

L'acollida en els serveis socials bàsics en municipis petits. Situació actual i propostes de millora

The shelter service provided by basic social services in small towns. The current situation and proposals for improvement

Raquel Beltrán Zurita¹

ORCID: 0009-0002-5825-7047

Laia Puig Casulleras²

ORCID: 0009-0004-2272-3012

Judit Sala Carbonés³

ORCID: 0009-0000-4233-7291

Gemma Soler Pujals⁴

ORCID: 0009-0008-1304-6426

Blanca Vilaregut Prat⁵

ORCID: 0009-0007-8357-8367

Recepció: 07/12/22. Revisió: 21/03/23. Acceptació: 04/04/23

Per citar: Beltrán Zurita, Raquel; Puig Casulleras, Laia; Sala Carbonés, Judit; Soler Pujals, Gemma, i Vilaregut Prat, Blanca. (2023). L'acollida en els serveis socials bàsics en municipis petits. Situació actual i propostes de millora. *Revista de Treball Social*, 224, 87-101. <https://doi.org/10.32061/RTS2023.224.04>

Resum

El nostre objecte d'estudi ha estat una recerca que ha volgut aprofundir en el coneixement del sistema de serveis socials bàsics des d'una perspectiva fins ara poc estudiada: el procés d'acollida en els serveis socials bàsics en municipis petits. S'ha portat a terme una recerca d'allò que

1 Graduada en Infermeria. Diputació de Barcelona. Tècnica de gestió de polítiques socials. beltranzr@diba.cat

2 Diplomada en Treball Social. Consell Comarcal de la Segarra. Cap de l'Àrea de Serveis Socials. lpuig@ccsegarra.cat

3 Llicenciada en Sociologia. Consell Comarcal del Moianès. Cap de l'Àrea de Serveis a les Persones. jsalacarbones@gmail.com

4 Diplomada en Treball Social. Consell Comarcal del Berguedà. Coordinadora d'Infància i Referent de Dependència. gsoler@coltscat.cat

5 Diplomada en Treball Social. Consorci d'Osona d'Acció Social. Coordinadora de Serveis Socials Bàsics. bvilaregut@gmail.com

s'està fent a l'actualitat com a procediment d'acollida als serveis socials bàsics, de cercar respostes i de construir nou coneixement aplicable a altres territoris de característiques similars. La recerca ha fet una aproximació diagnòstica de la situació actual del procés d'acollida dels serveis socials bàsics a les comarques del Berguedà, Moianès, Osona, comarques de la província de Barcelona i La Segarra, de la província de Lleida, des de la intervenció dels professionals dels serveis socials i pensant com millorar-la.

Des d'un enfocament empíric i de reflexió s'analitzen els resultats d'aquesta recerca, dels grups participatius i de fonts bibliogràfiques per definir els principis i les línies estratègiques d'un model de referència del servei d'acollida de serveis socials en municipis petits.

Paraules clau: Atenció social, ètica, reflexió, cura.

Abstract

Our object of study has been a research that has pretended to delve into the knowledge of the basic social services system from a perspective little studied until now: the reception process in essential social services in small municipalities. Research has been carried out on what is being done in current affairs as a reception procedure for essential social services, to look for answers and to build new knowledge that can be replicated in other territories with similar characteristics. The research has made a diagnostic approach to the current situation of the reception process of the Basic Social Services in the regions of Berguedà, Moianès, Osona, the regions of the province of Barcelona and La Segarra, in the province of Lleida, from the intervention of social services professionals and how to improve it. The research results are analyzed from an empirical and reflective own approach, of the participatory groups and bibliographical sources to define the principles and the strategic lines of a reference model for the service reception of social services in small municipalities.

Keywords: Social care, ethics, reflection, care.

Introducció

Aquest article sorgeix del projecte de recerca del Treball Final de Postgrau en Gestió Pública de Serveis Socials Locals.

Aquesta recerca vol aprofundir en el coneixement del sistema de serveis socials bàsics des d'una perspectiva fins ara poc estudiada: el procés d'acollida en municipis petits. Pretenem fer una aproximació diagnòstica a la situació actual del procés d'acollida dels serveis socials bàsics a les comarques del Berguedà, Moianès, Osona, comarques de la província de Barcelona i La Segarra, de la província de Lleida, des de la intervenció dels professionals dels serveis socials i pensant com millorar-la. Aquests territoris es caracteritzen per la seva dispersió territorial, estan formats per municipis que majoritàriament tenen menys de 5.000 habitants.

