

Reptes de futur que s'han d'afrontar des dels serveis socials de Menorca

Sara VILLALONGA MASCARÓ

Treballadora social del Consell Insular de Menorca

Evolució de l'atenció a les necessitats socials

Per entendre la situació actual dels serveis socials és necessari fer una breu pinzellada de quina és l'evolució històrica de l'atenció a les necessitats socials i dels principals conceptes implícits.

De manera molt resumida, en aquesta evolució s'han succeït de forma no lineal models d'atenció social que, de fet, han coexistit en el temps. En qualsevol cas, si ens fixem en els models dominants i en el marc general podem distingir diferents etapes:

Caritat

La caritat s'entén com un acte voluntari, normalment a títol personal, privat, adreçat a alleujar les necessitats bàsiques sense abordar les causes de les dificultats presentades.

Es coneixen des de fa segles diferents exemples d'accions caritatives generalment amb una arrel religiosa. En l'àmbit legislatiu, la *Novísima recopilación de las leyes de España*, publicada l'any 1805, ja recollia l'obligació de reis, clergat i prelats d'atendre els pobres que acudissin a ells. Però també podem dir que la caritat és encara present avui, per exemple, amb les almoines als carrers de les grans ciutats.

Beneficència pública

Es comença a parlar de beneficència en el moment en què s'inicia la intervenció pública en l'atenció social. De mica en mica les administracions comencen a fer-se càrrec d'atendre algunes necessitats socials, però, ben igual que amb la caritat, es tracta d'accions graciabls, sense reconeixement de drets ni tampoc d'abordatge de les causes.

Assistència social

L'assistència social implica una passa més en l'atenció social. Suposa un sistema públic organitzat de serveis i institucions socials que gestiona prestacions individualitzades adreçades a cobrir un ventall ja més ampli de necessitats de persones i grups. Va més enllà de l'atenció a la indigència.

Serveis socials actuals

Els serveis socials com els coneixem ara neixen emmarcats dins del conegut com estat de benestar, que engloba un conjunt de polítiques socials adreçades a la millora de condicions de vida i la promoció de la igualtat d'oportunitats dels ciutadans, amb accions que impliquen també mesures fiscals, de salut, seguretat social, educació, habitatge, ocupació, etc.

En aquesta evolució dels serveis socials canvien moltes coses. Per destacar-ne alguna, varia qui és l'objecte d'atenció. Es passa d'un sistema que atén indigents i pobres a un altre que atén usuaris i, finalment ciutadans, entesos com a persones que tenen uns drets socials i que han de participar i ser agents actius en el procés cap al seu benestar.

Observant qui presta l'atenció social pública, hem evolucionat de serveis atesos pels coneguts com assistents socials —en molts casos, sols a molts serveis— a equips interdisciplinaris integrats per treballadors socials, educadors, psicòlegs, mediadors interculturals, integradors socials, auxiliars d'atenció socio sanitària, etc., amb una funció no d'assistir sinó d'acompanyar de manera professionalitzada i metodològica els ciutadans, que han de mantenir un rol d'agents actius en la seva promoció personal i social.

Sense deixar de banda la cobertura de les necessitats bàsiques, els nous serveis socials han de procurar la millora de les capacitats de les persones ateses i de les condicions del seu entorn, de manera que es faciliti assolir condicions i qualitat de vida més òptimes i la seva integració i participació social.

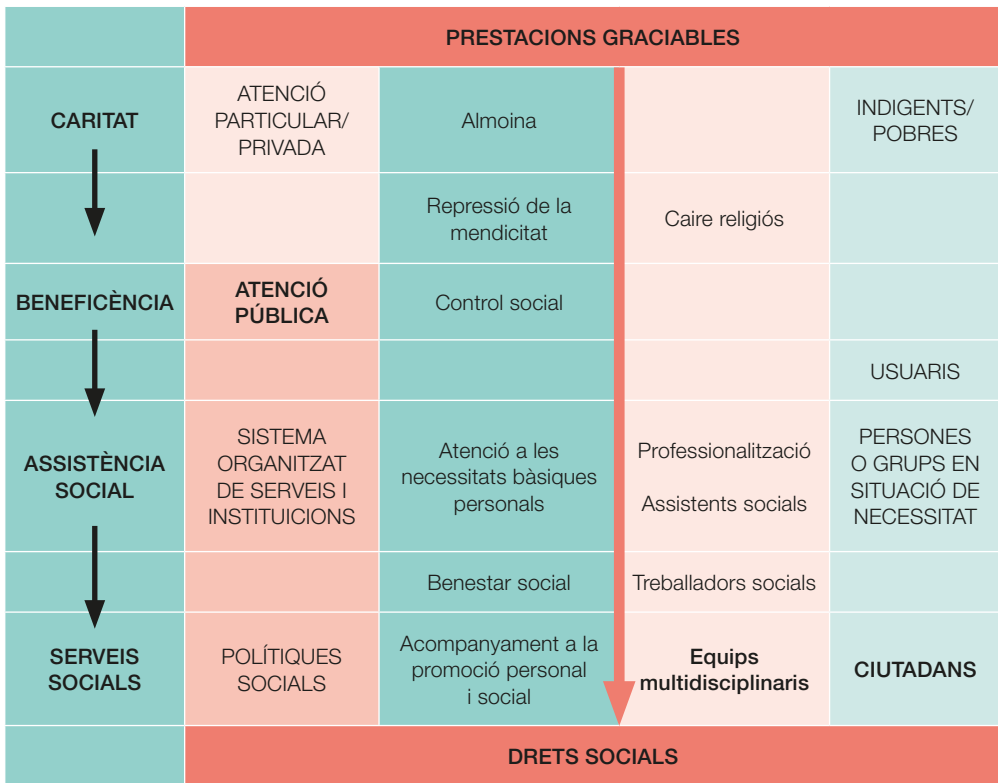


Fig. 1. De la caritat als serveis socials. Elaboració pròpia.

