera primordial la previsió de la revisió de la Cartera de serveis, i es valora positivament l'actualització prevista cada 2 anys i cada 4 anys un cop passats els primers 6 anys. Ara bé, hi ha participants que introduirien la possibilitat de poder avançar la revisió sempre que fos necessari. La realitat social i els perfils dels usuaris són canviants i podria ser necessari preveure l'adequació de les prestacions a les necessitats amb més promptitud.

La Cartera, a més a més, recull les ràtios dels professionals per a les prestacions de serveis. Aquesta concreció de les ràtios es valora positivament, i s'assenyala que en la majoria de casos significarà un augment que contribuirà a la millora de la intervenció. En algunes comarques, s'observa que aquest augment de ràtios és un element que podria millorar el treball en equip, especialment en municipis petits.

Tot i aquest potencial de millora, diferents professionals es mostren dubtosos davant la determinació o compliment de les ràtios. El primer element manifestat fa referència a les possibles conseqüències que es podrien dependre del no compliment d'aquestes ràtios; o del ritme amb el qual s'assoleixen. El segon fa referència a com s'adequaran les ràtios

Aquells serveis en què les ràtios de professionals encara resten pendents de regulació queden recollits a la Cartera de serveis socials 2008-2009 com a «es disposarà de professionals suficients».

segons la diversificació d'usuaris potencials, i com es farà la correspondència amb les ràtios de professionals establertes per assegurar una bona atenció a la persona usuària. Per fi, hi ha qui assenyala els perfils de l'administratiu i l'informador social com a necessaris per al bon desenvolupament dels serveis, ja que assumeixen unes tasques necessàries i eviten que les hagin de fer altres perfils professionals.

Respecte al rol del professional i la professional i les funcions que desenvolupa vinculades a la Cartera, s'esmenta que caldria evitar que el col·lectiu actués condicionat per l'oferta de prestacions, en comptes d'intervenir a partir de la problemàtica concreta de la persona.

Sobre les millores en les futures Carteres de serveis socials, hi ha qui proposa fer guies de recursos vinculades a les prestacions a cada demarcació territorial.

Finalment, quant als criteris de creació de noves prestacions, s'hi fan un seguit d'aportacions, com ara:

- Prioritzar els serveis bàsics per sobre dels serveis especialitzats. Aquest reforç dels serveis bàsics es considera que permetria disposar de més recursos en la intervenció preventiva al territori, des de la família i la comunitat, especialment en infància.
- Assegurar necessitats com: allotjament, menjar i vestir.
- Es considera més convenient prioritzar les prestacions de servei que no pas les econòmiques, ja que és més segur que siguin utilitzades amb la finalitat per a la qual van ser creades.
- Ampliar el ventall de les prestacions tecnològiques recollides en la Cartera, ja que hi ha professionals que assenyalen que són limitades.
- Destinar els recursos als serveis ja existents que presenten dèficits, abans de destinar-los a la creació de noves estructures de treball.

## PRESTACIONS CONCRETES

Hi ha aportacions entorn de la millora d'algunes prestacions concretes de la Cartera de serveis 2008-2009. En primer terme, hi ha coincidència a destacar els reptes que planteja el Servei d'Atenció Domiciliària (SAD). D'una banda, es coincideix en la necessitat d'ampliar criteris comuns en serveis

Llei 12/2007 de serveis socials (article 44.3) «Les valoracions del personal professional de serveis socials són vinculants pel que fa a l'assignació dels recursos públics disponibles, en els termes en què s'estableixi per reglament. Així mateix s'ha de garantir la intervenció professional necessària per fer el seguiment de l'evolució personal o familiar objecte de l'atenció social».



de competència municipal, com és el cas del SAD, per evitar desigualtats entre municipis. D'altra banda, hi ha comarques en què ressalta la saturació del SAD com un repte que cal superar, davant l'augment de la demanda del servei. Per acabar, destaca que a les comarques rurals i de muntanya els criteris establerts per regularitzar les empreses i professionals que ofereixen aquest servei són difícils de complir, aspecte que podria generar dificultats per trobar proveïdors del SAD.

