

La realitat dels Serveis Socials dels municipis de Catalunya



MAIG 2023

ceesc

COL·LEGI D'EDUCADORES I EDUCADORS
SOCIALS DE CATALUNYA



LA REALITAT DELS SERVEIS SOCIALS DELS MUNICIPIS DE CATALUNYA

Han passat 16 anys des que el Parlament de Catalunya va aprovar la Llei 12/2007 d'11 d'octubre, de serveis socials. En aquells moments es va celebrar molt l'aprovació d'aquesta norma, ja que havia de ser la quarta columna de l'estat del benestar i havia de permetre l'accés universal de tota la ciutadania als serveis socials, d'acord amb el que estableix el preàmbul d'aquesta llei: "Els serveis socials són el conjunt d'intervencions que tenen com a objectiu garantir les necessitats bàsiques dels ciutadans, posant atenció en el manteniment de llur autonomia personal i promovent el desenvolupament de les capacitats personal, en un marc de respecte per la dignitat de les persones".

Ara bé, en els darrers temps, des del CEESC ens qüestionem la qualitat que s'està podent oferir a la ciutadania des dels serveis socials, a causa de la manca de finançament d'acord amb els costos reals dels serveis, la congelació dels preus d'aquests serveis, la necessitat de l'actualització de la *Cartera de serveis socials* i del desplegament extensiu del *Pla Estratègic de Serveis Socials*, així com de l'augment dels riscos laborals i psicosocials dels professionals d'aquests serveis.

Amb aquest document volem explicar la situació dels serveis socials i demanar a les administracions solucions a uns problemes que fa temps que s'arrosseguen, que afecten els treballadors de l'acció social i que qüestionen la universitat dels serveis socials i la seva qualitat.

I ho fem a través de 5 elements:

- Infrafinançament dels serveis socials i revisió de la cartera de Serveis Socials.
- Eines de seguiment del desplegament de la Llei 12/2007.
- Riscos laborals i psicosocials.
- Burocratització.
- Impacte en la ciutadania.



INFRAFINANÇAMENT DELS SERVEIS SOCIALS I REVISIÓ DE LA CARTERA DE SERVEIS SOCIALS

Al llarg d'aquests 16 anys, el govern de la Generalitat de Catalunya ha aprovat dues carteres de serveis socials (la primera corresponent al període 2008-2009 i l'actual, 2010-2011). Segons la Llei de serveis socials, la Cartera de serveis socials té una vigència quadriennal. Des de la darrera aprovació, tot i que s'han actualitzat costos i, al desembre del 2022, el [Departament de Drets Socials](#) va aprovar un increment econòmic del 3%, el finançament continua sent insuficient i les ràtios d'alguns serveis no queden recollides. La Cartera de serveis socials no s'ha adaptat per donar resposta a la realitat econòmica i social que està patint la ciutadania.

Segons el [Índice de desarrollo de los servicios sociales](#) (Asociación Estatal de Directoras y Gerentes en Servicios Sociales, 2021), les administracions públiques de Catalunya (govern de la Generalitat de Catalunya, diputacions i ajuntaments) van incrementar en un 14,6% la seva despesa en serveis socials el 2020 respecte de l'any anterior, passant de 378,00 € per habitant el 2019, a 433,00 €, el 2020 (+55,00 €), si bé encara està per sota de la mitjana estatal que va ser, el 2020, de 446,90 €. La manca de finançament suficient fa que l'estructura del Sistema Públic de Serveis Socials a Catalunya mostri "un marcat desequilibri entre el reconeixement de drets i la cobertura efectiva de prestacions i serveis, la qual cosa porta a qualificar el sistema de drets de paper". Un desequilibri que es s'evidencia des de la primera aplicació d'aquest índex l'any 2012.

La manca de bon finançament dels serveis socials n'ha provocat la progressiva externalització i, en moltes ocasions, s'ha donat més pes al preu de la licitació que a la qualitat de servei. L'administració també ha de seguir vetllant pel compliment del *Codi de Bones Pràctiques de contractació pública de serveis a les persones*, signat l'any 2015 amb tots els agents vinculats al sector, i establir una periodicitat en les inspeccions als centres que permeti supervisar-ne i controlar-ne el funcionament de manera adequada.