Naixement i desenvolupament dels serveis socials

Tradicionalment l'acció social pública ha estat una competència municipal, bàsicament per la proximitat als ciutadans, i així ja es recollia a la Llei de beneficència de l'any 1821.

Els serveis socials que coneixem actualment van sorgir a partir dels anys setanta de manera desigual als municipis. Aquest creixement descentralitzat ha implicat organitzacions segons la comunitat autònoma, les dimensions del municipi o les polítiques socials que s'han impulsat a cada zona.

Cap als anys vuitanta es van començar a publicar les primeres lleis autonòmiques de serveis socials, que s'han revisat i modificat al llarg dels anys però sense un marc legal estatal. En l'àmbit nacional, només s'han publicat normatives sectorials que han tingut incidència de manera parcial i s'han d'encaixar dins la tasca de l'atenció social (per exemple, les normatives de dependència, violència de gènere, protecció a la infància, habitatge, etc.).

enguany se celebra el trentè aniversari del Pla Concertat de Serveis Socials, un pacte entre l'Estat, les autonomies i els municipis subscrit l'any 1988. El pla va suposar una passa important per establir les bases de l'estructura organitzativa de les prestacions socials bàsiques i avançar des de la caritat i beneficència cap als drets socials. No obstant això, la manca de revisió i adequació a la nova realitat social i, sobretot, la important baixada de fons estatals que s'hi destinen —fins a arribar a quantitats gairebé testimoniales— fan del tot necessaris una revisió i un replantejament.

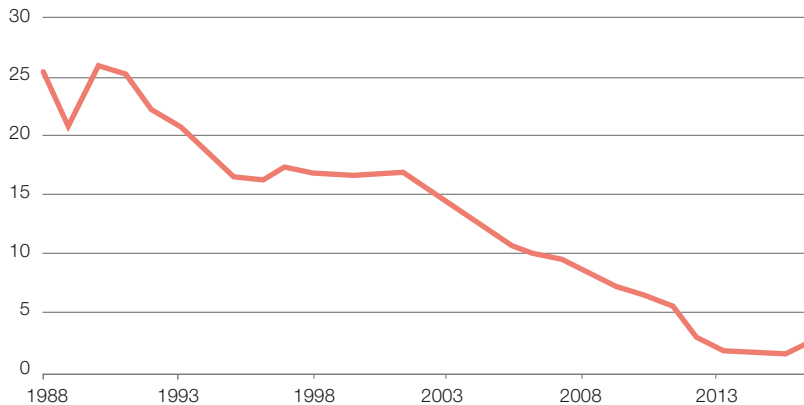


Fig. 2. Evolució del percentatge en l'aportació estatal a les prestacions socials bàsiques. Si bé el compromís inicial era que Estat, comunitats autònomes i Administració local financessin a parts iguals la xarxa de prestacions bàsiques dels serveis socials, del 25 % que aportava l'AGE als anys noranta, aquesta dotació ha anat baixant fins el testimonial 2,9 % del 2016. Quadre de l'Associació de Directores i Gerents de Serveis Socials segons les dades publicades en la darrera memòria publicada pel Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat «Evaluación del Plan Concertado 2015-2016». https://www.msssi.gob.es/ssi/familiasInfancia/ServiciosSociales/docs/MemoriaPlanConcertado_2015-16.pdf.

Així, malgrat les millores implantades per algunes normatives autonòmiques, trobem un marc competencial de serveis socials poc clar i que a vegades duu a interpretacions diferents, tant en el desenvolupament de les prestacions com en la responsabilització dels programes.

Això també es tradueix en una implantació desigual de les prestacions, com per exemple la renda mínima d'inserció, que segons la comunitat autònoma implica diferents vies d'accés, diferents imports i diferents criteris de concessió i manteniment. Un altre exemple d'aquesta diferència és a les ràtios de professionals que s'exigeixen a una comunitat o a una altra, i també, de manera rellevant, en la manca d'un sistema unificat de registre i de recollida de la informació de l'atenció social.

Al llarg d'aquests anys el sistema de serveis socials ha crescut i actualment hi ha una complexa organització de serveis classificada en bàsics, específics i especialitzats, implantats en quatre nivells d'administració (Estat, comunitats autònomes, consells i mu-

nicipis), als quals s'han d'afegir les prestacions socials i els recursos que es desenvolupen des d'entitats, ONG i la iniciativa privada, cada vegada més present.

Per una altra banda, encara que s'avança i es millora en aquest sentit, històricament trobem un escàs debat, estudi i anàlisi de les necessitats del model de benestar social que volem i de planificació i avaluació de l'impacte de l'atenció que es presta.

Finalitat dels serveis socials

És important esmentar quina és la finalitat dels serveis socials, sobretot per entendre que tenen un paper assignat que va molt més enllà que el tradicionalment conegut de tramitar ajuts i prestacions.

En aquest sentit ens trobem moltes definicions. En qualsevol cas, per emmarcar-ho dins la normativa i els objectius marcats a la nostra comunitat autònoma, ens podem fixar en el que recullen els articles 2.4 i 2.5 de la Llei 4/2009, de serveis socials de les Illes Balears¹:

2.4. Els serveis socials tenen com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social, l'equitat, la cohesió territorial i el benestar de les persones.

2.5. Els serveis socials s'adrecen especialment a prevenir les situacions de risc, a compensar els dèficits de suport social i econòmic de situacions de vulnerabilitat i de dependència, i a promoure actituds i capacitats que facilitin la integració social de les persones.

Una altra definició que considero important ressenyar —per la inclusió del vessant comunitari i de l'entorn— és la que exposava Beatriz Pérez, presidenta del Comitè d'Ètica en Intervenció Social al Principat d'Astúries, a les II Jornades Estatals de Serveis Socials: «La missió dels serveis socials és desenvolupar intervencions davant les necessitats individuals, grupals i comunitàries per garantir els drets humans fonamentals i millorar la qualitat de vida de les persones mitjançant el desenvolupament de projectes vitals i l'acció transformadora dels entorns.»