També s'esmenta que caldria definir la formació que requereix la figura professional del SAD. Així mateix, alguns professionals apunten que en el SAD no es contempla la figura de l'educador/a social; i es considera que, quan hi ha infants, és important introduir aquest perfil professional per poder fer una tasca amb la família.

En relació amb els criteris d'accés al SAD, s'assenyala que, en funció del circuit que els professionals utilitzen per gestionar un SAD, és possible que la persona usuària pugui accedir-hi o no. També s'apunta que en tractar-se d'un servei universal, independentment de si l'usuari n'ha de pagar una part, es genera un dilema a l'hora de prioritzar a qui es facilita la cobertura de la prestació.

En segon terme, la teleassistència domiciliària (TAD) és objecte de debat en algunes comarques. Es valora positivament la possibilitat d'increment de l'atenció, la cobertura i la gratuïtat del TAD, ja que millorarà la situació actual de llista d'espera.

En tercer terme, la majoria dels professionals coincideixen a assenyalar el repte d'adequar les prestacions a les situacions d'urgència social. Es destaca que, atès que aquests ajuts d'urgència social són competència dels ens locals, depèn de la voluntat i del pressupost atorgar-hi o no més recursos quan la quantitat inicialment assignada s'ha exhaurit.

Un quart element fa referència a la dificultat de trobar places en residències de tot tipus, des de places d'estada temporal fins a estades d'urgència, amb diferents situacions i problemàtiques. En aquesta línia, en relació amb la gent gran es destaca la necessitat de comptar amb protocols i instruccions clares davant les situacions en què el professional té sospites no demostrables de maltractament psicològic o físic.

En alguns casos també es destaca que la Llei de serveis socials regula molts aspectes vinculats a les prestacions que tot usuari té dret a demanar i a exigir però, en canvi, no fa esment de l'obligació de l'Administració d'intervenir activament davant certs casos i situacions de risc, encara que no hi hagi una demanda prèvia per part d'algun dels afectats.

Papers d'Acció Social 1  
*Bases per al suport als cuidadors i les cuidadores no professionals.*  
[www.gencat.cat/benestar/pdf/papers.pdf](http://www.gencat.cat/benestar/pdf/papers.pdf)

Actualment està en tràmit el Decret de serveis socials d'atenció domiciliària.

L'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) del Departament d'Acció Social i Ciutadania va elaborar la *Programació territorial dels recursos d'atenció social especialitzada i domiciliària a Catalunya 2008-2012 i bases per a la nova planificació*. Té per objecte centrar les accions i els serveis que s'han de desenvolupar amb vista a l'any 2012, per tal d'atendre les necessitats de serveis socials especialitzats, de la gent gran, les persones amb discapacitat física, les persones amb discapacitat psíquica, les persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental, les persones amb problemes de drogoaddiccions i les persones amb SIDA.

[www.gencat.cat/benestar/icass/program\\_territ.pdf](http://www.gencat.cat/benestar/icass/program_territ.pdf)

L'article 12 de la Llei 12/2007 de serveis socials detalla els drets específics de les persones usuàries de serveis residencials i diürns.

L'article 7 de la Llei 12/2007 de serveis socials fa referència, entre altres qüestions, a les situacions amb necessitat d'atenció especial, definint als destinataris dels serveis socials especialment, les persones que estiguin en situacions de discapacitat física, psíquica o sensorial; malalties mentals i cròniques.

En relació amb les mancances en les prestacions de la Cartera de serveis socials 2008-2009, els professionals posen l'accent en diversos buits detectats. El primer: malgrat l'èmfasi sobre la intervenció comunitària de la Llei, es comenta que els recursos relacionats no queden incorporats a la Cartera. El segon: es destaca la dificultat de compliment pel que fa a les malalties mentals, recollides en l'article 7 de la Llei de serveis socials, perquè en algunes comarques no hi ha recursos especialitzats. El tercer: la necessitat de crear un apartat, en la Cartera de serveis socials, «*d'altres prestacions*», en què incloure aquelles prestacions que permetin donar resposta a casos difícilment assumibles per les prestacions recollides. Finalment, des d'algunes comarques s'assenyala l'oportunitat que dona el marc normatiu per desenvolupar polítiques d'infància, tot i que d'una manera molt incipient, ja que els serveis que atenen aquesta àmbit pateixen de manca de recursos, per exemple, els EAIA.