Sobre el finançament, la Federació de Municipis de Catalunya indica que els ajuntaments aporten molt més que el 33% previst inicialment en el contracte programa, i que la crisi social i econòmica que patim des del 2020 ha accentuat aquesta realitat. Per tant, creiem que s'ha de revisar el Contracte programa 2022-2025 per a la coordinació, la cooperació i la col·laboració entre el Departament de Drets Socials i les administracions locals en matèria de serveis socials i altres programes relatius al benestar social per tal d'incrementar-ne la dotació econòmica i donar resposta a les necessitats de la ciutadania.

Proposem:

- **Incrementar el finançament del Departament en matèria de serveis socials** de la Generalitat de Catalunya.
- **Revisar la Cartera de serveis socials** per tal d'adaptar-la a les necessitats socials i econòmiques de la ciutadania.
- **Vetllar pel compliment del Codi de bones pràctiques de contractació pública.**
- **Revisar el Contracte programa 2022-2025** per tal d'incrementar el finançament de les administracions locals.



EINES DE SEGUIMENT DEL DESPLEGAMENT DE LA LLEI 12/2007

Per assegurar que es compleix la Llei 12/2007 i per dur a terme un seguiment del desplegament dels serveis socials, el Departament de Drets Socials ha establert diverses eines i mecanismes d'avaluació i supervisió, entre elles, la planificació estratègica.

Cal recordar que l'article 7 punt 4 sobre funcions d'inspecció i control del DECRET 69/2020, de 14 de juliol, d'acreditació, concert social i gestió delegada en la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, diu que "Correspon a la unitat directiva de cada administració o ens públic competent segons la tipologia del servei social fer el seguiment de l'adequada provisió dels serveis i proposar, si escau, mesures correctores en la prestació dels serveis o l'inici d'un procediment sancionador en matèria de serveis socials" i aquesta funció inspectora ha de garantir la qualitat dels serveis socials, tal com recull l'article 6 on es diu que "la qualitat dels serveis socials, la seva promoció i millora, és un dret bàsic de la població i s'estén a totes les actuacions adreçades a les persones usuàries del Sistema català de serveis socials".

La inspecció no sempre està a càrrec del Departament de Drets Socials, ja que les entitats locals supramunicipals o els municipis de més de vint mil habitants poden sol·licitar la gestió pròpia de la inspecció dels serveis sota la seva responsabilitat.

El DECRET 69/2020 preveu que les entitats proveïdores han de presentar, a requeriment de l'administració competent, una auditoria comptable on es puguin exigir legalment els termes fixats en la convocatòria pública de provisió del servei corresponent.

Tot i que al desembre del 2020, el Parlament de Catalunya i el Govern de la Generalitat van aprovar el [II Pla Estratègic de Serveis Socials \(PESS\) 2021-2024](#), a dia d'avui encara no s'ha executat ni s'ha convocat la comissió de seguiment del pla on hi ha d'haver representants dels col·legis professionals.

El PESS 2021-2024 incorpora un eix de planificació, qualitat i transparència, amb l'objectiu de consolidar el Sistema català de serveis socials i el model de relació de les entitats proveïdores de serveis que el componen. Un dels objectius a desenvolupar fins al 2024 és el de "dissenyar i posar en marxa sistemes que avaluin i monitorin la qualitat dels serveis i de les entitats proveïdores, que mesurin l'impacte de la intervenció i de l'experiència de les persones ateses al Sistema català de serveis socials".

Entre les línies d'actuació prioritàries fins al 2024 destaquem:

- La revisió i l'anàlisi de nous sistemes de pagament per a la provisió de serveis que n'incentivin l'eficiència, la qualitat i els resultats.
- L'impuls de la posada en funcionament d'almenys una experiència de pagament de prestació de serveis orientada als resultats, i avaluar-ne l'eficiència.
- Millorar la transparència i la informació pública del Sistema català de serveis socials.

Cal recordar que una línia prioritària del PESS és alinear de manera progressiva el Contracte programa, els concerts i les subvencions als objectius del PESS, conjuntament amb els proveïdors del Sistema.



