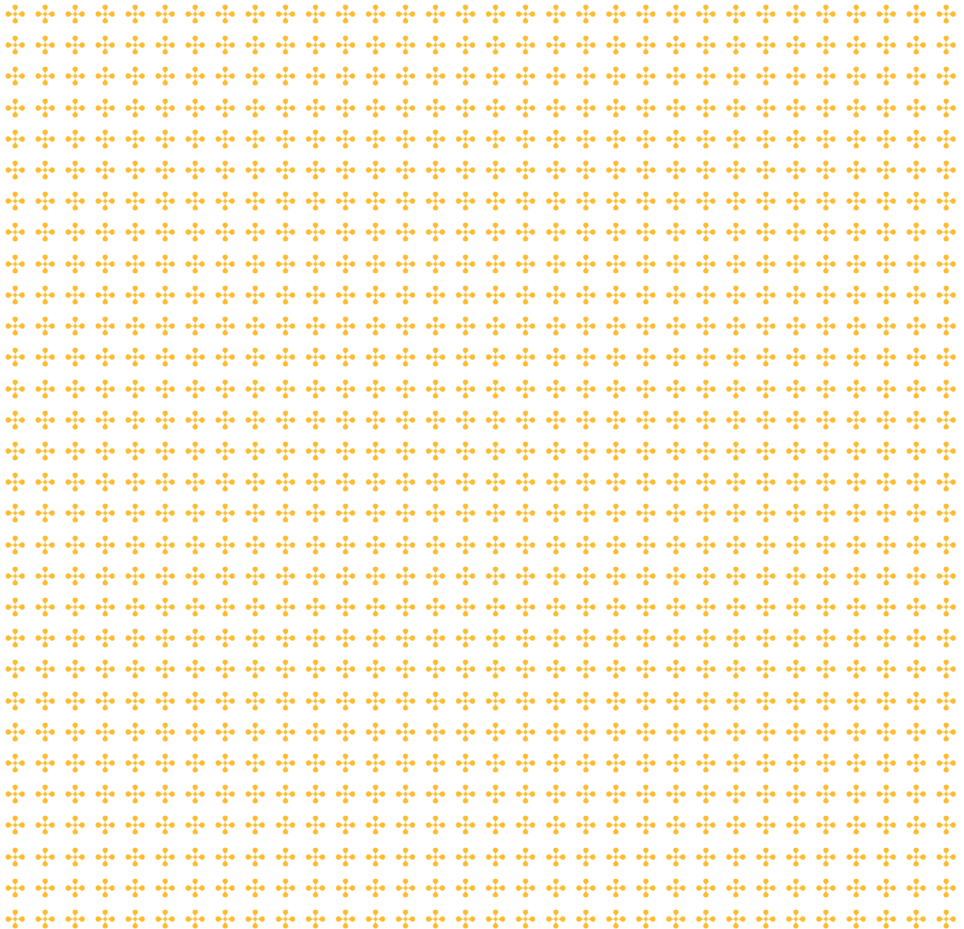




PAPERS D'ACCIÓ SOCIAL

16

EL FUTUR DELS SERVEIS SOCIALS:
PRODUCTES I SERVEIS PER AL 2030



PAPERS D'ACCIÓ SOCIAL

BIBLIOTECA DE CATALUNYA - DADES CIP

El **Futur** dels serveis socials : productes i serveis per al 2030. –
(Papers d'acció social ; 16)
I. Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania II. Creafutur
(Fundació) III. Col·lecció: Papers d'acció social ; 16
1. Serveis socials – Catalunya – Planificació
364.4(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

Autoria del text: Fundació Creafutur

Amb la col·laboració de: Obra Social. Fundació "la Caixa"

Direcció de la col·lecció: Nicolau Rubio
Coordinació: Ana Esteban

1a edició: juliol 2010

Publicació gratuïta impresa en paper reciclat,
disponible també a la pàgina web:
www.gencat.cat/dasc/publicacions/papers
Dipòsit legal: B.30471-2010
Disseny de la col·lecció: Txell Gràcia
Maquetació: Addenda
Impressió: Winihard Gràfics

PRESENTACIÓ

La societat catalana ha de fer front, dia rere dia, a nous reptes derivats de la immigració, l'envelliment progressiu de la població, la conjuntura econòmica, etc. que acaben generant unes noves necessitats socials. El Sistema català de serveis socials es troba en un moment clau de construcció i consolidació, i s'ha d'adaptar a aquesta societat complexa i donar-hi resposta amb les polítiques públiques més adients. Ara fa gairebé tres anys que, amb l'entrada en vigor de la Llei 12/2007 de serveis socials es va passar d'un model clarament assistencialista a un de garantista, universal i de proximitat; però s'ha de continuar vetllant per la consolidació d'un sistema sòlid i eficient, que persegueixi el benefici social.

Per aquest motiu, el Departament d'Acció Social i Ciutadania treballa des de fa un any en una línia de recerca en prospectiva aplicada dels serveis socials. És a partir de la identificació de les necessitats socials, a través de l'anàlisi de les pautes de comportament presents i de la previsió de com evolucionaran en un futur, que es pot impulsar la creació d'uns serveis socials que realment s'adaptin a les necessitats de les persones amb manca d'autonomia personal, sempre tenint en compte la cooperació dels diferents agents del Sistema català de serveis socials i mitjançant la participació i la col·laboració de la ciutadania.