## L'ORGANITZACIÓ I EL CRITERI TERRITORIAL

### EL TRET TERRITORIAL

Els mecanismes i eines d'adaptació de les prestacions i de les ràtios dels professionals i les professionals a les necessitats dels diferents territoris recollits en la Llei es destaquen com una oportunitat, sobretot a les comarques rurals. S'assenyalen els plans locals d'actuació, els consells locals, etc. com a instruments que podrien permetre detectar millor les necessitats locals i donar-hi resposta.

Es considera que cal ampliar els criteris que determinen els recursos de cada territori. En aquest sentit, es planteja la necessària diferenciació entre nuclis urbans i rurals, ja que aquest té unes característiques (dispersió, falta de transport públic, precarietat de les comunicacions, dispersió geogràfica, etc.) que afecten els drets de la persona usuària d'optar per una determinada prestació. A més, hi ha professionals que afegeixen la necessitat de diferenciar el medi rural del medi de muntanya, ja que aquest presenta dificultats afegides, com la presència de neu o el tall de carreteres, que dificulten el desenvolupament de la seva feina.

Pel que fa a la distribució territorial de les prestacions, hi ha acord en la necessitat de vetllar perquè les persones usuàries disposin de recursos pròxims a la seva llar habitual. S'assenyala que actualment hi ha certs recursos només en municipis grans. En aquesta línia, es fa referència a determinades poblacions o àrees que no disposen de serveis/prestacions recollits a la Cartera de serveis. Per a alguns professionals, aquest fet evidencia el que es considera una desigualtat en la distribució territorial, i la manca de prestacions adreçades a alguns col·lectius específics: infància, famílies acollidores, gent gran, etc. També es proposa que el marc normatiu pugui contemplar serveis específics en funció de les diferents tipologies de territoris, perquè un servei que s'ofereix en una zona densament poblada podria requerir d'un servei diferent en una zona amb població dispersa.

L'article 37.2 de la Llei 12/2007 de serveis socials fa referència al Pla estratègic de serveis socials com:

«L'elaboració del Pla estratègic de serveis socials correspon al departament competent en matèria de serveis socials, i la seva aprovació, al Govern. Per elaborar-lo, s'ha d'establir per reglament un procés participatiu amb la intervenció del Consell de Coordinació de Benestar Social, del Consell General de Serveis Socials i del Comitè d'Avaluació de Necessitats de Serveis Socials».

Per facilitar als ens locals l'elaboració dels plans d'actuació locals en matèria de serveis socials, el Departament ha dissenyat un model de Pla que servirà de guia a totes les autoritats locals de Catalunya per adaptar les actuals àrees bàsiques de serveis socials als nous requeriments de la Llei de serveis socials. El model del Pla local en matèria de serveis socials s'ha realitzat, entre setembre i novembre de 2008, en el marc d'un projecte participatiu en el qual han col·laborat tècnics del Departament d'Acció Social i Ciutadania i d'onze ens locals representatius de la diversitat territorial, demogràfica i política. <http://www.gencat.cat/benestar/actualitat/lleiss/>

La concreció territorial del Pla estratègic es farà d'acord amb el mapa de les delegacions territorials de Govern. <http://www.gencat.cat/benestar/actualitatweb/lleiss/pla/>

Els professionals i les professionals de comarques rurals insisteixen en els problemes que es creen quan un servei es troba lluny de la persona usuària, tant pel desplaçament que implica, generalment agreujat per una mala comunicació amb transport públic, com per les dificultats que comporta, tant a la persona usuària com a la seva família.

## ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS

El marc de col·laboració de la Generalitat de Catalunya i els ens locals, mitjançant el contracte-programa s'assenyala com una oportunitat per millorar el funcionament, ja que evitarà estar pendents de subvencions, terminis i/o pressupostos anuals. En aquest sentit, els professionals i les professionals dels serveis socials bàsics mostren interès per conèixer com queda recollit el finançament de serveis i prestacions en el contracte-programa.

