

C

RECOMANACIONS SOBRE ORGANITZACIÓ I GESTIÓ

dels serveis socials d'atenció primària



1

Justificació de les finalitats en funció del model d'atenció primària com a política pública

En conjunt, el Llibre Blanc es classifica en:

Sis finalitats o propòsits estratègics que són els objectius generals que desenvolupen el model d'atenció primària com a política pública; quaranta-sis criteris d'actuació, que són els subobjectius que desenvolupen les finalitats i els elements referencials bàsics de la futura atenció primària; quaranta recomanacions, que són les orientacions que han de presidir l'elaboració de plans i projectes concrets per part de les administracions responsables. Les recomanacions constitueixen la plasmació més concreta a la qual pot arribar el Llibre Blanc dels criteris d'actuació, donades les coordenades espacials i temporals en les quals es troben. La vigència dels criteris d'actuació és superior a la de les recomanacions, de tal manera que és possible imaginar recomanacions diferents per a desenvolupar els esmentats criteris d'actuació.

Les sis finalitats en què s'estructura el Llibre Blanc constitueixen les principals vies o eixos del desenvolupament del model d'atenció primària pel que fa referència als temes d'organització i gestió dels serveis socials d'atenció primària.

1. Enfortir l'accés de tota la ciutadania i, en especial, de les persones més necessitades als drets socials i serveis de la ciutat: aconseguir una organització innovadora, de qualitat, flexible i sostenible.

Aquesta finalitat indica que els SSAP han de continuar en el que s'assenyala al balanç com una de les principals contribucions a la cohesió social,

C. Recomanacions sobre organització i gestió dels serveis socials d'atenció primària

1. Justificació de les finalitats en funció del model d'atenció primària com a política pública

que és l'acció positiva cap a les persones més necessitades d'una informació i una orientació sobre l'oferta de prestacions i serveis que, sens dubte, ha permès el seu accés a l'esmentada oferta; es tracta d'una contribució decisiva a la universalització, ja que sense els SSAP la població amb més mancances difícilment hagués pogut tenir accés ni tan sols a la informació.

El nou model d'atenció primària té com a prioritat la plena **universalització de la informació** sobre els serveis i prestacions socials a tothom.

Així mateix, i en funció dels criteris d'universalització i plena normalització, és a dir, acció no estigmatitzadora, cal que els serveis de l'atenció primària arribin a tota la població, i per això cal posar èmfasi en l'ús del conjunt de serveis de l'atenció primària per les capes mitjanes de la població, tot tenint en compte que l'accés és perfectament compatible amb la formació d'un sistema de preus i finançament. Cal introduir de manera progressiva i equitativa un sistema de preus per l'ús dels serveis socials no bàsics de l'atenció primària.

Un model de serveis socials d'atenció primària ha de plantejar-se, d'una manera pràctica, com fer realment realitat el que és el principi bàsic i fonamental dels SSAP: la intervenció qualificada en les situacions de necessitat social i expectatives d'autonomia social de les persones i les col·lectivitats que —no sempre— s'expressen clarament amb les demandes dels col·lectius d'usuaris i usuàries als i a les professionals dels SSAP.

Per cobrir aquests objectius cal renovar —és a dir, adequar a les noves realitats— els sistemes de gestió i organització dels SSAP, i per això cal una gestió eficaç i eficient, de qualitat contrastada, que disposi d'un sistema àgil, no burocràtic, d'indicadors d'impacte tant de productivitat i qualitat com de cost i una organització fàcil d'entendre, eficient i flexible, capaç d'innovar i renovar-se permanentment amb ajuda d'una avaluació àgil i continuada.

Els criteris d'actuació i les mesures s'orienten a la realització d'aquests objectius del model.

C. Recomanacions sobre organització i gestió dels serveis socials d'atenció primària

1. Justificació de les finalitats en funció del model d'atenció primària com a política pública

2. Aconseguir una atenció social més integral i integradora: fer de la transversalitat la base de l'acció social dels SSAP.

Els criteris d'actuació i les mesures d'aquest apartat s'han estructurat per a fer palesa una realitat, una evidència social sovint oblidada, i és que els SSAP, igual que el conjunt dels serveis socials, no tenen un objectiu propi del sistema. La reducció de la pobresa i l'exclusió, la millora de la cohesió i integració social, són objectius que són de la societat i dels seus representants –l'Administració pública. Els SSAP són un conjunt de prestacions i serveis que han d'estar catalogats, que donen uns i unes professionals que s'inclouen en una acció més global i territorial per a aconseguir els objectius socials i polítics democràtics.

Els SSAP són uns serveis específics que s'integren de manera explícita o implícita en una acció social que ha de ser presidida per objectius de millora social.

Els objectius socials quedaran millor garantits a través de la inclusió dels SSAP en una acció transversal que afecti, en primer lloc, el conjunt dels serveis personals, la globalitat de la política municipal en el territori i el conjunt dels recursos humans i materials del territori.

3. Enfortir la capacitat de resposta de la comunitat i de les persones als reptes socials: donar més importància al treball social comunitari i a l'actuació en medi obert per equilibrar-lo amb l'atenció individual i amb l'actuació en medi intern.

Aquesta finalitat recull tant la tendència social actual de donar un protagonisme als individus en relació amb les organitzacions econòmiques, socials i polítiques, com les relacionades amb incidir des d'allò públic en la capacitat d'organització i resposta de la comunitat, del territori, com a principal factor clau de la promoció i cohesió social. Per altra banda, l'emergència de les xarxes en l'organització social i de les tecnologies de la informació sobre les quals s'assenten actualment, exigeix un plantejament més comunitari i relacional de tots els serveis més implicats en l'acció social positiva.