Fruit d'aquesta voluntat, és el document que teniu a les mans i que em plau presentar: *El futur dels serveis socials: productes i serveis per al 2030*, elaborat per la fundació Creafutur, amb l'objectiu de definir un futur mapa d'acció social en l'àmbit de les persones amb manca d'autonomia personal, tot proposant cinc nous productes i serveis orientats a les persones usuàries, i generadors d'oportunitats de negoci tant per a empreses com per a entitats del tercer sector social.

Esperem que les reflexions que en aquest nou *PAPERS* es plantegen, serveixin per procurar una actuació més estandarditzada i coordinada entre els diferents actors que integren el Sistema català de serveis socials, i així poder-se adaptar als canvis i a les situacions més complexes del futur.

Jordi Rustullet i Tallada
Secretari general
Departament d'Acció Social i Ciutadania

INTRODUCCIÓ

La complexitat i l'aparició de nous reptes en la nostra societat requereixen, per part dels agents competents i del conjunt de la ciutadania, una resposta àgil i eficient a les noves necessitats socials. En aquest sentit, analitzar la situació de les persones en situació de dependència al nostre país esdevé un objectiu clau per millorar els serveis existents i preveure amb eficàcia la creació dels serveis futurs. Hi ha un element clau en aquest àmbit i és la cada vegada més necessària implicació, tant del sector públic com del privat, en la cobertura efectiva dels serveis socials destinats a la promoció de l'autonomia personal.

Per centrar el tema que ens ocupa, caldria identificar les dades més significatives de la situació de les persones que no poden realitzar per si mateixes les activitats bàsiques de la vida diària a Catalunya. Segons dades de l'anàlisi *El futur dels serveis socials en l'àmbit de l'autonomia personal*, realitzat per la fundació Creafutur, a Catalunya hi conviuen més de mig milió de persones amb algun tipus de discapacitat que els impedeix dur a terme activitats quotidianes, i s'estima que l'any 2020 arribaran a les 600.000. Gairebé la meitat d'aquestes necessitaran ajuda per realitzar tasques primordials, com ara la cura personal o la mobilitat a la llar, serà greu o total. La resta necessitaran ajuda per fer tasques domèstiques com ara la higiene, vestir-se, menjar i beure o mantenir la posició, o bé activitats instrumentals per a la vida

diària com ara comprar, cuinar o utilitzar mitjans de transports.

Si bé el principal motiu d'aquest presumpte augment futur és el procés gradual d'envelliment que està experimentant la nostra societat, hi ha altres factors, com l'increment de les malalties mentals, que contribueixen activament a aquest nou panorama. Tanmateix, aquest procés no sols afecta les persones amb dependència, sinó que els cuidadors i cuidadores que s'ocupen de les seves necessitats formen part també d'aquest àmbit. L'anàlisi calcula que a Catalunya hi ha unes 400.000 persones que conviuen amb dependents, un 75% de les quals declara que la seva qualitat de vida s'ha vist reduïda considerablement des que va començar a fer de cuidador/a. És una xifra i una realitat amb requeriments urgents que converteixen aquest perfil humà en la contrapartida de la situació de dependència.

És en aquest context que el Departament d'Acció Social i Ciutadania, amb la col·laboració de Creafutur i amb el suport de l'Obra Social "la Caixa", posen en marxa un projecte ambiciós l'objectiu del qual és definir un mapa de serveis socials a 20 anys vista en l'àmbit de les persones mancades d'autonomia personal. La particularitat d'aquesta recerca és el seu innovador enfocament, que tracta d'observar i enregistrar mitjançant entrevistes en context a les persones usuàries per tal de, posteriorment,

analitzar els problemes i reptes als quals s'enfronten, parant atenció no tan sols a les seves necessitats actuals, sinó també a les futures. Amb aquest propòsit, s'han inclòs també en l'àmbit de l'estudi els seus cuidadors/ores familiars, a causa de l'impacte que aquesta activitat genera en el dia a dia de milers de famílies.

Aquest projecte s'endinsa en l'àmbit d'estudi a través d'una rigorosa metodologia de treball i amb la valuosa participació de nombrosos especialistes rellevants en l'àmbit, com són: Simon Dufy (CEO, Centre for Welfare Reform), Cindy Susienka (presidenta de la National Association for the support of Long Term Care, NASL), Pat Spadafora (codirector de la Canada International Federation on Ageing, IFA), Christian Bason (Mindlab), Ursula Lehr (exministra federal de Joventut, Família, Dones i Sanitat a Alemanya) i els experts d'ESADE Albert Serra, Àngel Castiñeira i Daniel Arenas.

Concretament, les principals tasques desenvolupades durant el projecte han estat les següents:

- Identificar i caracteritzar, a través de l'anàlisi d'estudis disponibles i l'aplicació de tècniques etnogràfiques, els diferents perfils de persones amb necessitat d'ajut aliè i cuidadors familiars d'acord amb les seves necessitats i actituds.
- Analitzar les tendències rellevants en l'àmbit de l'acció social mitjançant entrevistes amb experts i l'anàlisi de fonts secundàries: tendències socioculturals i de serveis socials (infraestructures locals, casos d'èxit a altres països, etc.).
- "Futuritzar", a través de metodologies de projecció, els perfils més destacats d'acord amb les tendències identificades, definint com evolucionaran i quines seran les seves necessitats concretes.