Respecte a aquest marc de col·laboració, es plantegen dues reflexions. D'una banda, se suggereix que la planificació estratègica de les prestacions hauria de donar-se en un nivell supralocal, per disposar d'una visió de tot el territori. D'altra banda, malgrat l'oportunitat que genera la Llei de serveis socials per als municipis per tal de repensar i reorganitzar els serveis socials i el model d'organització que hi ha als ajuntaments, també s'alerta que cal seguir emfatitzant l'autonomia local per part dels ajuntaments, sobretot davant les directrius i barems que ha d'executar el municipi.

En darrer terme, el col·lectiu de professionals coincideix a destacar que la Llei de serveis socials és una oportunitat per reorganitzar la xarxa de serveis socials, tant la pública com la privada, i situar els serveis socials en una millor posició per continuar treballant en xarxa i transversalment amb altres àrees. Tanmateix, tot i que la Llei estableix el treball transversal com a instrument que s'ha de potenciar, caldria facilitar més espais, més temps, i mesures de coordinació interdepartamental.

---

## SISTEMA D'INFORMACIÓ I INSTRUMENTS DE TREBALL

---

Actualment, els ens locals utilitzen diversos programes informàtics de recollida d'informació. Tot i aquesta diversitat, són, en general, poc àgils per proporcionar informació global sobre les persones usuàries, i són d'ús complicat per donar resposta quotidiana a les necessitats del Sistema català de serveis socials.

Per tant, el col·lectiu aposta per sistemes informàtics homogenis en tot el sector i que contribueixin al desenvolupament de la feina. Aquestes millores haurien de permetre el tractament de la informació i l'accés a les bases de dades del departament. Així mateix, es detalla que el sistema també hauria de permetre extreure i facilitar el traspàs d'informació entre els professionals de diferents serveis o territoris per tal d'aportar eficiència i agilitat a la feina. En aquest aspecte, sorgeix el dubte de com es garantirà la protecció de dades personals. Des d'algun territori s'aporta la idea de fer signar un document a l'usuari per mitjà del qual autoritza a accedir a l'ús de les seves dades per a usos determinats.

Pel que fa al sistema informàtic, hi ha qui planteja que hi ha usuaris que disposen de patrimoni al seu país d'origen, i es demana si un nou sistema d'informació social podria permetre accedir a aquestes dades.

Respecte als instruments de treball, es posa l'èmfasi en les diferents formes de documentar la informació que tenen els professionals. L'homogeneïtzació de criteris i l'elaboració de protocols comuns i de processos de treball es considera una necessitat per poder tirar endavant la Llei. En aquest sentit, hi ha professionals que alerten del risc de delegació als ens locals d'algunes competències i tasques sobre les quals cal establir criteris, protocols i models comuns a tot el territori.

La Llei 12/2007 de serveis socials, en l'article 42, estableix que el departament competent en matèria de serveis socials de la Generalitat de Catalunya ha d'establir un sistema d'informació social comú, compartit i compartible.

El Departament d'Acció Social i Ciutadania ha iniciat el procés de creació del Sistema d'informació social Hèrcules. Impulsat per la Secretaria General i coordinat pel Gabinet Tècnic, l'Hèrcules pretén ser un sistema d'informació comú que permetrà l'intercanvi d'informació social.

## COORDINACIÓ

Llei 12/2007 de serveis socials (article 40)  
 «El Consell de Coordinació de Benestar Social és l'òrgan encarregat de coordinar les polítiques públiques en matèria de serveis socials, vetllar per la seva equitat territorial i articular-les amb els sistemes d'Educació, Salut, Cultura, Ocupació, Habitatge i Justícia. El Consell té una composició mixta i és integrat per representants dels ens locals, mitjançant les seves associacions representatives, i de la Generalitat. S'ha de regular per reglament la composició, el funcionament i les atribucions del Consell.»