La inquietud i els motius que justifiquen aquesta recerca són diversos. En primer lloc, vàrem cursar el Postgrau en Gestió Pública de Serveis Socials Locals i després de reflexionar sobre aquest tema, tenint en compte el paper que exercim com a professionals, vàrem considerar que era necessari fer-ne un estudi. L'exercici de la nostra pràctica professional és un espai privilegiat per plantejar-nos preguntes sobre els serveis socials, des de la dimensió tècnica però també gestora i creadora de nous models d'intervenció.

Caldria poder transformar en oportunitats d'aprenentatge l'experiència professional per fer evolucionar el sistema cap a estratègies més coherents amb l'objecte d'intervenció dels serveis socials.

La proposta sorgeix de portar a terme una recerca d'allò que s'està fent a l'actualitat com a procediment d'acollida als serveis socials bàsics, de cercar respostes i de construir nou coneixement aplicable a altres territoris de característiques similars. En aquest estudi pretenem conèixer la realitat de l'acollida dels serveis socials bàsics en els municipis abans esmentats, que ens permeti dissenyar unes bases de model d'acollida, un posicionament que hauria de ser aplicable als territoris amb municipis petits. Pensem que l'estudi de la dimensió de l'acollida a les persones dels serveis socials pot ajudar a entendre la seva situació actual, amb les seves oportunitats i limitacions, i fer valer la rellevància d'aspectes clau per a la seva transformació, tenint presents com a principals aspectes l'ètica i la cura de les persones, els drets socials, així com la importància del vincle que s'establirà amb un primer contacte amb els serveis socials.

Algunes de les preguntes que ens vàrem plantejar abans d'iniciar la recerca són les següents:

- És viable un servei d'acollida en municipis petits de menys de 5.000 habitants?
- Com hauria de ser el servei d'acollida en municipis petits?
- Els serveis socials bàsics han de fer un servei d'acollida?
- Quin circuit o procediment hauria de tenir el servei d'acollida en els serveis socials bàsics en municipis petits, per cobrir les necessitats de les persones?

Volem posar de manifest que els professionals del sistema de serveis socials locals són els que diàriament han de fer front als problemes que afecten la ciutadania. Per aquest motiu, aquesta recerca en vol conèixer l'expertesa, les reflexions i les consideracions: què fan i com ho fan, quines estratègies utilitzen en aquest context social i quin pes tenen o poden tenir en la construcció de nous models d'intervenció en els serveis socials locals.

En el nostre treball hem tingut en compte l'expertesa dels professionals, per tal de poder recollir les seves inquietuds i propostes de millora en el servei; així com l'expertesa de les caps, per poder valorar les línies estratègiques.

Metodologia

Per poder dur a terme el treball de recerca, vàrem utilitzar un sol tipus de procediment metodològic, el qualitatiu emprant les tècniques del grup de discussió i l'entrevista grupal.

El grup de discussió està format per tècniques dels nostres territoris que presten el servei d'acollida. Vam establir dues professionals per territori, per tant, han sigut vuit participants al grup de discussió. Les tècniques en serveis socials bàsics a municipis petits van ser escollides per la seva dilatada experiència i per considerar que podien aportar una visió real i actual de l'acollida en serveis socials, com també una visió de com hauria i podria ser aquest servei, en municipis petits.

En l'entrevista grupal hem inclòs les responsables tècniques dels diferents territoris estudiats. L'objectiu era poder recollir les línies estratègiques dels serveis d'acollida en municipis petits. Les participants van ser quatre. La persona que va dinamitzar el grup de discussió i l'entrevista grupal va ser una persona del grup de treball. És una persona neutra al territori, ja que no coneixia cap de les tècniques participants en el grup de discussió, pel fet de no treballar a cap dels territoris emmarcats en aquest treball.

Revisió documental

A partir de l'anàlisi de diferents tipus de documents vàrem obtenir informació sobre allò que s'ha fet en diferents territoris sobre el servei d'acollida. És, per tant, una bona manera de conèixer altres experiències. Aquest primer recull d'informació o diagnòsi ens va permetre pensar i preparar quines serien les següents fases de l'anàlisi, que en el nostre cas va ser el grup de discussió i l'entrevista grupal.

Grup de discussió

El grup de discussió és una tècnica qualitativa de recerca que vàrem utilitzar en aquest projecte de recerca.