Situació actual dels serveis socials a Menorca

En tots els territoris el mapa de la xarxa de serveis socials és ben complex. Si fem un recull dels serveis que actualment es desenvolupen a l'illa Menorca, en podem destacar els següents:

1 Llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears (BOIB núm. 89, de 18 de juny de 2009).

Serveis socials municipals

En el primer nivell d'atenció social trobem els anomenats **serveis socials comunitaris bàsics** que des dels ajuntaments desenvolupen les anomenades prestacions socials bàsiques. D'acord amb l'estructura marcada en el pla concertat, i el que es recull en els darrers plans de finançament de la comunitat autònoma, aquestes prestacions són:

- Servei d'informació, valoració, assessorament, intervenció i derivació.
- Servei d'ajuda a domicili.
- Servei d'allotjament alternatiu.
- Servei de mediació intercultural.

Des dels serveis socials municipals també es duu a terme la gestió de prestacions econòmiques i tasques de prevenció i inserció, així com programes d'intervenció comunitària, de sensibilització, de suport a grups i col·lectius o iniciatives veïnals.

També es gestionen de manera municipal altres serveis com les **cases d'acollida, centres residencials i de dia per a persones majors o amb dependència** i altres **programes específics** adreçats a atendre necessitats de col·lectius concrets.

Des de l'any 2005 a Menorca disposem, de manera pionera, dels **equips municipals d'intervenció familiar (EMIF)**, implantats als vuit municipis. Els EMIF es van impulsar des del Consell Insular —i en reben finançament i suport— amb la finalitat d'ampliar les prestacions dels serveis socials i dotar-los d'equips interdisciplinaris d'educadors, treballadors socials, psicòlegs i treballadors familiars per donar una atenció més integral que promogui la millora de les condicions i la qualitat de vida de les famílies i les seves relacions internes i amb l'entorn.

Els EMIF duen a terme intervencions familiars d'orientació, mediadores i terapèutiques, intervencions grupals (tallers per a pares, mares i fills amb diferents necessitats del cicle vital o relacionals), i accions comunitàries.

Serveis socials insulars

Per part del Consell Insular hi trobem, en primer lloc, els serveis més generals de la seu que atenen la part més de gestió administrativa i suport als ajuntaments, entitats i altres serveis socials. Aquests serveis desenvolupen els programes següents:

- Autorització, registre i inspecció de centres i serveis socials.
- Programa de prestacions econòmiques.
- Suport i coordinació als serveis socials comunitaris bàsics i EMIF.
- Servei per a la promoció i atenció a la gent gran i envelliment actiu.

D'altra banda, també es gestionen de manera insular aquests serveis especialitzats:

- Residència i centre de dia per a gent gran.
- Residències i centres de dia per a persones amb discapacitat física i intel·lectual (Trepucó).
- Centres de dia per a persones amb discapacitat psíquica.
- Centre Assessor de la Dona.
- Oficina d'Atenció a la Persona Nouvinguda (OFIM).

- Servei Coordinador de Drogodependències.
- Servei Insular de Família.
- Servei Insular d'Habitatge.

Serveis de la comunitat autònoma

També hem de tenir en compte els serveis i programes implantats a l'illa que depenen de l'Administració autonòmica, com són:

- Serveis de valoració i atenció a la dependència i discapacitat, Centre Base.
- Serveis de diagnòstic i atenció primerenca de trastorns de desenvolupament infantil (UDIAP i SEIDAP).
- Unitats de valoració i atenció a l'abús sexual infantil (UVASI i UTASI).
- Programa de seguiment de menors infractors.
- Programa d'autonomia per a joves extutelats per l'Administració.
- Punt de trobada per facilitar o fer seguiment de règims de visites en separacions conflictives.

Altres serveis socials gestionats per entitats, fundacions i consorcis

Tampoc es poden deixar de banda —i s'han de destacar— programes i recursos d'atenció social que gestionen de manera directa, o concertada amb administracions, **entitats** com **Càritas**, **Creu Roja**, **Projecte Home**, fundació tutelar **Aldaba**, entre d'altres.

Un paper important també el té la **Fundació de Persones amb Discapacitat**, entitat sense ànim de lucre integrada pel Consell, els vuit ajuntaments i dotze entitats vinculades al sector, amb la missió de millorar la qualitat de vida i promoure la normalització, la participació, la visibilització i la integració social, política, econòmica, laboral, cultural, esportiva, educativa i de salut de les persones amb discapacitat. La fundació actualment gestiona recursos de centres de dia, ocupacionals i pisos tutelats, així com diferents programes d'atenció a persones amb discapacitat i les seves famílies.

S'ha de ressenyar també el **Consorti Sociosanitari de Menorca** com a entitat pública constituïda l'any 2007, integrada pel Consell i els ajuntaments, que té per objecte l'actuació en matèria d'assistència i serveis socials, dins les àrees d'atenció a la gent gran i a les persones amb manca d'autonomia personal i que gestiona el centre sociosanitari de Santa Rita.

Finalment, s'han de considerar les **intervencions socials que es fan des d'altres sectors** i que suposen una important coordinació i col·laboració amb els diferents serveis socials, fent un recull per àmbits:

- En l'àmbit de l'educació: equips d'atenció primerenca (EAP), equips d'orientació educativa i psicopedagògica (EOEP), tècnics d'intervenció socioeducativa a instituts (TISOC), orientadors, etc.
- En l'àmbit de la salut: treballadors socials de centres de salut i hospital, els equips de salut mental per a adults i la unitat comunitària de salut mental d'infància i adolescència (UCSMIA).

