

Anàlisi dels serveis d'allotjament i alimentació d'urgència

**Recomanacions per a la seva cobertura
des del món local**



**Diputació
Barcelona**

Direcció

Àrea d'Atenció a les Persones

Realització

Consultoria i Estudis

Fundació Pere Tarrés

Coneixement i innovació en l'acció social

© Diputació de Barcelona

Abril de 2014

Edició i coordinació: Gabinet de Premsa i Comunicació de la Diputació de Barcelona

DL B 9740-2014

Índex

Presentació	5
Introducció	6
Objectius	7
Metodologia i fases de treball	8
Contextualització	11
1. Marc legal i competencial	11
1.1. Legislació d'abast general	11
1.2. Normativa específica de Serveis Socials	12
2. Context social	16
2.1. Efectes en la població	17
2.2. Efectes en els serveis socials	19
La resposta des de Serveis Socials	22
1. Estratègies d'actuació	22
2. Tipologies de serveis i prestacions	24
2.1. Alimentació	25
2.2. Allotjament	27
2.3. Prestacions econòmiques	29
3. Variables que incideixen en la tipologia de la resposta	30
4. Grau de cobertura de necessitats	32
Orientacions per a l'acció	34
1. Detecció de la demanda i planificació de la resposta	35
1.1. Recollida, anàlisi de la informació i indicadors de context	37
2. Atenció i pla de treball	38
2.1. Criteris de dignificació dels serveis	40
3. Agents implicats: gestió i coordinació	42
3.1. Col·laboració transversal	46
4. Recursos: serveis i prestacions	49
4.1. Alimentació	51

4.2. Allotjament	57
4.3. Ajuts econòmics	61
4.4. Serveis i prestacions de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya	63
Conclusions	67
Fonts consultades	70
Persones participants	72

Presentació

En els darrers anys, la crisi econòmica ha impactat de manera greu en les condicions de vida de moltes persones que es veuen amb dificultats per cobrir les necessitats més bàsiques, com són l'alimentació i l'allotjament. La pobresa afecta capes més àmplies de població, s'ha fet més extrema i n'han canviat els perfils.

Els serveis socials locals estan fent una gran feina per a la prevenció, l'apoderament i la inclusió social i, a la vegada, atenen les urgències socials, en col·laboració amb altres serveis i entitats del territori.

Els serveis d'alimentació i allotjament d'urgència són prestacions dels serveis socials bàsics amb l'objectiu que tothom pugui viure dignament i fer front a les situacions de pobresa creixent i que representen un risc d'exclusió social.

Per això, des de l'Àrea d'Atenció a les Persones de la Diputació de Barcelona, amb la Fundació Pere Tarrés, hem elaborat un treball d'anàlisi d'aquests serveis a la demarcació de Barcelona, amb l'objectiu d'establir unes bases i recomanacions per a la seva cobertura des del món local.

Espero que us sigui útil per enfortir l'impacte, la sostenibilitat i l'equitat d'aquests serveis tan importants per al benestar de les persones i també per a la cohesió social dels nostres municipis.

Josep Oliva i Santiveri

Diputat delegat de Benestar Social, Salut Pública i Consum
Àrea d'Atenció a les Persones

Introducció

Aquest informe és el resultat final d'un procés de treball que ha comptat amb la participació de setanta-sis professionals, majoritàriament de l'Administració local (ajuntaments, consells comarcals i la Diputació de Barcelona), però també de la Generalitat de Catalunya.

En els primers apartats del document s'expliquen els objectius, la metodologia i el context legal i social en el qual s'emmarca l'estudi. En l'apartat cinquè s'apunten les respostes que s'estan donant a aquestes situacions d'extrema necessitat des dels serveis socials: els principis d'actuació, les tipologies de serveis i prestacions, les variables que incideixen en la tipologia de les respostes, i una reflexió al voltant del grau de cobertura d'aquestes necessitats.

En el capítol sisè, i fruit de la participació i del treball de reflexió conjunt, s'apunten alguns elements que poden orientar l'acció social tant en la detecció de les necessitats com en la resposta, amb especial èmfasi en la importància de comptar amb tot el conjunt d'agents socials presents en el territori, així com de diferents àrees de l'Administració pública.

Finalment, l'informe ofereix un recull de serveis i prestacions que actualment s'estan aplicant com a resposta a les necessitats d'urgència social en l'àmbit de l'allotjament i l'alimentació. Aquest recull vol ser una orientació per a la presa de decisions sobre què cal fer i com s'ha de fer, en la mesura que per a cada servei i prestació se'n recull una descripció, el perfil de persones al qual s'adreça, els elements que cal planificar, els indicadors per a l'avaluació de la seva gestió, i els punts forts i febles que presenta.