El grup de discussió consisteix, segons Ortí (1986), en la creació d'una situació d'experiments en què els subjectes reproduïxen els cursos socialment vigents per poder captar i analitzar.

Krueger (1991) considera el grup de discussió com “[...] una conversa planejada dissenyada per obtenir informació d'una àrea d'interès en un ambient permissiu [...] amb, aproximadament, de set a deu persones guiades per un moderador expert” (p. 24).

Respecte a la composició dels grups, Javier Gil (1992-1993) indica que:

La majoria dels autors defensen la homogeneïtat en la composició dels grups de discussió (Greenbaum, 1988; Krueger, 1991; Morgan, 1988). La homogeneïtat en la composició dels grups es troba entre els trets que defineixen aquesta tècnica. El fet de sentir-se entre persones de la mateixa “classe” fa que els participants se sentin còmodes en el grup i crea el context en el qual es dona la llibertat per discutir obertament pensaments, sentiments, conductes, i per expressar idees socialment impopulars o provocadores (Lederman, 1990) (p. 204).

Entrevista grupal

Una definició de l'entrevista grupal seria:

L'entrevista és un intercanvi verbal, que ens ajuda a reunir dades durant una trobada, de caràcter privat i cordial, on una persona es dirigeix a unes altres i explica una història, dona la seva versió dels fets i respon a preguntes relacionades amb un problema específic (Nahoum, 1961, p. 132).

Segons l'autor Acevedo Ibáñez (2007), hi ha diferents tipus d'entrevista, algunes de les quals són: entrevistes estructurades, semiestructurades i no estructurades.

En el cas de la nostra recerca, vàrem decidir utilitzar un model d'entrevista estructurada, en la qual l'entrevistadora anava fent per ordre les preguntes i anava donant veu perquè les entrevistades poguessin respondre. Ens va ser molt útil escollir aquest model d'entrevista ja que les preguntes estaven prèviament definides pel que necessitàvem analitzar.

Resultats

A partir d'unes semblances de territori d'àmbit rural, en municipis petits, ens vàrem adonar que cap dels territoris tenen definit, treballat o protocol·litzat el servei d'acollida. Amb tot això i juntament amb les preguntes que ens vàrem fer, varen sorgir uns objectius, una necessitat d'iniciar un treball de diagnòsi i una reflexió vers l'acollida.

El context dels serveis socials en municipis petits. Organització i itinerància

L'organització de l'àrea bàsica de serveis socials dels territoris objecte d'aquest treball es caracteritza per una distribució dels professionals d'atenció per zones, que agrupen diversos municipis petits. Això fa que la dispersió territorial i la itinerància dels professionals per arribar a tot el territori siguin elements que aniran sortint al llarg de l'anàlisi, ja que són clau en les nostres realitats.

Pel que fa als recursos humans, en els municipis petits ja és una debilitat en si. Els equips de serveis socials, tot i les polivalències, no ens podem permetre tenir una professional [treballadora social] només dedicant-se a l'acollida. La dispersió territorial, pels desplaçaments, també és una debilitat, i pels pocs recursos i serveis, com per exemple, per fer tràmits de la Seguretat Social (P3 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Tots els tècnics de serveis socials dels diferents territoris són itinerants i donen atenció presencial amb diferents intensitats. La dispersió és una característica que té molt de pes en aquestes zones. Tal com ens indiquen algunes coordinadores de serveis socials:

Té un impacte molt evident la dispersió territorial. Pel que fa a la ràtio, amb la diagnosi que estem fent, tenim en compte el temps de desplaçament de la persona que fa l'atenció, perquè volem ser al territori, sent-hi de manera proactiva, la professional s'ha de poder avançar, ha de conèixer bé el territori, fent treball comunitari... El desplaçament cal dimensionar-lo bé tenint en compte tots els serveis i persones amb qui la professional s'ha de coordinar (Salut, escola, polítics del municipi...). Amb això el Departament no ens ajuda, ja que agafa la ràtio d'habitants de la comarca però no té en compte la dispersió, la complexitat d'alguns municipis... (P1 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

La dispersió augmenta costos de tot. El Departament ho ha de tenir en compte. La dispersió hauria de ser un indicador, passa a tots els serveis. Això té un impacte directe de com muntar-ho. Si no es replantegen les ràtios, l'atenció no pot ser la mateixa. A la comarca tenim Manlleu, que té molta complexitat i tampoc li serveixen les ràtios. Tots fem el que bonament podem. Intentar ser més proactius amb projectes més comunitaris amb els municipis petits. No hi ha un projecte homogeni, hauria de ser un punt de més finançament (P2 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Dificultats i potencialitats