L'article 36 de la Llei 12/2007 de serveis socials fa referència als següents criteris de planificació general: *a)* anàlisi de la demanda social de prestacions, *b)* objectius de cobertura i implantació cronològica dels serveis socials, *c)* previsions per elaborar la Cartera de serveis socials i les actualitzacions, *d)* mesures de coordinació interadministrativa i interdepartamental, *e)* distribució territorial dels recursos disponibles, *f)* implantació dels plans i mecanismes per fer-ne el seguiment, l'aplicació i l'avaluació.

Pel que fa a la coordinació i col·laboració interadministratives, el col·lectiu professional creu que partim d'una situació amb algunes febleses, consistents, principalment, en una falta de cultura de treball transversal; una coordinació deficient entre les diferents àrees de l'Administració local, especialment sensible en l'actuació dels serveis socials, ja que en molts casos ha d'atendre problemàtiques d'altres serveis: Habitatge, Educació, Salut, etc., i en ocasions també a causa de diferents sensibilitats i plantejaments davant les prioritats d'actuació i les línies de treball de cada departament.

En aquest sentit, la manca de circuits i protocols d'actuació formals, per exemple, en els serveis d'atenció a la ciutadania, o la manca d'eines tecnològiques per impulsar el treball en xarxa, s'apunten com aspectes que dificulten encara més aquesta coordinació entre serveis.

Es planteja el repte de potenciar el treball en xarxa entre Serveis socials, Salut i Educació principalment, que permeti abordar les necessitats des d'una perspectiva global i integrada. Els reptes passen per establir canals i mecanismes perquè les actuacions i estratègies entre els departaments d'Educació, Salut, Serveis Socials, Justícia, etc. es facin de manera coordinada, compartint la protecció de dades i la confidencialitat de la persona usuària en el treball en xarxa. L'establiment d'aquests canals implicaria no dependre de les voluntats dels professionals ni dels canals informals.

Aquesta coordinació també facilitaria compartir dades entre organitzacions i evitar el desplaçament dels usuaris fins on està centralitzada tota la informació. En aquesta millora de la coordinació es valora positivament l'obligació d'elaborar un Pla estratègic, ja que defineix els objectius, els criteris d'actuació, les accions i l'avaluació de l'actuació de l'Administració en matèria de serveis socials. És a dir, permetrà la planificació tant de l'actuació de l'Administració catalana com la dels ens locals.

## PARTICIPACIÓ CÍVICA

En primer lloc, cal destacar que el treball comunitari i en xarxa es valora com una oportunitat per al col·lectiu de professionals, en la mesura que permetrà treballar amb els agents presents en un territori. Ara bé, hi ha qui proposa millorar alguns aspectes que cal complir per dur-lo a terme. Sorgeixen demandes de formació entorn de com treballar de manera comunitària o conèixer pràctiques que s'estiguin duent a terme. També s'alerta que aquest treball en xarxa necessita temps de dedicació i ha de comptar amb la col·laboració i complicitat d'altres àrees i departaments.

En segon lloc, els instruments definits per facilitar aquesta administració relacional són identificats com a oportunitats per treballar des d'una vessant ciutadana. La participació cívica establerta per la Llei a través dels òrgans estables i dels processos de participació es valora com una oportunitat. Aquests òrgans podrien permetre disposar d'eines que facilitessin el coneixement de l'entorn i les necessitats de les persones, que milloressin les relacions amb els agents i el territori on es treballa, incidint en la cohesió social del territori i en la sensibilització i implicació dels diferents agents. Aquest fet es considera que podria contribuir a una major adequació dels serveis i a una planificació més acurada.

En tercer lloc, la implicació dels professionals i les professionals en aquests òrgans de participació cívica es considera una oportunitat per canviar i millorar la relació amb la ciutadania i canviar les relacions entre professionals i persones usuàries.

Respecte als òrgans de participació, es coincideix en la necessitat d'explicitar les regles del joc prèviament i clarament, vetllar per la seva operativitat i garantir les respostes. Cal tenir en compte el temps que requereix la participació i, per tant, preveure i incorporar la participació com una tasca més del professional.