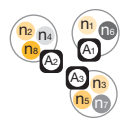
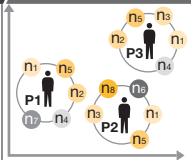
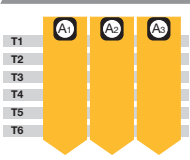
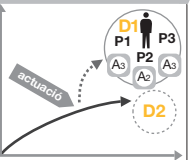

- Definir un mapa de serveis socials a 20 anys vista i els requeriments d'empresa necessaris per professionalitzar-los, mitjançant la participació d'empreses, el tercer sector social i institucions en la generació de solucions de serveis socials. En concret, juntament amb l'equip de projecte de Creafutur, han col·laborat el senyor Chetrit (Icnita); la senyora González (Fundació Integralia – DKV); la senyora Solé (Ades); el senyor Arenas (ESADE); la senyora Navarro (Intress); la senyora Gras i el senyor Jerez (RACC); el senyor Guersenzvaig (Elisava); la senyora Bayona (Centre de dia ISPA); la senyora Agustí (Associació Gironina d'Empresàries); el senyor Gómez-Belinchón (Kmec); la senyora Fortuny (tinent d'alcalde de Serveis per la Ciutadania, Ajuntament de Sant Cugat); la senyora Recasens (directora de Polítiques Socials, Ajuntament de Sant Cugat) i el senyor Rubio (Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya).

Els resultats de l'anàlisi defineixen un panorama de futur de l'àmbit dels serveis socials on hi ha una línia bàsica de desenvolupament: la coresponsabilitat, sobre la qual es formulen cinc serveis socials orientats a les persones usuàries (dependents i cuidadores) i les particularitats de les seves situacions. Aquests serveis són el SAJET (Servei per a l'Accés, la Inclusió, l'Educació i el Treball), que basa la seva estructura en una plataforma única de treballs d'acció social; el Previsorium, sistema que considera la previsió financera i assistencial del col·lectiu com a nucli del seu plantejament, i l'Assessor integral, una assegurança de dependència mitjançant la figura d'un assessor personal amb visió integral de la situació. Llar cuida i Pla consciència també formen part d'aquesta proposta de serveis socials de futur. El primer es proposa com un model d'assistència a les persones amb manca d'autonomia personal, el qual és possible gràcies a l'adaptació domèstica de

components tecnològics, i el segon potencia l'educació social dirigida a promoure la plena integració de les

persones amb dependència mitjançant iniciatives coordinades tant a l'àmbit docent com a l'espai públic.

Quadre resum del projecte

1. Entendre				2. Explorar
Necessitats	Perfils	Tendències	Direcció	Mapa
 <p>Necessitats (dependents i cuidadors familiars) agrupades en àrees de necessitat</p>	 <p>Perfils d'usuaris (dependents i cuidadors familiars) segons les seves necessitats</p>	 <p>Projecció al futur de les àrees de necessitat segons les tendències socioculturals</p>	 <p>Determinació d'hipòtesis de direcció de futur segons la projecció de les àrees de necessitat i els perfils</p>	 <p>Exploració d'idees i definició de nous serveis en la direcció de futur seleccionada, segons els perfils i les necessitats de futur</p>

Font: Elaboració pròpia.

ELS PERFILS DE LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS SOCIALS I LES SEVES NECESSITATS ACTUALS I FUTURES

Una identificació efectiva de les necessitats més urgents i de futur del col·lectiu de dependents i familiars cuidadors, és la base per marcar les línies mestres d'acció que permetran millorar els serveis existents i preveure amb eficàcia la creació dels futurs. Amb aquesta finalitat, i amb la intenció de caracteritzar els perfils tant de dependents com de cuidadors/ores familiars, s'ha dut a terme un ampli treball de recerca etnogràfica que ha permès conèixer les necessitats de les persones dependents i els seus cuidadors/ores familiars: les necessitats latents en el desenvolupament del seu dia a dia i les necessitats futures segons els canvis socials i les noves formes de viure.

Pel que fa a l'oferta actual de serveis socials i els principals agents, s'han identificat els valors i les actituds, percepcions, motivacions, comportaments i preferències de les persones dependents i els seus cuidadors/ores familiars.

DEL VESSANT PRÀCTIC A L'EMOCIONAL: LES ÀREES DE NECESSITATS DE LES PERSONES USUÀRIES

Les necessitats abasten des dels aspectes pràctics derivats de la dependència (prevenció, seguretat, vigilància) fins al component emocional, el benestar i la qualitat de vida. Segons els resultats de la recerca, gaudir del benestar implica la

cobertura de les àrees de necessitat que es refereixen a un àmbit vital més pràctic, ja que aquesta àrea pressuposa una satisfacció més enllà dels aspectes físics, que són els bàsics i que han d'estar resolts per assolir benestar i qualitat de vida. Per tal de cobrir de manera eficaç aquests diferents fronts, a la recerca s'han identificat necessitats en tres àrees concretes: "sentir-me segur", "sentir-me un més" i "sentir-me bé". De manera més general, s'ha detectat una necessitat transversal a aquestes, la que tenen les persones dependents i els seus cuidadors/ores de rebre una atenció estàndard i d'accedir a una informació correcta i exhaustiva sobre els serveis públics i privats relacionats amb la dependència.

"Sentir-me segur"

Aquesta àrea comprèn necessitats relacionades amb el fet de mantenir l'evolució de la dependència de la manera més controlada possible, minimitzant les problemàtiques actuals i garantint un futur més estable.

"No sé què serà de mi si em falten el meu marit i els meus fills". Aquest testimoni d'una de les participants a la recerca evidencia la sensació d'inseguretat que experimenta el col·lectiu. Concloem que mantenir la situació sota control reforçant la prevenció, la vigilància i el seguiment és una de les necessitats més urgents en aquest àmbit, juntament amb el fet

d'assegurar-se el futur (tant de la persona dependent com de la cuidadora) per mitjà d'una planificació econòmica i assistencial òptima. Adquirir autonomia per tal de minimitzar físicament i econòmica les restriccions derivades de la dependència (agreujada a les zones rurals) destaca també com la tercera de les fites rellevants.