Basant-nos en els principis ètics de les nostres professions, ens trobem sovint que els espais que destinen els ajuntaments són compartits amb altres serveis, i no destinats únicament a l'atenció de les persones que acudeixen als serveis socials. En ocasions, fa que el professional hagi de buscar diferents fórmules per garantir la confidencialitat i la intimitat

de la persona en tot moment. Els espais són un altre element recurrent que anirà sortint al llarg de l'anàlisi. Tal com es comenta en l'entrevista grupal:

Una debilitat del servei d'acollida en municipis petits és la confidencialitat i els espais on es podria fer aquesta primera orientació. No són prou adequats. També s'ha de poder fer un bon circuit perquè la persona atesa no senti que està repetint la demanda (P4 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Existeix un document que marca com ha de ser l'espai d'atenció dels serveis socials bàsics. Tot i així, cal que hi hagi un espai d'entrada, d'espera si cal, on la persona es pugui trobar còmoda, i un altre espai per a l'atenció social que garanteixi la confidencialitat, que estigui ben il·luminat, que es pugui ventilar, i que també sigui un espai càlid i acollidor. Aquí els polítics dels ens locals ens han d'ajudar per aconseguir tenir aquests espais propis pels serveis socials i, si no es tenen, hem de continuar treballant per aconseguir-los, amb l'objectiu d'atendre bé la ciutadania (P1 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Servei d'acollida (missió, objectius)

Al llarg d'aquest treball hem vist la necessitat d'entendre la cura com a principi bàsic del servei d'acollida i primer contacte amb la persona, com un element transformador de l'atenció. És importantíssim el servei que donarem en les primeres atencions al ciutadà i les habilitats i coneixements que han de tenir els professionals. En l'entrevista es recull el següent:

La persona ha d'estar formada, tenir les habilitats bàsiques interpersonals (P3 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Tots els serveis han de trobar la manera de poder acompanyar les persones que no segueixen, han de tenir una mirada inclusiva. Hauríem de tenir persones que ens poguessin ajudar en el tràmit, però també com a espai d'atenció a la persona. [...] A aquesta acollida, hi hauria d'haver un servei previ d'atenció i que passés cap a serveis socials tot allò que requereix realment d'una atenció social especialitzada (P1 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Com a competències considero que han de tenir una escolta activa, una visió estratègica, d'anar a identificar què ens estant dient... (P4 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Amb les tècniques d'investigació utilitzades, va quedar palès que el servei d'acollida havia de tenir diferents fases. Parlariem d'una primera fase de preacollida donant entrada a nous perfils professionals de l'àmbit social on prevalen més els coneixements de recursos i serveis del territori com també les habilitats socials, a l'hora de fer una primera atenció de qualitat, a la persona. Un dels aspectes destacats en relació amb la preacollida i que va tenir un ampli consens va ser:

Important tenir un servei d'acollida entès en dues fases: la preacollida, per al coneixement documental, i una segona fase d'atenció per part dels professionals (P3 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Una fortalesa és que deixes de fer papers o tràmits i pots fer més de tècnic social. Pots fer més la teva feina (P5 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Operativitzar al màxim el teu temps, la potencialitat seria aquesta (P5 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

No sé si forma part de l'acollida, però hi ha una part tècnica-burocràtica: fitxa personal de la persona i mirar una mica la demanda. S'hauria de diferenciar de la part prèvia de l'acollida en si, preacollida (P5 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Veig bé que sigui un informador o administratiu que faci aquesta pre-acollida (P6 -Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Un primer contacte seria amb els administratius dels ajuntaments per recollir dades, documentació, full de protecció de dades... (P7 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

En una segona fase es va destacar la importància del rol tècnic, aquí també es va considerar clau el paper del professional. És estratègic el rol del tècnic per l'abordatge del cas, una vegada fet el cribratge previ. Aquesta persona tècnica ha de tenir unes competències i habilitats específiques. També és destacada com una fortalesa del servei, la proximitat i la presencialitat amb la persona. En un primer moment, potser es poden utilitzar més les eines tecnològiques, per fer una preacollida, però en el moment de l'acollida, es destaca i es valora la presencialitat i la proximitat tal com es diu en les següents citacions:

Imagino una acollida tècnica però amb una mirada proactiva, no imagino una acollida assistencial (P6 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Em centraré més en les oportunitats, com la proximitat, la coneixença del territori, dels recursos que hi ha... ens permet poder fer una feina més preventiva. També ens permet treballar temes comunitaris de millor manera que en poblacions més grans (P1 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Ressalto el tema de la proximitat, la capacitat que tenim d'adaptar-nos, el treball en xarxa amb els altres serveis i entitats. Permet generar projectes, treball comunitari. Per treballar des de la prevenció, i al ser una comarca nova podem posar nom a la prevenció, ens han ajudat molt, sobretot els centres educatius. Treballar des de la prevenció no és fàcil (P4 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

La importància d'un servei d'acollida és clara, tenint present que la missió és donar una atenció de qualitat a la persona i a les seves necessitats, com acompanyar en el procés de canvi. Detectar i atendre en una primera

instància. L'acollida comença amb la persona que fa el cribratge i depèn de la mirada i dels recursos que tenim (P1 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

L'objectiu principal seria identificar les necessitats i acompanyar la persona a resoldre les seves necessitats, acompanyar-la en el canvi cap a la millora, des de l'inici (P1 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Això fa que els tècnics s'hagin de desplaçar per garantir una atenció presencial i propera a la persona. Per poder donar aquesta presencialitat, cal disposar d'un finançament superior, ja que aquesta variable té un cost afegit que no tenen altres territoris amb un grau de dispersió inferior. Per aquest motiu, tornem a ressaltar el que reflecteixen les coordinadores, en la següent aportació:

La dispersió augmenta costos de tot. El departament ho ha de tenir en compte. La dispersió hauria de ser un indicador, passa a tots els serveis. Això té un impacte directe. La ràtio s'hauria de corregir amb aquests indicadors de desplaçament, dispersió, complexitat... (P3 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Posicionament dels professionals en relació amb les competències i els perfils

Referent als professionals destinats a l'acollida, parlariem d'uns professionals encarregats de la preacollida i d'uns altres encarregats de l'acollida. En cada cas, convé dotar-los i capacitar-los amb les eines necessàries per poder portar a terme un servei de qualitat. Per aconseguir-ho serà necessari:

Oferir un dispositiu que doni cobertura a les persones (prediagnòstic). A part de la detecció de les necessitats, no tothom pot fer l'acollida, per tant, dona eines a aquests professionals perquè puguin fer una bona acollida (P4 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

El perfil d'aquesta atenció prèvia podria ser el d'un administratiu molt ben format en l'àmbit social o el d'un integrador social. I en funció de la dimensió de l'oficina, podria tenir-hi un braç tècnic d'un treballador social (P1 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

La persona ha d'estar formada, tenir les habilitat bàsiques interpersonals (P3 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Com a competències considero que han de tenir una escolta activa, una visió estratègica, d'anar a identificar què ens estant dient... (P4 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

El treballador social d'acollida ha de tenir molta competència en l'àmbit comunitari (P3 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

La Llei 12/2007, de serveis socials, estableix una ràtio de tres treballadors socials i dos educadors socials per cada 15.000 habitants. Si volem prestar un servei d'acollida de qualitat tenint en compte les característiques dels territoris objecte d'aquest treball, cal reformular les ràtios tenint en compte el nombre d'habitants, la complexitat de la zona, la dispersió i la necessitat d'itinerància que això comporta en municipis petits si volem fer atenció presencial. Les diferents coordinadores de servei ens reafirmen en aquest posicionament.

Crec que cal un increment de plantilla per poder donar un millor servei, incorporant aquests perfils administratius altament formats en l'àmbit social (P1 - Coordinació Serveis Socials Bàsics).

Si es planteja com un sol professional s'han d'augmentar ràtios (P2 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Coincideixo que amb la plantilla que tenim no és suficient (P4 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Amb el que tenim no fem, cal augmentar la plantilla, que sigui més diversificada amb nous perfils professionals per poder fer una correcta atenció (P3 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Recursos humans, materials, tecnològics i econòmics

Referent als recursos humans d'un servei d'acollida, és necessari disposar de nous perfils professionals (administratius ben formats en l'àmbit social, integradors socials), per tal de poder fer un bon cribratge i una bona derivació cap al tècnic corresponent. Si es dota de noves figures professionals/administratives per fer una preacollida, els professionals disposaran d'un temps de més qualitat per poder fer un bon acompanyament.