El Pla estratègic de serveis socials de Catalunya 2010-2013 es realitza a través d'un procés de participació amb el conjunt d'entitats representatives dels diferents sectors de població que són usuaris dels serveis socials. Compta també amb una àmplia participació a nivell territorial que permet una concreció final del Pla estratègic 2010-2013 per a cada demarcació territorial de la Generalitat de Catalunya. Aquest Pla estratègic substituirà el IV Pla d'acció social.

Actualment està pendent d'aprovació el Decret dels òrgans de participació i coordinació del Sistema català de serveis socials.

Llei 12/2007 de serveis socials (Preàmbul)  
«S'ha de repensar i reestructurar la participació i la implicació ciutadanes en el sistema de serveis socials, en els seus diferents nivells, el central, el local i el dels centres, sia mitjançant òrgans formals sia amb experiències d'innovació democràtica, tant en la definició de les necessitats i la presa de decisions com en la gestió dels serveis.»

Hi ha professionals que assenyalen també la importància de relacionar aquesta participació amb altres espais de participació existents, com els consells sectorials; així com vetllar perquè els òrgans de participació de caràcter més general no s'allunyin de les diferents realitats territorials de Catalunya i dels professionals de base.

### PARTICIPACIÓ DEL PROFESSIONAL I LA PROFESSIONAL

La participació en els diferents camps i instruments del sector s'assenyala com l'element fonamental per implementar la Llei de serveis socials. Per aquesta raó, la participació ha de produir-se en els processos d'elaboració, tenint especial cura en desenvolupar canals de seguiment o de retorn posterior. Així mateix, el fet d'impulsar espais d'intercanvi entre professionals de serveis socials del territori es valora com una oportunitat per compartir experiències i coneixement.



---

## ENTITATS PRIVADES

---

Pel que fa al paper del sector privat en el Sistema català de serveis socials, el col·lectiu de professionals identifica un debat entorn de quin ha de ser el paper que han de jugar en la xarxa de serveis socials; fins on han d'arribar les Administracions públiques en la provisió de serveis, i en quines condicions i preus les entitats privades i del tercer sector assumeixen aquests serveis.

Els reptes en aquest escenari són diversos. D'una banda, garantir la qualitat dels serveis gestionats per entitats privades i dels professionals que hi treballen, definint qui realitza aquest control. Les condicions laborals del personal —per exemple, de les treballadores familiars— provoquen una mobilitat laboral que pot afectar la qualitat en l'atenció a les persones usuàries i les relacions de confiança generades.

Llei 12/2007 de serveis socials (article 2.2) «El sistema públic de serveis socials és integrat pels serveis socials de titularitat pública i els de titularitat privada acreditats i concertats per l'Administració, d'acord amb el que estableix aquesta llei. Tots aquests serveis configuren conjuntament la xarxa d'atenció pública.»

Actualment està en procés de desplegament reglamentari el Decret sobre el model d'acreditació, autorització i registre de les entitats de serveis socials.

---

## SISTEMES D'AVALUACIÓ I QUALITAT

---

Papers d'Acció Social 4  
*Qualitat i serveis socials: un  
repte, una necessitat.* [www.  
gencat.cat/benestar/pdf/  
papers.pdf](http://www.gencat.cat/benestar/pdf/papers.pdf)

El Pla estratègic conté un pla de qualitat del Sistema català de serveis socials que ha d'establir els criteris de qualitat, estàndards mínims i òptims dels serveis socials, mecanismes d'avaluació i de garantia de compliment dels criteris de qualitat.

Tant el Consell General de Serveis Socials com el Comitè d'Avaluació de Necessitats de Serveis Socials han de fer un informe previ sobre aquests criteris.

L'oportunitat de la incorporació de criteris de qualitat i avaluació dels serveis socials i de les prestacions, juntament amb la definició d'objectius a través del contracte programa, hauria de permetre la incorporació dels criteris de qualitat i avaluació dels serveis socials. Aquesta avaluació pot millorar les prestacions i revaloritzar la tasca que es fa. Ara bé, es valora que la Llei de serveis socials no concreta com s'avaluaran els serveis socials i el desplegament de la Llei, i si la persona usuària pot ser agent actiu en l'avaluació de la qualitat de l'atenció que rep.