“Sentir-me un més”

“No hi ha conscienciació, la gent no vol saber res de malalts, vells i lletjos”, declara una familiar cuidadora de dependent participant en la recerca. Amb testimonis com aquest, l'estudi ha revelat la percepció que hi ha dins del col·lectiu de dependents i familiars d'una certa estigmatització per part de la societat, de la qual deriven necessitats relacionades amb la integració personal, col·lectiva i professional. En aquest sentit, és necessari crear nous serveis destinats a cobrir necessitats entorn de quatre àrees bàsiques: potenciar l'educació social mitjançant la sensibilització i la formació, facilitar la inserció sociolaboral tant de les persones dependents com dels seus cuidadors/ores familiars i promoure la socialització que els permeti establir vincles i xarxes de suport.

“Sentir-me bé”

El benestar i la millora de la qualitat de vida del col·lectiu, per tal que l'efecte de la dependència en resulti minimitzat, són els objectius primordials que persegueix aquesta àrea. L'assoliment de l'equilibri entre cos i ment i la desconexió dels problemes que envolten les persones dependents són els dos pilars fonamentals detectats en la recerca per contrarestar els efectes negatius psicològics, emocionals i fisiològics generats per la dependència. Una realitat que queda palesa amb aquest testimoni d'un dependent que va formar part de l'estudi: “Una residència no és un aparcament, els residents necessiten tenir el cap ocupat i gaudir de la vida.”

Necessitat transversal

Rebre una atenció estàndard i accedir a una informació correcta i exhaustiva sobre els serveis públics i privats relacionats amb la dependència (cobertures, requeriments i processos per accedir a les ajudes, seguiment, etc.), sobresurt com una necessitat transversal de primer ordre per al col·lectiu. Segons un agent avaluador que s'ha entrevistat per a la recerca, “de vegades els treballadors socials i els metges no informen correctament i creen falses expectatives”. En aquest context, queda palesa l'actuació necessària de tots els agents involucrats en la dependència (CAP, ens locals, Generalitat i agents privats) amb l'objectiu d'enfortir tres eixos d'actuació bàsics com són la coordinació, el coneixement i l'accessibilitat.

UN PERFIL D'USUARI HETEROGENI

Com hem vist, l'augment de la qualitat de vida de les persones amb manca d'autonomia personal i les persones cuidadores familiars que persegueix el nostre Pla d'acció depèn, en gran part, de la correcta identificació de les necessitats no cobertes del col·lectiu. Però qualsevol recerca com aquesta, en la qual un grup humà és l'objecte d'estudi, s'observa que no totes les persones tenen les mateixes actituds i necessitats. És essencial, doncs, la identificació dels perfils amb diferents necessitats per garantir el compliment de l'objectiu.

D'aquesta manera, i partint de la base de la investigació etnogràfica, l'estudi ha identificat tres grans perfils d'usuaris de serveis de dependència, que es correlacionen segons la seva variabilitat amb dos aspectes actitudinals:

Eix 1: L'actitud davant de la dependència

Integra un *continuum* actitudinal que es mou del pol passiu, caracteritzat per una

actitud de resignació vers la dependència, al pol actiu, que assumeix la dependència com un rept.

Eix 2: L'actitud davant el rol de l'Administració en la prestació de serveis socials

Integra un *continuum* actitudinal que va des d'un pol "model més assistencial", en el qual l'individu només actua com a receptor passiu dels serveis, fins a arribar al pol "model més integrador", amb una actitud proactiva en el desenvolupament i la recepció dels serveis.

Com a resultat de l'anàlisi, s'han definit els perfils d'usuaris següents: integratiu, pràctic i conformista.

El perfil "integratiu"

Dins de l'heterogeneïtat dels perfils plantejats per la recerca, aquest és el perfil que presenta una actitud més propera a la integració i més proactiva davant dels serveis públics i privats relacionats amb la dependència. El nivell sociocultural que caracteritza aquest perfil de dependents i cuidadors/ores, residents majoritàriament als nuclis urbans, alterna entre el mitjà i el mitjà/alt. Segons estimacions de l'estudi són els més escassos: corresponen a aquesta tipologia d'usuaris entre el 5% i el 15% de les persones dependents, i entre el 20% i el 30% dels cuidadors/ores familiars.

En definir les seves necessitats, el dependent "integratiu" prioritza els serveis destinats a millorar la situació física i psíquica, i s'implica al màxim en les oportunitats de desenvolupament personal. Alhora, també fa un ús intensiu de l'empresa privada com a proveïdora de serveis socials i mostra una actitud oberta al pagament i al copagament quan el servei li ofereix un benefici més gran. Pel que fa al cuidador/a pertanyent a aquesta categoria, es tracta d'un perfil socialment

activista i implicat en la comunitat, que innova en el model dels serveis amb rol assistencial. Aquest cuidador/a integratiu promou el canvi del sector privat per aconseguir la igualtat de gènere i conciliar la vida professional i personal.