Crec que cal un increment de plantilla per poder donar un millor servei, incorporant aquests perfils administratius altament formats en l'àmbit social. Entre les professionals hi pot haver especialitzacions en temàtiques diferents. Han de tenir una visió global de tots els àmbits, però sovint podria ser més molt funcional que hi haguessin especialitzacions i es fessin suport en moments donats (P1 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Jo penso que fent la carta als reis hi hauria d'haver una administrativa per zona (P5 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Referent als recursos materials i tecnològics, en el nostre treball de recerca, i amb la metodologia emprada, les participants no van donar tanta rellevància a aquests recursos, però sí que van posar més èmfasi en els humans. Tot i així, és va destacar la importància de disposar d'equipament bàsic i necessari (mobiliari adequat i TIC) per poder fer una bona atenció.

Per altra banda, sí que s'ha destacat la importància de disposar d'un bon finançament per poder fer front a les necessitats que tingui el servei a

cada territori, segons indicadors com la dispersió i la complexitat del territori. Queda palès que, actualment, tal com es distribueix el finançament no afavoreix la dispersió ni els municipis complexos. Hi hauria d'haver algun altre ítem a tenir en compte.

Els costos són molt elevats però cal buscar les fórmules per millorar-ho. El Departament és el que marca la ràtio de professionals, però no té en compte tots els indicadors (P4 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Propostes de millora

En relació amb les propostes de millora tornem a posar èmfasi en el canvi de mirada i d'atenció qualitativa en el servei. Disposant d'un model d'atenció compartit i unificat per tots els professionals, per tal de construir un bon vincle amb la persona, donant suport i acompanyant en la presa de decisions de les persones que s'adrecen als serveis socials bàsics. Aquesta mirada permetrà en la fase de seguiment i/o tractament l'aplicació del model europeu de suport autodirigit, que busca garantir i preservar aquest enfocament (Self-Directed Support). El Self-Directed Support és una expressió que s'utilitza per definir els sistemes per organitzar els serveis de suport a les persones en els quals el receptor disposa de control sobre els suports. Normalment a partir de poder organitzar els suports, a partir d'un pressupost personal que inclou els ajuts públics. Els fonaments teòrics enllacen el concepte social de discapacitat, les teories de vida independent i es consoliden amb la vigència de la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat, que els converteix en una obligació legal.

El concepte és encara poc conegut, les concrecions avancen molt lentament i el camí està ple d'obstacles. Els primers experiments es donen amb l'extensió del model del pressupost personal i xec servei, en els serveis socials locals al Regne Unit, però es consolida amb el procés que el converteix en llei a Escòcia el període 1996-2002, i després a Anglaterra el període 2002-2009. Flandes ha adoptat aquest model el 2014. És un sistema de provisió de suport en el qual els ciutadans mantenen el control de les pròpies vides, segueixen participant en la comunitat, tenen dret a rebre suports i l'organitzen a partir de les seves prioritats.

Cal un bon procés de valoració, públic, participat per la persona que –amb suport a la presa de decisions– ha de posicionar-se sobre les necessitats a cobrir, que obri l'accés a una quantificació previsible del suport públic que rebrà. Perquè el model funcioni, cal que hi hagi flexibilitat en la provisió dels serveis i que la creativitat dels agents pugui generar noves formes de provisió.

És important tenir més finançament, uns espais dignes, però el que és de vital importància és la mirada, la manera d'acompanyar les persones que necessiten el nostre servei en aquest procés d'acollida. Cal destacar la importància del vincle, de l'ètica i el suport, en el nou model.

Considero molt important la mirada dels professionals, tenir un model compartit amb tots els professionals. Amb formació sistèmica, o una altra però que ens permeti tenir un model d'atenció més humà, per un millor acompanyament al canvi, per una millor comunicació. Que sigui com un segell de serveis socials, de com treballem, de cura de les persones (P1 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Tots els serveis han de trobar la manera de poder acompanyar les persones que no segueixen, han de tenir una mirada inclusiva. Hauríem de tenir persones que ens poguessin ajudar en el tràmit, però també com a espai d'atenció a la persona (P1 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Quan pensem en un model d'atenció, cal tenir present el contínuum assistencial, des del servei d'acollida, per tal de no caure en una mala praxi professional i evitant, des dels serveis, repetir les mateixes preguntes a la persona.

S'ha de poder fer un bon circuit perquè la persona atesa no senti que està repetint la demanda (P4 - Tècnics Serveis Socials Bàsics).