També es destaca la necessitat de disposar d'eines de supervisió i seguiment del compliment de la Llei de serveis socials, per aconseguir que sigui efectiva. Es considera adient analitzar com s'està implementant, i canviar o incidir en aquells aspectes que no funcionen correctament. En aquest sentit, hi ha professionals que mostren preocupació sobre què passarà amb aquelles administracions que no compleixin la Llei, i recorden que els sectors més vulnerables normalment no exerceixen els seus drets de reclamació.

---

## ELS EQUIPAMENTS DELS SERVEIS SOCIALS

---

S'assenyala que la Llei de serveis socials és una oportunitat per adequar les infraestructures d'atenció social, de manera que permeti establir les condicions per garantir els drets que la Llei de serveis socials reconeix a les persones usuàries, com ara l'accessibilitat, la confidencialitat o un tracte de qualitat.

---

## VALORACIONS DELS TALLERS D'ACCIÓ SOCIAL

---

Llei 12/2007 de serveis socials (article 45.6)  
«Els professionals de serveis socials han de formar part dels òrgans de participació, d'acord amb el que estableix aquesta llei i els reglaments que la despleguen i han de participar en els processos d'avaluació periòdica dels serveis.»

Participants als Tallers d'acció social:  
427 professionals dels serveis socials.

Un aspecte important que cal posar en relleu en aquest article és l'avaluació dels resultats del projecte Tallers d'acció social des de la perspectiva de les persones participants, professionals dels serveis socials. Val a dir que el projecte ha estat ben rebut i que, en general, ha complert les expectatives que s'hi havia dipositat.

Per mirar de conèixer directament l'impacte que han tingut els tallers i avaluar-ne els resultats, es va passar una enquesta de valoració a les persones assistents. Interessava conèixer el seu grau de satisfacció pel que fa el transcurs de la jornada i la seva opinió sobre diferents aspectes.

Pel que fa al disseny dels tallers, es pot dir que l'elecció de les temàtiques tractades ha rebut bona acollida dels assistents. Gran part coincideix a mostrar la seva satisfacció amb la temàtica i continguts tractats durant les diferents jornades celebrades. Així ho manifesten tres de cada quatre enquestats.

D'altra banda, les persones participants es mostren força satisfets per la claredat amb què s'han exposat els diferents temes durant les jornades. Una vegada més, tres de cada quatre es mostren satisfetes en aquest sentit. La dada sembla indicar que el programa ha estat pertinent i ha permès una bona adequació entre el contingut previst i el temps disponible per presentar-lo. S'entreveu, també, que l'elecció dels qui han concorregut a la jornada pot haver estat l'adequada.

Un dels principals mèrits reconeguts per les persones assistents, i que per tant fa pensar en l'èxit del plantejament, és la capacitat de fomentar la participació. Nou de cada deu persones valora molt satisfactòriament l'oportunitat de manifestar les seves opinions en les diferents sessions de treball. Els tallers d'acció social han volgut convertir-se en un espai per promoure el debat i les experiències de manera profitosa i en un clima distès.

Més de la meitat de les persones participants està satisfeta amb el grau de debat aconseguit pels grups. Les sessions han mostrat que són una fórmula força efectiva a l'hora de generar un debat que després resulta ser molt profitós. De fet, nou de cada deu persones assistents es considera satisfeta amb les dinàmiques de grup aconseguides als Tallers.

Finalment, en l'aspecte organitzatiu, el 76% de les persones enquestades està satisfeta o molt satisfeta amb la preparació de la jornada. Això inclou aspectes com la logística, la qualitat de les presentacions i els participants i els materials amb què s'ha comptat al llarg de les 13 jornades celebrades.

En resum, els professionals han valorat els Tallers d'acció social com un espai en què manifestar les seves idees, compartir les dificultats i preocupacions, i debatre entorn de la Llei de serveis socials i la Cartera de serveis socials. A més, consideren que aquest espai ha facilitat la relació entre els professionals de diferents ens locals i ha permès l'intercanvi actiu entre serveis.