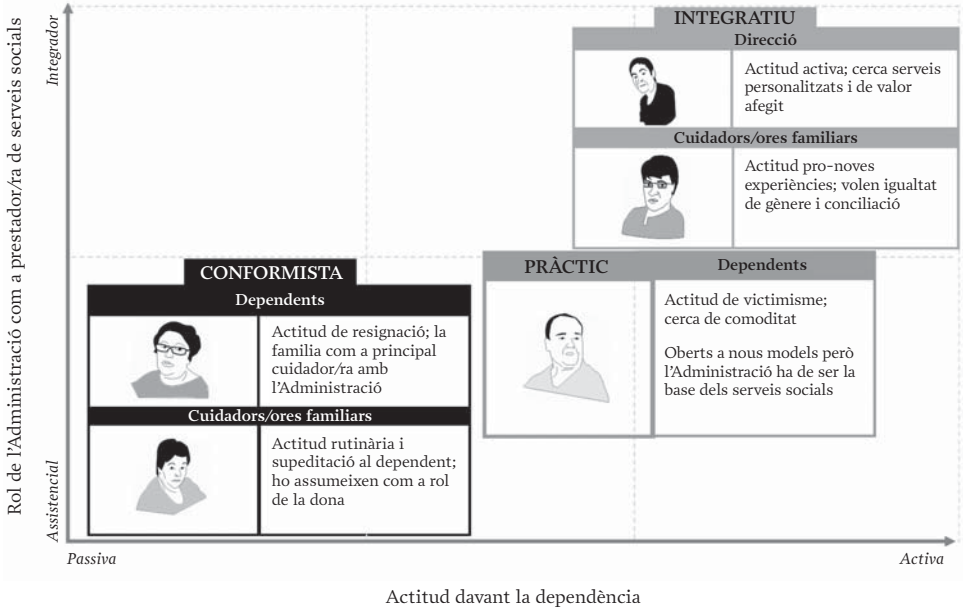
El perfil "pràctic"

És un tipus de perfil de nivell sociocultural mitjà en el qual predomina la presència d'homes i es caracteritza per residir, sobretot, a nuclis urbans. Els usuaris pràctics són dependents ideològicament pragmàtics les edats dels quals oscil·len entre els 30 i els 50 anys, que dins la comunitat busquen satisfer més les necessitats pròpies que no pas les comunitàries. El dependent "pràctic" presenta una actitud oberta cap a l'oferta privada de serveis, però sempre sota el paraigua de l'Administració pública. Segons dades de l'anàlisi, pertanyen a aquesta categoria entre el 25% i el 35% de les persones dependents.

El perfil "conformista"

Segons les dades obtingudes a través de la recerca, aquesta és la tipologia d'usuari més àmplia, amb un 50-70% de les persones dependents i un 70-80% dels cuidadors/ores familiars. Els usuaris de perfil "conformista" són majoritàriament persones més grans de 60 anys. El nivell sociocultural d'aquest perfil se situa entre el mitjà i el baix, i s'observa una presència més gran en zones rurals, a diferència dels altres dos perfils extrets de la mostra. Quant a l'empresa privada com a proveïdora de serveis socials, a aquesta tipologia de dependent l'espanta la idea. I, pel que fa al cuidador/a familiar, s'ha observat una clara preferència vers els serveis tradicionals, entre els quals s'inclina sobretot pels serveis oferts per l'Administració. Tenen una actitud rutinària i de supeditació a la persona dependent, i assumeixen la discriminació de gènere.

Un perfil d'usuari heterogeni



Font: Elaboració pròpia.

UN FUTUR DIFERENT PER A L'ÀMBIT DELS SERVEIS SOCIALS

La societat és un ens viu que es desenvolupa a través del canvi constant d'hàbits, comportaments i tendències dels diferents estrats i grups d'edat de la població. És per això que, dur a terme una anàlisi exhaustiva de les tendències socioculturals com a patrons de comportament, s'ha considerat una eina fonamental per innovar i pensar futures solucions dels serveis socials.

CAP A NOVES FORMES DE VIURE LA DEPENDÈNCIA

La identificació de noves formes de viure i de tendències de socialització en constant canvi defineix un marc d'acció que ens ha permès detectar el seu impacte sobre les necessitats del col·lectiu de dependents i cuidadors/ores familiars.

En aquesta anàlisi hi han participat diversos especialistes rellevants en l'àmbit de la dependència, esmentats a la introducció d'aquest document. Mitjançant la contribució d'aquests professionals, l'anàlisi de fonts secundàries i de literatura existent sobre la dependència i els canvis socials, la recerca ha delimitat sis tendències socioculturals futures que traçaran un marc vital que s'allunya notablement del present.

a) Participació col·lectiva: vers la implicació social. Es preveu la generació de noves formes d'intervenció del

conjunt de la societat en la resolució de problemes a través de la promoció de l'associacionisme sense ànim de lucre. L'arrelament d'aquesta tendència a Catalunya resultaria coherent amb la forta tradició associacionista del país, on hi ha més de 7.500 entitats dedicades a la inclusió social dels col·lectius més vulnerables i que concentra el 30% de les cooperatives de tot l'Estat espanyol.

b) Estructura familiar: presenta el trencament del model clàssic familiar, pel que fa al volum i l'estabilitat al llarg del temps, i dels rols dels membres en el si de la família tradicional. Fins ara, la tendència fa palesa una elevada sobrecàrrega de la dona com a principal cuidadora (en l'atenció familiar el 50% de persones cuidadores són dones de 65 anys o més), que es veurà alleugerida per la professionalització i la regularització de la figura del cuidador/a. En un context al qual el nombre de llars unipersonals ha crescut un 80% i les parelles de fet s'han incrementat en un 155% en l'última dècada, es preveu l'aparició de noves necessitats, però també de noves lleis per donar resposta als canvis.

c) Legitimació i poder: pressuposa una adquisició més gran de poder i representació del ciutadà. S'estima que aquest assoliment afavorirà l'obtenció de respostes més eficients i adaptades a les pròpies especificitats i realitats locals. Les noves tecnologies actuen aquí com a principal eix de canvi en una societat

on iniciatives de govern 2.0 promouen relacions simètriques i recíproques entre els ciutadans i el Govern i el mitjà digital facilita i agilitza la comunicació en totes les seves àrees d'influència.