Una altra de les millores necessàries seria poder dotar tots els territoris de sistemes tecnològics i eines diagnòstiques comunes per treballar de manera més unificada.

Donat que els serveis socials en els territoris de referència s'ubiquen en els equipaments municipals, cal un bon treball amb els càrrecs polítics perquè reforcin i facilitin, en els seus ajuntaments, aquestes condicions necessàries per un òptim funcionament del servei.

Discussió i conclusions

El punt de partida del treball de recerca era l'elaboració d'un model amb el seu protocol i circuit del servei d'acollida en serveis socials en municipis petits. No obstant, amb la diagnosi i anàlisi dels serveis socials dels territoris de referència, es va detectar que, per poder crear model, prèviament era essencial definir unes bases. Aquest model ha de poder-se extrapolar a altres territoris de forma participada amb els agents clau (professionals, ens i ciutadania).

Les principals característiques haurien de ser:

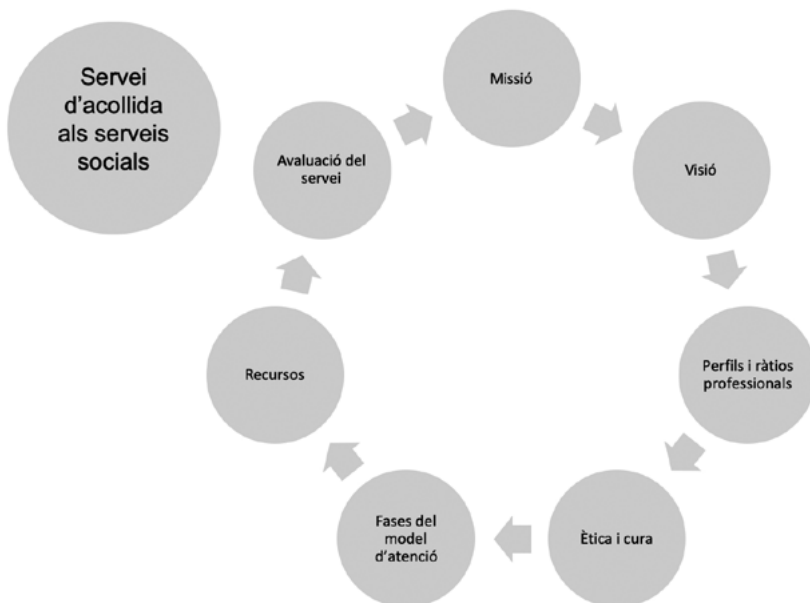
- Model proactiu i comunitari de caràcter preventiu, de proximitat i amb presencialitat.
- Entendre la cura com a principi bàsic del servei d'acollida i primer contacte amb la persona, com un element transformador de l'atenció. L'atenció social i ètica en totes les seves dimensions (humana, ètica i moral) està estretament relacionada amb l'establiment d'una relació de confiança i vincle.
- Garantir la confidencialitat i la intimitat de la persona.

La *missió* la podem definir així: donar una atenció de qualitat a la persona i a les seves necessitats, així com acompanyar en el procés de canvi informant dels drets socials perquè els usuaris puguin prendre decisions i adquirir capacitació per superar les seves mancances.

El servei d'acollida de serveis socials és la primera porta d'entrada de les persones que s'adrecen al servei. És aquí on es planteja la creació d'una fase de preacollida amb la creació de nous perfils professionals per fer una bona atenció, detectar bé la demanda, potenciar l'experiència positiva de la primera atenció i fer un cribratge per derivar al servei d'acollida amb l'equip tècnic de referència. Per fer realitat aquesta fase de preacollida és on hi ha d'haver una aposta estratègica en l'esfera política per dotar de recursos i donar la validesa i el reconeixement tècnic del model d'acollida als serveis socials en municipis petits, ja que a l'escala de Catalunya es podria aplicar a altres territoris de característiques similars i esdevenir un model de referència.

El model de servei d'acollida s'adaptarà a les particularitats de cada territori. Un model dinàmic que s'anirà millorant amb la participació dels usuaris i dels professionals del servei i la seva posada en marxa experimental. Duen a terme avaluacions per tal de poder objectivar la seva eficiència perquè pugui ser escalable.

Figura 1. Esferes importants en l'aplicació del model d'acollida per a municipis petits



Font: Elaboració pròpia.