- En l'àmbit de treball i ocupació: els orientadors laborals.
- En l'àmbit de l'habitatge: els treballadors socials de l'IBAVI.
- En l'àmbit de la seguretat i justícia: els equips psicosocials i d'atenció social als jutjats, els policies tutor, la unitat contra la violència de la dona i l'oficina d'atenció a les víctimes.

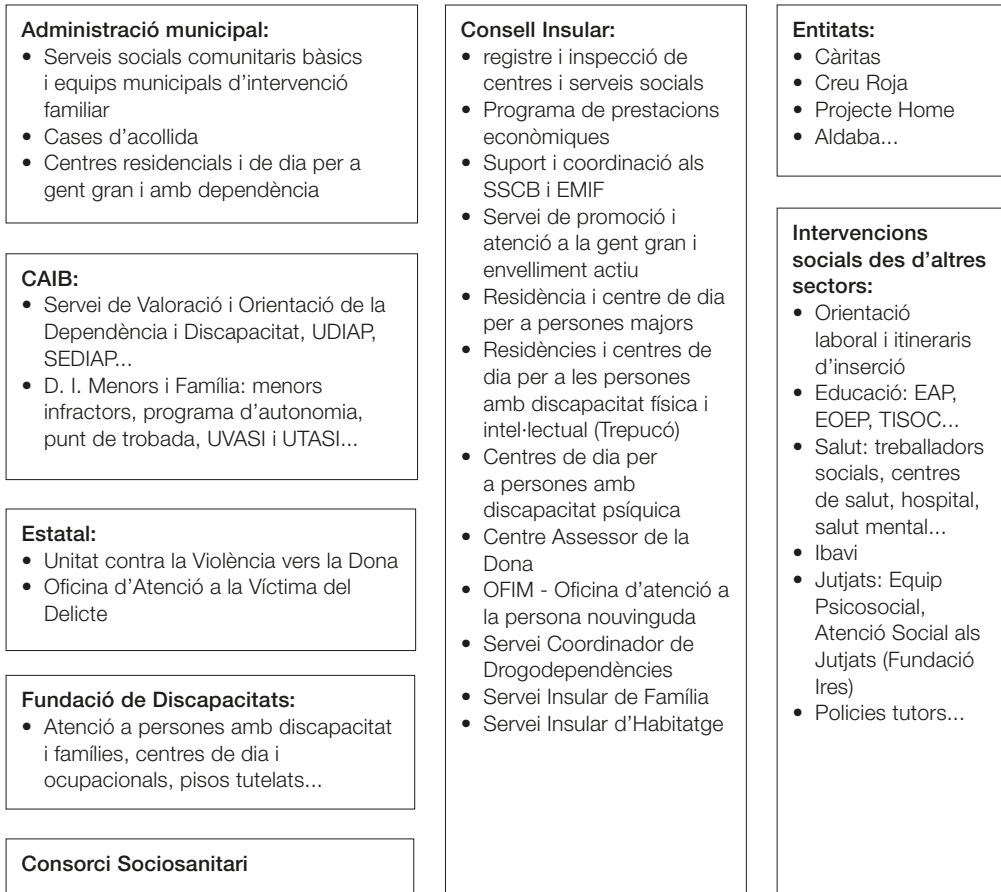


Fig. 3. Mapa de serveis socials. Elaboració pròpia.

Sistema d'indicadors de benestar social i serveis socials a Menorca i índex DEC

Amb la idea de conèixer més bé la realitat de tota aquesta xarxa de serveis socials, fa uns quatre anys des del Departament de Benestar Social es va contactar amb l'OBSAM amb l'objectiu de sistematitzar la informació i elaborar indicadors socials que facilitin el coneixement de la realitat social, les tendències i, sobretot, disposar de les eines necessàries per a un òptim diagnòstic, avaluació i planificació de l'atenció social.

El sistema d'indicadors de diagnòstic social i informe DEC permeten donar a conèixer la tasca que es duu a terme des dels serveis socials i la realitat que atenen. A més, faciliten una major aproximació a les necessitats de la població, així com al nivell de cobertura. D'altra banda, aquesta base d'indicadors permet avançar en la valoració qualitativa de l'atenció social i comparar el desenvolupament de l'illa respecte a altres territoris.

Analitzant les dades d'aquests estudis que ens ha presentat Borja Pellejero, ens pot alegrar el posicionament de Menorca en alguns indicadors, però no ens podem quedar aquí, hem de valorar si aquestes xifres donen cobertura a les necessitats existents i analitzar tot el que s'ha d'avançar i millorar en les noves polítiques socials, fent especial incidència en els aspectes en què la valoració és més baixa. En aquest sentit, s'han de destacar alguns exemples que cal tenir en compte:

- Finalitzar la feina iniciada per la publicació de la cartera de serveis socials insular ha de permetre avançar tant en el coneixement i la definició de recursos com en la garantia de drets per als ciutadans.
- Les tendències demogràfiques fan necessari ampliar la cobertura de les prestacions per a persones majors i amb dependència, tant en l'àmbit residencial i de centres de dia com d'ajuda a domicili. En aquest darrer punt observem una baixada de les ràtios de cobertura en hores per usuari i un increment de la demanda en un moment en què no s'ha pogut créixer en hores de servei per la Llei de racionalització de l'Administració pública.
- Per la disparitat en xifres de cobertura, també és necessari avaluar el nivell d'implantació dels sistemes de garantia d'ingressos, com ara les rendes mínima i social garantida respecte a altres illes.

Noves realitats que s'han d'atendre i incidència de la crisi

Per diferents factors, el sistema de serveis socials es troba amb noves realitats que s'han d'atendre. En primer lloc, hi ha una important incidència per les tendències demogràfiques, l'envelliment de la població i l'increment de la dependència, així com l'augment del nombre de persones nouvingudes, entre d'altres.