d) Equilibri i harmonia: com a eina per contrarestar l'exposició a un estil de vida marcat per l'estrès i per la incapacitat de conciliar la vida laboral i familiar. Aquesta tendència apunta a l'augment de la recerca i de la voluntat d'assolir cada cop més equilibri i harmonia en funció del benestar. Es pressuposa un augment important en el consum de tècniques corporals i teràpies alternatives, com ara el tai-txi, el ioga o l'acupuntura, amb un nou enfocament d'integració de ment i cos per tal d'obtenir un major benestar mitjançant la disminució dels mals físics o el dolor.

e) Inclusió i accés: aquesta tendència apunta a una creixent reclamació dels usuaris d'entorns i ciutats més humanes, còmodes i ecològiques. La característica "integradora" de la ciutat adquireix rellevància en aquest aspecte derivat d'una efectiva digitalització dels serveis ciutadans i l'augment de l'aplicació domòtica per racionalitzar l'ús dels habitatges. Els avenços del suport digital suposen un canvi qualitatiu molt rellevant per a determinades necessitats de les persones dependents encara no cobertes, més autonomia en activitats físiques i més oportunitat de socialització a través de les xarxes *on line*.

f) Seguretat i garantia: es preveu l'augment de la sensació d'incertesa i de vulnerabilitat davant de fenòmens pels quals no hi ha eines per combatre'ls, com ara els efectes del canvi climàtic, l'amenaça de malalties o la crisi econòmica. En conseqüència, la tendència marca la proliferació de la comunicació i els controls que assegurin la qualitat del consum i l'augment en la instal·lació de càmeres de seguretat en els centres urbans, entre altres mesures de seguretat ciutadana. Tanmateix, l'estudi pronostica

l'increment de les bosses de pobresa i de les situacions de precarietat social.

Com a resultat de l'anàlisi d'aquestes tendències esmentades i les necessitats que se'n deriven, la recerca conclou que la situació de futur apunta cap a una **legitimació** i un **poder del ciutadà** més gran, i alhora, un possible augment de la seva participació col·lectiva.

DIRECCIONS DE FUTUR

Pel que fa a la resta de tendències estudiades a la recerca, queda palesa la seva complementaritat i convergència vers dues principals evolucions socials latents: la **coresponsabilitat** i la **reciprocitat**. Aquesta hipòtesi obre un nou escenari en l'àmbit dels serveis socials basat en l'opinió d'experts internacionals i en experiències de països democràtics líders en serveis socials, com són els països nòrdics o el Regne Unit, que aposten per l'autogestió com a principal objectiu per al futur del sector.

La coresponsabilitat en els serveis socials

La coresponsabilitat es planteja en una hipotètica situació de futur que comprèn una sèrie de canvis diferencials respecte a l'estat actual de l'àmbit de la dependència. D'una banda, aquesta hipòtesi considera l'envelliment de les generacions habituades a la tecnologia i, en conseqüència, l'augment en la penetració d'Internet, com també una influència més gran de les xarxes socials en els quefers i les preses de decisió diàries de les persones dependents. Aquesta familiarització del col·lectiu vers les noves tecnologies facilita l'ús de la gran intranet, en la qual s'han transformat els serveis de dependència, amb opció de copagament, que proveeix informació completa i detallada sobre quin tipus de servei s'ofereix i qui l'ofereix (entitats del tercer sector social, empresa privada

i Administració). Les demandes de les necessitats de les persones dependents són accessibles a la intranet després d'un procés previ de reunions i sessions de cocreació on els dependents orienten els agents sobre com ha de ser el servei que volen. Una situació hipotètica en la qual els agents representen un paper rellevant, ja que, a més d'una efectiva identificació de les necessitats del col·lectiu, es veuen estretament involucrats en un nou repte: fer front a l'augment de la dependència per malaltia mental dels joves (fenomen que ha crescut un 10% el 2010).

Així, s'entén la coresponsabilitat en un context en el qual fer front a la dependència s'ha transformat en un objectiu que implica tots els agents socials. D'aquesta manera, l'Administració compta amb un paper participatiu actiu i fomenta el diàleg amb els ciutadans per tal d'aconseguir uns serveis socials més adaptats a les necessitats de les persones dependents. I, pel que fa a l'aportació de valor que aquesta direcció suposa per a les persones amb manca d'autonomia personal, podem destacar els punts següents:

1. Més autonomia i llibertat per a la cocreació, gestió i tria dels serveis.
2. Dret a determinar els propis suports i serveis.
3. Control dels recursos existents per al seu suport.
4. Àmplia participació i coresponsabilitat.

La reciprocitat en els serveis socials

Tot i que la coresponsabilitat és la direcció òptima que considera la recerca per a un efectiu desenvolupament futur dels nostres serveis socials, aquesta via ha de comptar necessàriament amb la implicació de tots els agents. En cas de no donar-se aquesta participació, l'anàlisi preveu una evolució cap a una situació menys desitjable, en la

qual la tendència sigui centrar-se en la satisfacció de les necessitats individuals. De fet, es formula la reciprocitat com a conseqüència del descentament del col·lectiu fruit de la creixent complexitat i atomització de les formes de dependència. Aquesta situació hipotètica, alternativa a la coresponsabilitat, planteja un perfil de persones dependents i les cuidadores familiars que, per necessitat, i de manera individual, satisfà les seves necessitats mitjançant la cooperació i les xarxes de suport generades per ells mateixos en resposta a una escassa intermediació dels serveis públics socials i dels actors (empreses privades i tercer sector). Les persones dependents i la ciutadania esdevenen agents proveïdors de solucions a les noves necessitats en un context cooperatiu en el qual l'aspecte social de la transacció resulta més rellevant que l'econòmic. Veiem com certs valors basats en la solidaritat, l'intercanvi i la reciprocitat adquireixen especial importància en aquesta nova situació en què el fons assignat a la Llei 39/2006 de dependència es destina a promoure la plena autonomia de gestió i independència dels nous agents i les seves iniciatives d'intercanvi.