## FONTS CONSULTADES

*Cartera de serveis socials 2008-2009.* Departament d'Acció Social i Ciutadania. Generalitat de Catalunya, 2008.

*Normativa de serveis socials.* Col·lecció Quaderns de Legislació, 72. . Departament d'Acció Social i Ciutadania. Generalitat de Catalunya, Barcelona, 2007

*Guia per a la implementació de la Llei 12/2007, de serveis socials, als ens locals.* Col·lecció Eines, 2. Departament d'Acció Social i Ciutadania. Generalitat de Catalunya, Barcelona, 2009

*Informes dels Tallers d'acció social.* (<http://www.gencat.cat/benestar/actualitat/tallers/>)

[http://www.gencat.cat/benestar/pdf/llei\\_ss\\_resum.pdf](http://www.gencat.cat/benestar/pdf/llei_ss_resum.pdf).

## ELS TALLERS D'ACCIÓ SOCIAL

### Comarques de Lleida

**27 de febrer de 2009**  
Alt Urgell, Pallars Jussà,  
Pallars Sobirà, Alta Ribagorçana,  
Vall d'Aran, Cerdanya i Solsonès.  
Lloc de realització:  
Biblioteca del Museu Comarcal  
de Ciències Naturals, Tremp

**20 de febrer de 2009**  
Garriga, Urgell,  
Pla d'Urgell, Segarra,  
Segrià i Noguera.  
Lloc de realització:  
Centre cívic municipal,  
les Borges Blanques.

### Comarques de Terres de l'Ebre

**27 d'abril de 2009**  
Baix Ebre, Montsià,  
Terra Alta i Ribera d'Ebre.  
Lloc: Consell Comarcal  
del Montsià, Amposta

### Comarques de Girona

**1 de juliol de 2009**  
Garrotxa, Pla de  
l'Estany i Ripollès.  
Lloc de realització:  
Casal Marià, Olot.

**3 de juliol de 2009**  
Gironès i Selva.  
Lloc de realització:  
Seu Comarcal del  
Gironès, Girona.

### Comarques de Tarragona

**27 de novembre  
de 2008**  
Priorat, Baix Camp  
i Conca de Barberà.  
Lloc de realització:  
Centre Cultural i  
Ocupacional,  
Cambrils.

**26 de novembre  
de 2008**  
Tarragonès, Baix  
Penedès i Alt Camp.  
Lloc de realització:  
Casa del Mar,  
Tarragona.

**10 de novembre  
de 2008**  
Alt Penedès,  
Garraf i Baix  
Llobregat.  
Lloc de realització:  
Vinya d'en Petaca,  
Roquetes, Sant  
Pere de Ribes.



**8 de juliol de 2009**

Alt Empordà i Baix  
Empordà.

Lloc de realització:  
Consell Comarcal de  
l'Alt Empordà, Figueres.

**Comarques de Barcelona****15 de desembre de 2008**

Berguedà, Anoia, Bages i Vallès Occidental.

Lloc de realització:  
Palau Firal, Manresa

**1 de desembre de 2008**

Vallès Oriental, Maresme i Osona.

Lloc de realització:  
Equipament cultural Can Palots, Canovelles.

**18 de novembre de 2008**

Barcelonès nord (Sta. Coloma de Gramenet,  
Badalona, St. Adrià de Besòs) i l'Hospitalet  
del Llobregat.

Lloc de realització:  
Serveis Territorials de Barcelona

**4 de juny de 2009**

Barcelona.

Lloc de realització:  
Serveis Territorials de Barcelona

---

Per a més informació:  
Departament d'Acció Social i Ciutadania  
Secretaria General  
Pl. Pau Vila, 1  
08039 Barcelona  
Tel. 93 551 76 94

Les persones interessades a publicar treballs  
en aquesta col·lecció han d'enviar-nos una  
sinopsi de la proposta a l'adreça electrònica  
**[papers.dasc@gencat.cat](mailto:papers.dasc@gencat.cat)**. Cal adjuntar-hi un  
telèfon de contacte.

---