També s'observen altres factors organitzatius que, malgrat que també afecten altres àmbits, tenen una incidència important en els serveis socials. Un exemple important és l'aplicació de noves normatives de procediment administratiu, la implantació de l'Administració electrònica i el marc jurídic en règim de protecció de dades. En aquest darrer punt, cal ressenyar que si ja és un esforç important canviar totes les dinàmiques a l'Administra-

ció per assolir un ple compliment de la normativa de protecció de dades, més ho és en l'àmbit de serveis socials, tant per la sensibilitat de la informació que es gestiona com per la necessària comunicació i col·laboració entre l'extensa xarxa de recursos.

A la vegada ens trobam amb el sorgiment de noves necessitats socials, nous perfils a atendre, bàsicament derivats pels efectes de la crisi econòmica i la seva incidència en l'increment de les desigualtats socials i pobresa, la precarització del mercat laboral, així com l'increment de costos i dificultats d'accés a l'habitatge i de subministrament energètic. Si bé la situació de crisi va afectar primer els col·lectius més vulnerables, de mica en mica va incidir sobre les classes mitjanes i va provocar que persones i famílies en principi fora del que entenem en risc exclusió han acudit als serveis socials en veure com s'enfonsaven les seves condicions de vida i per la capacitat de cobrir les necessitats més bàsiques.

Són els serveis socials municipals on més s'ha hagut d'atendre l'impacte social de la crisi econòmica, on s'han atès les primeres demandes dels ciutadans i on han estat derivats després de no trobar resposta a les seves necessitats a altres sistemes.

La pèrdua i el retrocés en drets socials i les dificultats derivades de la situació econòmica han provocat un important increment en la demanda que ha coincidit, en molts casos, amb una retallada de mitjans i recursos o amb el manteniment d'aquests, que han resultat del tot insuficients.

També s'ha de destacar que l'increment del malestar social ha afectat de manera important la relació professional, en què els treballadors dels serveis socials han assumit un important paper de contenció de persones en situació molt desesperada, sense poder donar respostes òptimes a les seves demandes.

Aquesta pressió assistencial s'ha agreujat en els darrers anys per noves prestacions i recursos d'altres sistemes que han fet recaure la gestió i tramitació damunt els serveis socials municipals, sense que aquests hagin pogut participar en el disseny dels procediments. A manera d'exemple, des dels serveis socials es tramiten prestacions del sistema de dependència, el bo social, ajuts d'habitatge i la renda social garantida, entre d'altres.

Tampoc no es poden obviar les inseguretats creades a partir de la Llei de racionalització de l'Administració local, que limita molt la tasca que es pot dur a terme des dels ajuntaments i la possibilitat de creixement de plantilles amb l'argument de la sostenibilitat. La llei ha eliminat competències pròpies en prestacions de serveis socials com la promoció i la reinserció social, i ha deixat només la d'avaluació i informe de les situacions de necessitat social, i atenció immediata a persones en situació o risc d'exclusió social.

En aquest sentit, un document que cal observar són els informes sobre la situació dels serveis socials (ISSE) que publica de manera periòdica el Consell General de Treball Social, amb la participació de professionals d'universitats de diferents comunitats autònomes i basats en enquestes a més de 1.000 treballadors de serveis socials, amb l'objectiu de conèixer de primera mà les seves valoracions, opinions, crítiques i suggeriments.

El segon informe ISSE publicat l'any 2015 recull l'important impacte i el desafiament que va suposar la crisi econòmica per als avenços de l'estat de benestar assolits, com ara un important increment de la demanda, retallades en les polítiques socials sota el paraigua de la reducció del dèficit públic i l'empitjorament en la cobertura de serveis.

El passat mes de setembre es van avançar algunes conclusions del tercer informe que es publicarà aviat i que recull les tendències des de l'any 2015, en les quals es comença a observar una certa millora en les condicions socioeconòmiques. En qualsevol cas, destaquen encara valoracions preocupants, com l'elevada incidència de la violència de gènere, importants xifres de demanda d'atenció als serveis socials i la reducció o el no creixement de les plantilles. Per tot això, l'informe també recull la manca de temps per a la planificació de les intervencions, l'increment en la càrrega del treball, llistes d'espera i reducció del temps d'atenció per cada família. També es destaca una rellevant incidència de situacions d'estrès i problemes de salut dels professionals que presenten una important percepció d'impotència per manca de mitjans i inversions en programes socials.

En definitiva, aquest increment de demanda i la manca de possibilitats d'incrementar plantilla ha empitjorat les possibilitats de dedicar temps per l'avaluació, la planificació, la sistematització i el registre de les intervencions i de les necessitats de les persones ateses. Els serveis socials han fet una passa enrere tornant a models assistencials i deixant de banda la seva tasca d'acompanyament i promoció personal, social i comunitària; actuen «sota pressió i sense tracció», com titula Manuel Aguilar Hendrickson² en algunes conferències sobre la situació dels serveis socials.

Moment d'oportunitat

Fent una mirada més positiva en els factors d'oportunitat que poden incidir en una millora de l'atenció social, en primer lloc, destacaria el caire de les noves normatives del sector que pretenen avançar en reconeixement de drets i organització mitjançant les carteres de serveis.

Per una altra banda, disposem de noves eines de registre i gestió. S'ha avançat cap a un sistema informàtic únic a les Balears que respon més bé les necessitats dels serveis, i s'estan organitzant importants avenços en la interoperabilitat entre administracions.

Tant els col·legis professionals com les administracions estan activant i implantant diferents grups tècnics de treball, alguns establerts per la normativa i d'altres creats per iniciativa tècnica o política (consells de serveis socials, comitès d'ètica, comitè d'avaluació de necessitats socials, grups de treball de sistemes d'informació, de prestacions, de protocols, etc.).