Aquest model, les iniciatives socials del qual provenen de l'individu, aporta al col·lectiu de dependents:

1. L'autonomia i llibertat per crear, oferir, gestionar i escollir els serveis.
2. La capacitat d'accedir a serveis sense necessitat de pagar obligatòriament, producte de la promoció de valors basats en l'intercanvi i la reciprocitat.
3. Una agilització més gran del procés de recepció del servei com a conseqüència de la desaparició de la figura de l'intermediari entre l'oferta i la demanda.
4. L'exaltació de valors com la solidaritat i la reciprocitat.

FUTURES LÍNIES D'ACTUACIÓ

El disseny dels serveis socials del futur s'ha desenvolupat, mitjançant diverses sessions de treball amb empreses, el tercer sector social i les institucions, partint de les dades més rellevants extretes de la recerca respecte als perfils de les persones usuàries i les seves necessitats de futur. D'una banda, s'observa una elevada tendència al decreixement del perfil d'usuari conformista, les necessitats del qual es veuran abordades cobrint les dels perfils pràctic i integratiu. D'altra banda, s'identifiquen "sentir-me segur" i "sentir-me un més" com les àrees de necessitat de referència per desenvolupar idees d'innovació, pel fet que la cobertura d'aquestes necessitats facilitarà la consecució de la tercera i última àrea, "sentir-me bé".

Com a resultat d'aquesta anàlisi, i seguint la línia recomanada pels experts participants en el projecte i les experiències d'altres països líders en serveis socials, s'ha definit un mapa de serveis socials cap a la coresponsabilitat i la participació ciutadana amb la connectivitat i la conscienciació com a motors d'evolució.

SAIET (SISTEMA PER A L'ACCÉS, LA INCLUSIÓ, L'EDUCACIÓ I EL TREBALL)

És un sistema que consisteix en una plataforma única de treballs d'acció social

on les empreses acreditades ofereixen serveis d'interès a les persones amb manca d'autonomia personal i cuidadors/ores. Una de les peculiaritats d'aquest sistema radica en la possibilitat de pagar la seva adquisició o bé amb diners o bé amb hores de treball vinculades a un sistema de punts.

El SAIET es proposa com a intermediari entre proveïdors i dependents oferint serveis acreditats del sector privat i el tercer sector social, voluntariat i d'universitats (a canvi de crèdits formatius), i gestionant-ne la contractació. També funciona com a impulsor en la creació de nous serveis en obrir un espai de diàleg entre oferents i demandants, i posa a l'abast de les persones dependents i les persones cuidadores una borsa de treball amb l'innovador sistema d'atorgament de punts per hores de treball bescanviables per serveis que presta la plataforma. Per acabar, brinda serveis d'assessorament a empreses i de capacitació per a dependents, promocionant així la integració social del col·lectiu.

En resum, les necessitats bàsiques que cobreix aquest servei es refereixen a la inserció sociolaboral del col·lectiu, la promoció de l'establiment de processos socialitzadors mitjançant vincles i xarxes de suport, i l'atorgament d'una atenció i informació estandarditzades sobre els serveis públics i privats de la dependència.

PREVISORIUM

L'objectiu principal d'aquest servei respon a la necessitat que ha detectat l'estudi d'oferir a les persones dependents (principalment en fases inicials de dependència) i a les persones cuidadores familiars un futur financer i assistencial més segur i donar suport a la presa de decisions en aquest sentit. Per això, es fa servir una plataforma de base tecnològica i interactiva que funciona com a eix central del servei i cobreix necessitats bàsiques com són: mantenir la situació sota control gràcies al constant monitoratge, que ofereix al dependent la sensació de prevenció, vigilància i seguiment; assegurar-se el futur a través d'una òptima planificació econòmica i assistencial i la recepció d'una atenció estandarditzada dels serveis públics i privats de la dependència.

Mitjançant la persona dependent (o el seu cuidador/a), la plataforma rep dades de la seva situació i simula possibles

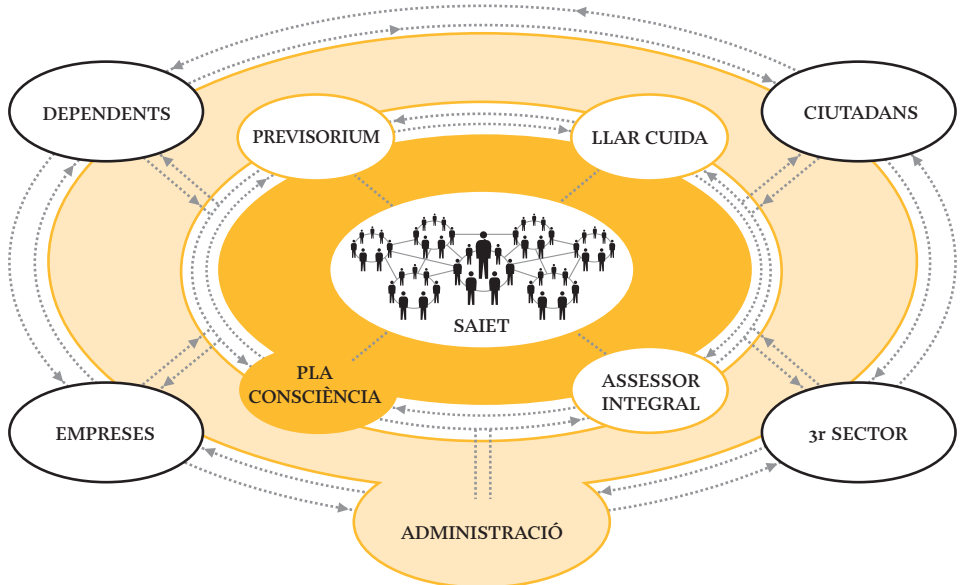
escenaris futurs d'evolució, proporcionant, d'aquesta manera, la informació necessària per a la presa de decisions sobre:

- Aspectes financers (gestió patrimonial, estalvis, assegurances, etc.).
- Temes legals.
- Serveis assistencials.

L'eina, a més, brinda la possibilitat de contractar productes o serveis a través de la plataforma i ofereix periòdicament recomanacions a la persona cuidadora o dependent en funció de la seva evolució, cobrint-ne així amb efectivitat la funció assistencial.

ASSESSOR INTEGRAL

Per tal de donar suport individualitzat i coordinar la prestació de serveis, aquest sistema es planteja com una assegurança de dependència mitjançant la figura d'un



assessor personal (amb perfil de psicòleg/*coach*) que gestiona el suport a la persona dependent o al seu cuidador/a. Aquesta assegurança cobreix uns serveis mínims oferint, però, la possibilitat d'accedir a altres de superiors amb pagament. El finançament del servei es proposa a través de l'aportació dels treballadors d'una quota d'entre l'1% i el 2% dels seus ingressos bruts (la meitat a càrrec de l'empresa) a una asseguradora privada triada pel mateix treballador.

La figura de l'assessor personal és de vital importància en aquest servei, ja que gaudeix d'una visió integral de la situació de la persona dependent i coordina la prestació de serveis:

- Mèdics
- Psicològics i emocionals
- D'accessibilitat a la llar
- Econòmics i legals
- Ocupacionals

Les àrees de necessitats establertes a la recerca que es veuen cobertes per aquest servei són: l'actuació estandarditzada, gaudir de benestar i assegurar-se el futur.

LLAR CUIDA

Llar cuida es proposa com un servei de monitoratge i atenció remota a la persona dependent que respon a possibles incidències en els àmbits relacionats amb l'autonomia i les emergències. En aquest sentit, es veuen garantides les àrees de necessitats relacionades amb l'adquisició d'autonomia i el manteniment de la situació sota control.

El seguiment constant de la persona dependent mitjançant components electrònics a la llar (sensors, dispositius portàtils, mesuradors de valors, etc.) és

la base d'aquest sistema que gestiona les dades redirigint-les als proveïdors del servei en dues línies:

- Seguiment d'hàbits i comportaments per necessitats d'assistència; suggeriments i guies per a la millora de la qualitat de vida.
- Atenció d'emergències a la llar.

Llar cuida es presenta, per tant, com un model d'assistència a les persones dependents que és possible gràcies a l'adaptació domèstica de components tecnològics que permeten una resposta immediata a les seves necessitats.

PLA CONSCIÈNCIA

Finalment, l'anàlisi conclou amb el Pla consciència, un servei que complementa necessàriament els altres quatre ja esmentats. L'objectiu del Pla consciència és potenciar la normalització de la dependència mitjançant l'educació social per tal que els ciutadans i ciutadanes assimilïn cada cop amb més normalitat el futur impacte de la dependència. Impulsar l'educació social dirigida a promoure la plena integració de la dependència, gaudir de benestar i fomentar la socialització són les àrees de necessitat cobertes amb una major efectivitat pel servei.

Les iniciatives coordinades per educar els ciutadans i ciutadanes en aquest sentit, es plantegen abordant els àmbits següents:

- Material escolar: es proposa incloure situacions de dependència als textos per tal d'acostar els nens i nenes a aquesta realitat.
- Tallers a escoles i universitats sobre dependència i tendències de futur.
- Exposicions i documentals amb la participació de famosos dependents.

– Tràiler itinerant que alternarà exposicions experimentals i serveis de teràpia.

A més de les iniciatives inserides a l'àmbit docent, l'educació social respecte a la dependència requereix també omplir

l'espai públic per obtenir una acollida social més àmplia. D'aquesta manera se suggereix la implementació de serveis inclusius de teràpia, entreteniment i prevenció als parcs, residències, CAP, poliesportius, etc. que apropin els ciutadans a la dependència.

creafutur

Fundació Creafutur

Creafutur és una fundació privada sense ànim de lucre, promoguda per la Generalitat de Catalunya i ESADE, constituïda per al foment i l'impuls de la innovació i de la creativitat aplicada al mercat. El seu objectiu capital és la identificació d'oportunitats futures de negoci, a través de l'anàlisi de les pautes de comportament presents dels consumidors i de la previsió de com evolucionaran en un futur.

www.creafutur.com



Obra Social
Fundació "la Caixa"

Amb la col·laboració de:
L'Obra Social. Fundació "la Caixa"

Per a més informació:

Departament d'Acció Social i Ciutadania
Secretaria General
Pl. Pau Vila, 1
08039 Barcelona
Tel. 93 553 67 42
papers.dasc@gencat.cat

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. Cal adjuntar-hi un telèfon de contacte.