Amb les noves tendències de models d'atenció i d'intervenció, el rol del professional es transforma cap un model d'atenció de la personalització com a principi universal bàsic que permet garantir els drets humans, el de l'elecció, el control i la participació plena de la persona amb la seva presa de decisions. El servei d'acollida ha de poder garantir aquesta personalització on el professional dona eines per generar el vincle, la confiança, l'escolta empàtica i generativa per assegurar un lloc de confiança i de comprensió, deixant al marge la institucionalització i fer un acompanyament des del "com": com donem la informació, com ho apliquem, com fem aquesta primera atenció, etc.

El sistema de serveis socials, davant la complexitat social i les noves situacions conjunturals de la societat, està generant que l'atenció i l'acompanyament a les persones vulnerables es transformi cap a models d'intervenció que ja s'estan implementant a escala europea (Self-Directed Support) i que estan donant resultats positius a les persones ateses. Aquesta complexitat social també és present a municipis petits i és des del servei d'acollida on els principis ètics han de ser presents tant en el servei com a l'equip de professionals.

En moments de grans canvis com els que estem vivint, es necessita més ètica que moral, més reflexió que acció. Aquí és clau que l'organització/institució tingui consciència que ha d'educar expectatives, crear espais de reflexió i incentivar l'empoderament del professional. Dotar de recursos i de formació els equips tècnics i de professionals dels serveis socials dels municipis petits per aprendre i tenir els coneixements per interioritzar l'ètica en l'atenció i l'acompanyament social a les persones. La cura també és un element bàsic de la professió en l'àmbit social. Aquest principi, un cop més, recau al professional per fer una bona atenció, per implementar metodologies d'intervenció que proporcionin benestar i un desenvolupament de qualitat de vida a les persones. Un cop més, si no hi ha un compromís social i polític per dotar dels recursos necessaris el sistema de serveis socials, es posa en qüestió la viabilitat d'implementar aquests nous models d'atenció transformadors.

En municipis petits i en els serveis socials bàsics en zones rurals s'identifiquen oportunitats i nous reptes que faciliten la implementació de nous models, de noves mirades d'atenció, ja que són territoris que s'organitzen davant la flexibilització, l'adaptació a noves realitats, tenint en compte la xarxa de recursos i serveis, el treball comunitari. Però tot això ha estat possible per la "bona voluntat" dels professionals, de les organitzacions/institucions i de les persones. No obstant, és necessari el reconeixement, l'aposta política, la dotació de recursos materials, tecnològics, de sistemes d'informació i definir indicadors d'avaluació per assolir aquesta transformació dels serveis socials bàsics en municipis petits i, en especial, en el servei d'acollida.

Seria important poder fer una prova pilot tenint en compte els principis bàsics proposats per tal de consolidar un model propi i únic a cada territori tenint en compte les seves característiques. Per tant, es tracta de dissenyar un full de ruta estratègic per aconseguir un model d'atenció

més eficaç i eficient, així com possibilitar la prestació d'uns serveis públics adaptats als nous models d'intervenció on l'acompanyament i la presa de decisions sigui l'eix vertebrador del servei. Amb l'aplicació d'aquestes bases de model s'apostaria per una clara reducció de les càrregues administratives i una optimització del temps de resposta a la ciutadania, sota els principis de transparència i de bon govern. Tot això ens portarà cap a una millora de la qualitat de vida de la ciutadania, així com a ampliar la seva capacitat de participació i implicació en la vida pública, ja que tindrà un coneixement millor dels drets i serveis als quals pot accedir.

Referències bibliogràfiques

- Acevedo Ibáñez, Alejandro. (2007). *El proceso de la entrevista conceptos y modelos*. Editorial Limusa.
- Gil, Javier. (1992-1993). La metodología de investigación mediante los grupos de discusión. *Enseñanza & Teaching: Revista interuniversitària de didàctica*, 10-11, 199-214. Dialnet. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=95670>
- Krueger, Richard A. (1991). *El Grupo de discusión: Guía práctica para la investigación aplicada*. Pirámide.
- Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, DOGC núm. 4990 (2007). Portal Jurídic de Catalunya. Recuperat 7 abril 2023, de <https://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/4990/1966128.pdf>
- Nahoum, Charles. (1961). *La entrevista psicológica*. Kapelusz.
- Ortí, Alfonso. (1986). La apertura y el enfoque cualitativo o estructural: la entrevista abierta, semidirectiva y la discusión de grupo. Dins Manuel García Ferrando, Jesús Ibáñez, i Francisco Alvira, *El análisis de la realidad social* (p. 153-486). Alianza Universidad.