Tampoc es pot obviar que les darreres percepcions i indicadors —com l'informe AROPE 2018, publicat per la Xarxa Europea de Lluita contra la Pobresa i Exclusió Social— apunten cap a una millora de la conjuntura econòmica i un tímid descens de les dades de pobresa.

Encara no podem saber si aquesta tendència és estructural i duradora, ni si podrà combatre la important precarietat i les desigualtats existents, però sí que s'ha evidenciat

2 Sociòleg i professor de l'Escola de Treball Social de la Universitat de Barcelona.

una lleugera baixada de la demanda als serveis socials que, en el nostre cas, s'ha fet més evident —com sempre— en la temporada d'estiu per l'estacionalitat del treball.

I un darrer aspecte important que s'ha de destacar és el desig de molts professionals de l'àmbit dels serveis socials de repensar i millorar l'atenció social, i això s'ha traduït que s'han activat, en diversos entorns, importants espais de debat sobre quin ha de ser el nou model de serveis socials.

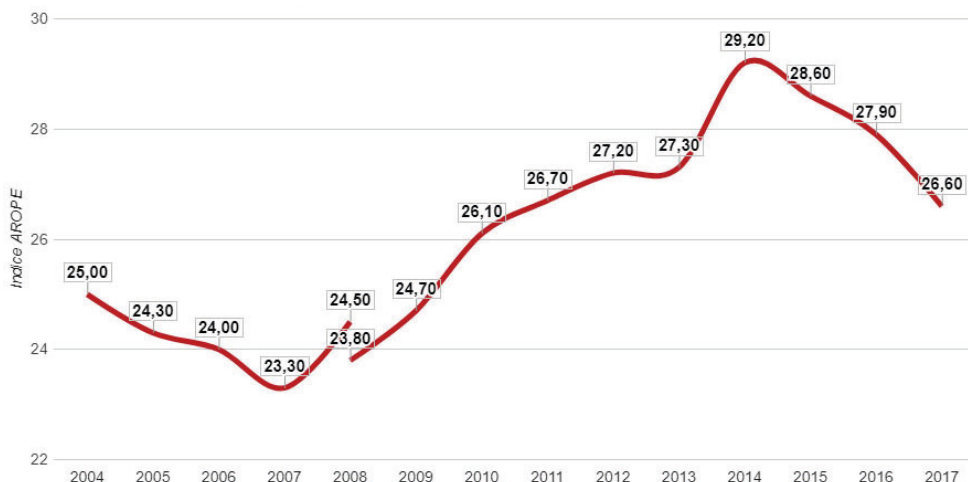


Fig. 4. Evolució de l'indicador de risc de pobresa o exclusió social AROPE (At-Risk-Of Poverty and Exclusion) segons el VIII Informe anual sobre el risc de pobresa i exclusió realitzat per l'EAPN Espanya-2018.

Debat cap a un nou model de serveis socials

El desig i la necessitat d'un nou model de serveis socials és un debat ja molt present en molts àmbits. Per exemple, des de fa anys l'Associació de Directors i Gerents de Serveis Socials ha impulsat un debat important sobre els aspectes essencials que han de preveure les normatives de serveis socials. Els dos aspectes claus que demanden són la necessitat d'avançar en la definició dels drets subjectius i ordenar de manera més racional el sector, aspectes que, de mica en mica, s'incorporen a les darreres normatives autonòmiques que van sorgint.

Per una altra banda, a les II Jornades de Serveis Socials Locals, que va organitzar el passat mes de setembre a Madrid el Consell General de Treball Social, va tenir especial rellevància la presentació de les propostes de quin ha de ser el nou model de serveis socials i la presentació de les conclusions del tercer informe ISSE sobre les percepcions i propostes dels professionals.

En aquest sentit, destacar que més d'un 80 % dels treballadors enquestats demanen un acord polític i social, i una normativa estatal en matèria de serveis socials, així com un estat social basat en drets. També és present una forta demanda de revertir el viratge cap a la beneficència que ha implicat la crisi econòmica i la necessitat de revisió del pla concertat i promoció d'una llei de garantia d'ingressos.

A les mateixes jornades també es van presentar els acords signats l'abril de 2018 a Navacerrada en la trobada dels grups de treball dels col·legis professionals de la majoria de comunitats autònomes sobre quin ha de ser el marc del nou model de serveis socials.

Veient tots aquests acords i propostes, no difereixen gaire dels que recullen altres informes publicats recentment, com el del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, *El paper dels serveis socials generals en la lluita contra la pobresa i l'exclusió social*, o el Dictamen del col·legi de treball social de Catalunya: Els Serveis Socials a la província de Barcelona. Molt en la mateixa línia es conclou l'informe extraordinari de la institució Ararteko de defensoria del poble del Parlament Basc: *La situación de los servicios sociales municipales en la Comunidad Autónoma de Euskadi. Situación actual y propuestas de mejora*.

En clau balear, moltes de les valoracions i objectius també són presents a l'enquesta d'avaluació dels serveis socials de les Illes Balears i la resta de documentació de diagnòstic i objectius estratègics del Pla Estratègic de Serveis Socials per l'any 2017-2021. Les coincidències i la sintonia en les propostes són moltes, el repte és a la manera com transformar tots aquests objectius en realitats.

Avançar cap a uns serveis socials universals accessibles i garantistes

D'entre tots els reptes i les conclusions de cap on han d'anar els serveis socials recollits en diferents informes i publicacions, en vull destacar alguns dels que es repeteixen més i amb els quals coincideixo que s'ha d'incidir.

Un dels reptes és **superar el caràcter estigmatitzador i marginal** dels serveis socials. Per una banda, hem de prendre consciència que tothom —per motius laborals, familiars, de salut, adicions, etc.— podem arribar a ser persones en risc d'exclusió social. I per una altra banda, els serveis socials han de poder oferir recursos i prestacions universals de manera que acudir-hi sigui tan normal com anar al centre de salut.