Proposem:

- **Executar immediatament el PESS.**
- Convocar la **Comissió de seguiment del PESS.**
- **Fer seguiment i inspecció** per part del Departament de Drets Socials i de les administracions locals **dels serveis gestionats per concert social i gestió delegada** per tal de garantir la qualitat del servei.
- **Auditar els serveis** gestionats per entitats del Tercer Sector Social i empreses mercantils.
- Crear un **sistema robust d'informació que permeti avaluar i planificar les polítiques socials.**

RISCOS LABORALS I PSICOSOCIALS

L'infrafinançament, el desbordament i el col·lapse dels serveis socials han fet augmentar les baixes laborals per ansietat i estrès entre les plantilles dels treballadors. Quan aquestes baixes no són cobertes, es dona la situació que no es compleixen les ràtios que estableix la Cartera de serveis socials i, per tant, no es garanteixen els interessos generals dels destinataris i destinatàries de l'activitat professional, és a dir, la ciutadania.

La Federació de Municipis de Catalunya ja indica que “Es detecten problemes estructurals greus que generen moltes desigualtats en els serveis que s'ofereixen als ciutadans en funció del territori i existeix una sobrecàrrega, molta pressió assistencial i pocs recursos cap als professionals dels serveis socials que assumeixen moltes demandes que superen el seu àmbit d'especialització, a més a més de la tasca burocràtica que limita la seva actuació”.

Des de l'inici de la crisi econòmica del 2008, els serveis socials estan en situació de desbordament i col·lapse; en els darrers tres anys, aquesta situació s'ha agreujat ja que no hi ha prou recursos per donar resposta a les necessitats de la ciutadania. A serveis socials s'han assumit tasques i encàrrecs que desborden els professionals i els impedeixen fer la feina amb la vocació transformadora que reivindiquen per aconseguir canvis reals i estructurals.

Aquesta situació de desbordament i saturació posa en qüestió la pràctica dels professionals de l'acció social, no permet el seu desenvolupament de forma òptima i fa que incrementi l'abandonament professional.

A més, i tal com reflecteixen les dades de diferents sindicats, en els darrers anys ha augmentat la violència i l'agressivitat en els serveis:

- **UGT:** 3 de cada 4 persones han dit que les amenaces psicològiques són freqüents o molt freqüents, i gairebé 2 de cada 4 també diuen que les amenaces físiques són freqüents o molt freqüents.
- **CNT:** el 72,4% dels professionals han patit episodis d'agressions físiques i/o verbals a la feina durant els últims dotze mesos.



- **CCOO:** el 12,1% afirma haver sofert un atac de manera física, un 74,8% haver sofert atacs verbals, un 4,4% afirma haver sofert violència sexual, mentre que un 25,4% ha respost haver sofert violència d'altres formes com a destrosses d'objectes, mobiliari, cops de porta, etc.

Segons el document [ANÁLISIS DE LOS SERVICIOS SOCIALES. Las personas atendidas y la perspectiva autonómica](#) (APEAN, 2021), “En Cataluña se pone de relieve el exceso de trabajo del personal técnico de Servicios Sociales, a lo que se le añade la falta de recursos humanos y de medios que está llevando a la comunidad a atender de forma poco eficiente y eficaz a las personas en riesgo de exclusión social, facilitando en el mejor de los casos ayudas puntuales frente a las intervenciones familiares o la intervención personal más integral y su función principal de intervención social”.

Proposem:

- **Revisar la Cartera de serveis socials** per tal d'adaptar-la a les necessitats socials i econòmiques de la ciutadania.
- **Cobrir de forma immediata les baixes laborals** dels professionals dels serveis socials i **complir amb les ràtios** que estableix la Cartera de serveis socials.
- Vetllar pel compliment de la normativa sobre **prevenció de riscos laborals**.
- Vetllar pel compliment de l'**avaluació dels riscos psicosocials** i per executar les mesures correctores.
- **Augmentar els recursos humans** dels serveis socials.