C. Recomanacions sobre organització i gestió dels serveis socials d'atenció primària

1. Justificació de les finalitats en funció del model d'atenció primària com a política pública

Els criteris d'actuació i recomanacions sobre mesures es destinen a donar més importància al treball social comunitari, que, en l'actualitat, es troba molt subordinat al treball individual, si no a la dispensació de recursos. El creixement de les necessitats socials, però també de les prestacions i serveis que ha generat la seva pròpia demanda en un determinat model d'atenció primària, ha creat en general un fort domini del treball d'atenció individual sobre el comunitari, que avui cal reequilibrar, així com un predomini de l'actuació en medi intern sobre la pròpia de medi obert. Avui, les condicions i els reptes socials no només possibiliten una renovada emergència del treball social comunitari i de l'actuació social en medi obert, sinó que l'exigeixen. Una actuació que, com s'ha assenyalat anteriorment, cal coordinar amb una acció integral i decidida en el territori d'enfortiment de la comunitat perquè sigui realment eficaç.

El treball social comunitari, per ser més eficaç, necessita nous instruments d'intervenció, com és el cas de les tècniques de mediació i de negociació portades a terme des de la figura del gestor relacional, així com identificar i sistematitzar les tipologies d'intervenció per poder-lo avaluar de manera contrastada en termes d'impacte o resultats.

4. Desenvolupar una acció coordinada i sinèrgica del conjunt de l'oferta de serveis personals en el territori: desenvolupar el treball en xarxa amb la iniciativa social i privada.

Avui, al contrari que fa deu anys, ja és una evidència que el sistema de serveis socials a les ciutats no serà sols de provisió pública, sinó pública i privada, aquesta última sota la forma majoritària d'iniciativa social. L'actuació social ha de vetllar per una acció coordinada i complementària amb l'acció dels serveis socials de provisió privada i social.

L'emergència d'ONG de base comunitària i l'emergència –avui incipient però destinada a desenvolupar-se– de les fundacions reclamen que l'acció orientada a la cohesió social afecti el conjunt dels serveis, siguin quines siguin les seves fonts legals de finançament.

C. Recomanacions sobre organització i gestió dels serveis socials d'atenció primària

1. Justificació de les finalitats en funció del model d'atenció primària com a política pública

El sector públic, i molt especialment els SSAP, en referència a l'oferta de serveis socials, té una responsabilitat específica en la promoció i articulació del conjunt de serveis socials en un sistema d'acció territorial.

Avui mateix, l'organització del treball en xarxa permet que des de qualsevol punt del sistema es pugui accedir al conjunt mateix. Cal aprofundir en l'organització en xarxa del sistema de serveis socials públics i privats, però garantint la globalitat en l'atenció social de l'usuari i de la usuària. Aquesta globalitat en l'atenció és lògic que recaigui, igual que en l'atenció sanitària, en els serveis bàsics d'atenció primària.

Els criteris d'actuació i les recomanacions d'aquesta finalitat s'adrecen a donar compliment a aquests reptes.

5. Millorar la complementarietat en el conjunt de l'oferta de serveis socials del territori.

La realitat emergent d'una oferta de serveis socials públics i privats obliga que la responsabilitat pública no només abracci els serveis de provisió pública (de gestió directa o externalitzats), sinó també els d'iniciativa privada i social.

En una perspectiva de futur, que cal iniciar de manera segura, es tracta de donar progressivament un paper més important als centres de serveis socials, i els SSAP específicament, en l'organització de l'oferta de serveis socials, i concretament, assegurar la qualitat dels serveis i la defensa dels drets dels usuaris i usuàries.

Es considera que aquesta tasca de futur dels SSAP, més que controladora i repressiva, ha de ser facilitadora de la gestió de qualitat i de l'enfortiment de la complementarietat de serveis i de l'acció comunitària; per tant, i entre d'altres, han d'incorporar progressivament una funció de mediació i de gestió-resolució de conflictes tant entre serveis com entre veïns i entitats socials en el territori.

Així mateix, el coneixement i el bon ús de les metodologies i tècniques de participació i gestió de reunions els permetrà, per una banda, aconseguir una més alta implicació de la comunitat en l'acció social, i per una altra banda, garantir la gestió de

C. Recomanacions sobre organització i gestió dels serveis socials d'atenció primària

1. Justificació de les finalitats en funció del model d'atenció primària com a política pública

qualitat, que té una base ineludiblement de participació i compromís dels agents implicats.

Una oferta més pluralista de serveis en un territori, des del punt de vista de la provisió, implica sense cap dubte una acció basada en la responsabilitat pública per a garantir una oferta equilibrada i compensada en funció de les necessitats i els reptes socials del territori.

6. Articular els sistemes d'investigació social, metodologies, tecnologia, formació, comunicació i política en els SSAP.

Els criteris d'actuació i recomanacions s'adrecen a complir els objectius del model. En primer lloc, a concebre clarament els SSAP com un servei avançat propi de la societat del coneixement, i, per tant, la seva organització ha de tenir les característiques pròpies d'un servei avançat: investigació, innovació, desenvolupament, formació i organització en xarxa. Per altra banda, l'orientació dels SSAP cap a un nou model exigeix, per a fer-lo efectiu, investigació, formació i innovació en la generació de projectes que fan d'aquesta finalitat un factor clau i imprescindible per a poder avançar cap als serveis socials d'atenció primària que volem.