Per això és imprescindible que el sistema de serveis socials es basi en el **reconeixement de drets** i es pugui assentar en una **garantia de cobertura de necessitats bàsiques**. Fins i tot hi ha propostes fermes que aquesta garantia d'ingressos quedi fora de l'àmbit de serveis socials, com ja s'impulsa a algunes comunitats autònomes.

El nou model de serveis socials ha de ser suficientment **flexible** per adaptar-se a les necessitats canviants de la població i hi ha de donar una **resposta òptima** amb una ferma base **intel·lectual, científica, metodològica i acadèmica**.

CAP ON HAURÍEM D'ANAR?
Característiques del nou model

Un nou model de serveis socials que...

- superi el caràcter estigmatitzador i marginal dels serveis socials.
- es basi en el reconeixement de drets i la garantia de cobertura de les necessitats bàsiques.
- doni resposta a les necessitats de la ciutadania.
- sigui suficientment flexible per adaptar-se a les necessitats canviants de la població.
- tingui una ferma base intel·lectual, científica, metodològica i acadèmica.

Avançar cap a uns serveis socials universals accessibles i garantistes

«Un nou model que ha de ser obert, ha de ser una construcció intel·lectual, ha de pivotar en tres eixos drets socials, participació i garantia d'ingressos»

(Ana I. Lima)

Fig. 5. Característiques del nou model de serveis socials. Elaboració pròpia.

En definitiva, com deia Ana Lima³ a les II Jornades de serveis socials del mes d'octubre, «un nou model que ha de ser obert, ha de ser una construcció intel·lectual que ha de pivotar en tres eixos: drets socials, participació i garantia d'ingressos».

Per entendre de què parlem quan ens referim a drets socials ens podem fixar amb els drets subjectius recopilats per Gustavo Garcia Herrero⁴, que a més de relacionar-los defensa que no n'hi ha prou amb reconèixer-los, sinó que també és necessari clarificar i facilitar els mecanismes per obtenir-los i poder reclamar-los.

Drets socials subjectius

- A l'accés al sistema
- A la igualtat i no discriminació
- A la protecció, defensa i promoció
- A la inserció social
- A la informació
- A l'autodeterminació, lliure elecció i llibertat
- A una vida digna i qualitat de vida
- A l'atenció personalitzada, integral i professional
- A la participació social
- A l'accessibilitat

3 En aquell moment era presidenta del Consell General de Treballadors Socials, presidenta de la Federació Europea de Treball Social i del Comitè Espanyol de Benestar Social. Recentment ha estat nomenada secretària d'Estat de Serveis Socials.

4 Coordinador d'Estudis de l'Associació Estatal de Directors i Gerents de Serveis Socials, i de reconeguda trajectòria professional i institucional en el disseny de polítiques socials, gestió de programes i projectes, investigació i docència.

I en realitat, tots aquests drets els podem traslladar als principis que han de regir el model, principis com els que ja es recullen al catàleg de referència dels serveis socials, publicats pel Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat i que haurien d'estar molt presents en tot disseny de polítiques socials.

Principis de la intervenció social

- Universalitat
- Participació
- Igualtat
- Equitat
- Prevenció i dimensió comunitària
- Promoció de l'autonomia personal
- Atenció professionalitzada i integral
- Inserció i normalització
- Proximitat
- Solidaritat
- Qualitat
- Cooperació i col·laboració

Conclusions i reptes de futur

I ja com a conclusió, considero important recollir quins haurien de ser els reptes de futur que hauríem de treballar i impulsar. De manera esquemàtica, destacaria:

- **Ordenar competències, serveis i recursos**, un aspecte que ja s'està treballant amb les coordinacions insulars i amb altres illes, amb el pla de finançament i grups de treball del Govern Balear, però hi queda molt camí, sobretot entre les diferents autonomies.
- **Potenciar el treball en xarxa i el treball comunitari**, anar més enllà del treball individual i grupal i del de gestió desenvolupat des de les taules del despatx.
- Potenciar i donar valor a **l'avaluació, la investigació i la planificació en el camp social**, partint de l'avaluació tant de les necessitats que s'han d'atendre i de l'impacte de la intervenció, millorant així en la planificació de les polítiques socials.
- Agilitzar i **simplificar la tramitació, la gestió i la interoperabilitat** entre administracions, aprofitant les noves tecnologies.
- Millorar **l'accessibilitat**, en sentit ampli, als serveis, urbana, als edificis, i sense deixar de banda l'accessibilitat digital i el nou risc d'exclusió digital general per les noves tramitacions electròniques.
- Mantenir el constant **debat ètic i deontològic**. El camp de la intervenció social implica de cada vegada més dilemes ètics i decisions complexes, per la qual cosa és important potenciar i promoure la participació en els comitès ètics ja creats, tant en administracions com en els col·legis professionals com a espais que han d'assesso-

rar en la presa de decisions i procurar una millora en l'atenció, en els procediments i una distribució més justa de recursos i prestacions.

- Avançar en el **desplegament normatiu**, la reglamentació insular i la cartera de serveis.
- Facilitar **espais i temps de debat, reflexió, coordinació, avaluació i planificació** on compartir també bones pràctiques, experiències, consensuar criteris i procediments.
- **Dotar d'eines i espais que facilitin la tasca dels serveis socials**, incloent-hi eines i equips informàtics actualitzats, espais que garanteixin una adequada atenció i preservació de la confidencialitat i protecció de les dades, etc.
- **Millorar la capacitat professional**, supervisió i formació amb noves eines i metodologies que millorin l'atenció a les persones i les famílies en la seva promoció personal.
- Assolir i superar **les ràtios professionals** regulades en el marc normatiu amb feines estables i adequades condicions laborals.

En definitiva, cal superar el moment actual en què els serveis socials s'han convertit, majoritàriament, en gestors de recursos i tramitadors de prestacions i que els professionals puguin dur a terme la seva important funció de **promoció social** que saben desenvolupar.