BUROCRATITZACIÓ

En els darrers anys, la burocratització dels serveis socials ha augmentat i s'ha aguditzat des de la pandèmia de la COVID-19, ja que els professionals han de donar suport als ciutadans en la realització de gestions amb les administracions, per dos motius:

1. La bretxa digital (no tenir un dispositiu amb connexió a Internet, connexió il·limitada de dades o prou habilitats digitals, per exemple).
2. L'assumpció de recursos o accions que poden ser atesos des d'altres sistemes: serveis com poden ser educació, habitatge o salut han dipositat en els serveis socials bàsics la responsabilitat de resoldre qüestions que ells consideren que no responen a les seves funcions, com poden ser les prestacions econòmiques per tractaments odontològics; subvencions de neteges i desinfeccions en habitatges; prestacions econòmiques per a transports per activitat formatives, o per accedir a serveis especialitzats com són centres de dia i centres ocupacionals per a persones amb discapacitat.

Els professionals de l'acció social han de donar resposta i servei als ciutadans i dur a terme la tasca administrativa. En alguns moments aquesta tasca iguala el temps d'atenció directa a les persones. La burocratització fa que la pràctica professional es torni cada cop més assistencialista i apagafocs, ja que no va a l'arrel del problema ni tampoc permet que es pugui fer un treball d'abordatge individual. La burocratització pot desmotivar els professionals de



l'acció social, ja que poden sentir-se limitats en la seva capacitat de proporcionar atenció personalitzada a les persones que necessiten els serveis.

Segons el document APEAN, 2021) “La saturación del sistema por la falta de recursos humanos y la excesiva burocracia es una cuestión que determina unos Servicios Sociales ineficientes y más reactivos que proactivos, tendentes al asistencialismo frente a la atención integral y preventiva. Esta cuestión es sobre todo destacada en Andalucía, Canarias, Cantabria, Cataluña, Castilla y León y Ceuta”.

Proposem:

- **Simplificar els procediments administratius.**
- **Millorar la coordinació** entre els diferents serveis i professionals, **involucrar la ciutadania en el disseny i l'avaluació dels serveis.**
- **Fomentar la innovació** en la prestació de serveis.

IMPACTE EN LA CIUTADANIA

Segons els resultat de la [Encuesta sobre Integración y Necesidades Sociales](#), de la Fundació FOESSA realitzada el 2021, es posa de manifest que el 37,8% de la població catalana es troba en una situació d'integració precària, el 13,6% en una situació d'exclusió moderada i el 15,5% en una situació d'exclusió severa. Les persones en situació d'exclusió social representen el 29,1% de la població catalana, la qual cosa implica que una mica més d'una de cada tres persones, entorn de 2.260.000 persones, es troba en 2021 en una situació d'exclusió, ja sigui moderada o severa.

La manca de recursos econòmics, d'infraestructura i els riscos laborals i psicosocials dels professionals dels serveis socials poden tenir un impacte negatiu en la ciutadania, especialment en aquelles persones que depenen d'aquests serveis per al seu benestar i per millorar la seva qualitat de vida.

Els serveis socials ineficients poden tenir un alt cost social. En primer lloc, poden contribuir a augmentar l'exclusió social i la desigualtat, ja que aquelles persones que més necessiten aquests serveis no reben l'atenció adient. Això pot portar a una bretxa creixent entre els ciutadans i pot afectar a la cohesió social i, per tant, pot implicar:

- una major probabilitat d'exclusió social;
- major vulnerabilitat;
- deteriorament de l'estat emocional i de la salut mental dels ciutadans;
- l'augment del cost social, ja que la falta de recursos en els serveis socials pot tenir un major impacte econòmic en la societat catalana.



Proposem:

- **Donar atenció individualitzada**, per tal de satisfer les necessitats de la ciutadania, millorar-ne la qualitat de vida i **contribuir a la prevenció de situacions de risc social**.
- **Participació de la ciutadania en l'avaluació dels serveis socials**.



La realitat dels Serveis Socials dels municipis de Catalunya

MAIG 2023

Barcelona

Aragó, 141-143, 4a
08015 Barcelona
934 521 008
ceesc@ceesc.cat

Girona

Ibèria, 4
17005 Girona
972 249 276
girona@ceesc.cat

Lleida

Rambla Ferran, 32
25007 Lleida
973 289 434
lleida@ceesc.cat

Camp de Tarragona

Pau Claris, 2
43005 Tarragona
977 104 081
tarragona@ceesc.cat

Terres de l'Ebre

Ramon Berenguer IV, 11
43500 Tortosa
977 770 177
terresdelebre@ceesc.cat

la imatge utilitzada en aquest document és de [Freepik](#)

www.ceesc.cat