I per acabar, vull deixar un darrer missatge, crec que primordial. El sistema de serveis socials té molt per avançar i millorar, però per assolir el benestar i la integració social és imprescindible la responsabilització i implicació de tots els altres sectors. Afortunadament, de cada vegada parlem més de sociolaboral, socioeducatiu, socioeconòmic o sociosanitari, però cal anar més enllà, és imprescindible unir sinergies i remar tots cap a allà mateix, incloent-hi l'Administració i el tercer sector i els serveis socials amb tota la resta d'àmbits: habitatge, educació, sanitat, treball, promoció econòmica, justícia, joventut, etc.

RESPONSABILITZAR I IMPLICAR LA RESTA DE SECTORS

Unir sinergies:

Administració, Tercer Sector i serveis socials amb tota la resta d'àmbits: habitatge, educació, sanitat, treball, promoció econòmica, formació, justícia, joventut...

No és possible assolir el benestar social i combatre l'exclusió i la pobresa si només s'actua des dels serveis socials

Fig. 6. Assolir el benestar social és responsabilitat de tots. Elaboració pròpia.

Els serveis socials no poden, sense la participació activa de tots, avançar sols cap a un major benestar social ni assolir els objectius socials de desenvolupament sostenible de les Nacions Unides ni de la reserva de biosfera, així com els objectius de l'estratègia Europa 2020 pel creixement ni combatre l'exclusió i la pobresa.

Bibliografia

Aguilar Hendrickson, M. 2014. *Bajo presión y sin tracción: los servicios sociales en (la) crisis*. Disponible a: <https://www.youtube.com/watch?v=kfMorGUVCCc>.

Alemán Bracho, M.C. 1993. Una perspectiva de los servicios sociales en España. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*, n. 2, p. 195-205. ISSN: 1133-0473. Disponible a: https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/5870/1/ALT_02_12.pdf.

Alemán Bracho, M.C., Alonso Seco, J.M. i Fernández Santiago, P. 2010. *Fundamentos de Servicios Sociales*. Tirant lo Blanch, p. 309.

Ararteko. 2016. *La situación de los servicios sociales municipales en la Comunidad Autónoma de Euskadi. Situación actual y propuestas de mejora*. Informe extraordinario de la institución del Ararteko al Parlamento Vasco. Disponible a: http://www.ararteko.eus/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_4074_3.pdf

Ginesta, M., Civit, M., Rivera, J. i Rodríguez, A. (coord.). 2017. *Dictamen Els Serveis Socials Bàsics (SSB) a la província de Barcelona: Situació actual i propostes de millora. Una mirada des del Treball Social*. Col·legi Oficial de Treball Social de Catalunya. Disponible a: http://www.tscat.cat/download/web/2018/Gener/2017_DictamenSSB_def.PDF

Govern de les Illes Balears. 2018. *II Pla Estratègic de Serveis Socials de les Illes Balears 2018-2021. Objectius estratègics i documentació de diagnòstic: Anàlisi de la situació dels serveis socials comunitaris bàsics a les Illes Balears i principals resultats de l'enquesta d'avaluació dels serveis socials de les Illes Balears*. Disponible a: http://www.caib.es/sites/plaestrategicosocial/ca/2n_pla_2017-2021/

Herrera, M. 2011. Los trabajadores sociales del siglo xxi. Profesión y Formación. *Servicios Sociales y Política Social*, 96: 9-20. Disponible a: https://www.cgtrabajosocial.es/app/webroot/revista_digital/publicas/no_96_educacion_superior_en_trabajo_social_grado_y_postgrado/

Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat. 2013. *Catálogo de Referencia de Servicios Sociales*. Consell Territorial de Serveis Socials i del Sistema per l'Autonomia i Atenció a la Dependència. Disponible a: <https://www.msbs.gob.es/ssi/familiasInfancia/ServiciosSociales/docs/CatalogoServiciosSociales.pdf>

Lima Fernández, A.I. 2013. Trabajo social y crisis: una mirada desde la profesión. *Servicios Sociales y Política Social*, 103: 121-133. Disponible a: <http://www.serviciosocialespoliticasocial.com/la-intervencion-social-en-tiempos-de-malestares>

Lima Fernández, A.I. (coord.). 2013. *II Informe sobre la Situación de los Servicios Sociales en España (ISSE, 2014)*. Consejo General del Trabajo Social. Disponible a: https://www.cgtrabajosocial.es/files/5a9ea2319617d/II_ISSE_DIGITAL_2016.pdf

Lima Fernández, A.I. 2018. *Claves para el debate del nuevo Modelo de Servicios Sociales*. II Jornadas de Servicios Sociales Locales. Disponible a: https://www.youtube.com/watch?v=-JAqx_AKFmh8

Llano Ortiz, J.C. 2018. *El estado de la pobreza. Seguimiento del indicador de pobreza y exclusión social en España 2008-2017*. Informe AROPE 2018 EAPN-España. Gestión y Servicios Resources, SL. Disponible a: https://www.eapn.es/estadodepobreza/ARCHIVO/documentos/Informe_AROPE_2018.pdf

Pellejero, B. i Gallofré, A. 2018. *Índex DEC Menorca de desenvolupament dels serveis socials*. Maó: Observatori Socioambiental de Menorca de l'Institut Menorquí d'Estudis.

Pellejero, B., Gallofré, A. i Carreras, D. 2018. *Sistema d'Indicadors de Benestar Social i de Serveis Socials 2017*. Maó: Observatori Socioambiental de Menorca de l'Institut Menorquí d'Estudis.

Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. 2017. *El paper dels serveis socials generals en la lluita contra la pobresa i l'exclusió social als municipis valencians durant la crisi. La visió dels equips professionals*. Disponible a: http://www.elsindic.com/wp-content/uploads/2017/03/636_SINDIC-libro-Pobreza-VAL.pdf