Objectius

L'objecte d'aquest informe consisteix a desenvolupar una anàlisi sobre els serveis d'allotjament i d'alimentació d'urgència social per a persones en risc d'exclusió social en el marc de la demarcació territorial de Barcelona i amb l'objectiu d'establir les bases i recomanacions per a la seva cobertura des del món local.

Els resultats del projecte han de permetre a la Diputació de Barcelona oferir suport tècnic adreçat als ens locals per a la millora de l'eficiència i l'eficàcia en la prestació d'aquesta tipologia de serveis de la Cartera de serveis socials.

Els objectius específics de l'estudi han estat:

1. Fer una diagnosi sobre els serveis de distribució d'aliments (àpats elaborats i aliments no elaborats) i d'allotjament residencial d'urgència

La diagnosi parteix del marc legal i socioeconòmic actual i analitza els efectes que té en la població i en els serveis socials. A partir d'aquest context, s'aprofundeix en el tipus de resposta que els ens locals donen a la demanda creixent de persones amb necessitats bàsiques urgents no cobertes: principis d'actuació, tipologies de serveis i prestacions, grau de cobertura i identificació de variables que ajuden a explicar les diferències en el tipus de resposta municipal.

2. Elaborar orientacions per a la millora en la prestació d'aquests serveis

Les orientacions que ofereix l'informe han de ser útils per als ens locals a l'hora de planificar la seva actuació. Per això, es parteix de la pràctica dels serveis socials en la planificació i gestió de l'atenció a les urgències socials i del consens sobre quines funcions o rols han d'exercir els serveis socials bàsics (SSB) en aquest àmbit. La concreció d'aquestes funcions dóna un valor de recomanació, ja que els equips tècnics i polítics responsables poden fer una revisió interna sobre el seu grau de compliment. A més, de la concreció dels rols es desprenen algunes debilitats a l'hora d'exercir-los que suggereixen recomanacions per a la seva millora.

Les orientacions sobre les funcions dels serveis socials bàsics i sobre com exercir-les de manera efectiva que s'ofereixen en l'informe estan relacionades amb diferents aspectes dels serveis d'urgència social:

- Detecció de necessitats i planificació de la resposta
- Atenció i pla de treball
- Agents implicats: gestió i coordinació

En definitiva, les orientacions volen ser una base perquè cada ens local analitzi i valori què cal millorar per garantir la cobertura de drets bàsics, com són l'alimentació i l'allotjament, davant de situacions de risc social.

Metodologia i fases de treball

Per desenvolupar aquest treball s'ha dissenyat una metodologia de recerca qualitativa que ha donat la veu als responsables i tècnics dels serveis socials bàsics.

La recerca que es presenta a continuació se centra en els resultats produïts amb metodologia qualitativa basada en la realització d'entrevistes en profunditat, semiestructurades, amb professionals dels serveis socials municipals i dels consells comarcals, i en sessions de treball grupals amb aquests professionals i representants d'altres administracions: Generalitat –Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS) i Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC)– i Diputació de Barcelona –Àrea d'Atenció a les Persones i Àrea de Territori i Sostenibilitat.

Per dur a terme el projecte, s'ha creat una comissió de seguiment i contrast de l'estudi formada per tècnics de l'Àrea de Consultoria i Estudis de la Fundació Pere Tarrés i especialistes de la Diputació de Barcelona, on s'ha debatut i consensuat el procés de recerca i els resultats.

De manera concreta, la recerca ha utilitzat diferents tècniques de recollida d'informació:

- Revisió documental

La revisió documental s'ha basat en un procés de cerca, classificació, lectura, buidatge i anàlisi dels documents rellevants per a l'objectiu d'estudi. Aquesta revisió dels models de gestió, estudis i avaluacions dels serveis socials s'ha elaborat amb un doble objectiu: oferir una base per a la consulta als agents implicats (responsables i tècnics dels SSB) i contrastar el coneixement que ofereixen les aportacions de les persones consultades a través d'entrevistes i grups de treball.

Si bé s'han pogut localitzar documents que se centren en el context de crisis i els efectes en la població, cal dir que escasseja la producció de materials que parlin sobre els efectes de la crisi en els serveis socials i les respostes que s'estan donant. De fet, ens trobem probablement en un moment de transició en el paradigma de les polítiques socials que provoca que hi hagi poc material escrit sobre la temàtica, ja que el debat es troba encara en espais molt específics de taules o jornades de treball a porta tancada.

Com a complement a la revisió documental, s'ha anat seguint per a aquest estudi notícies aparegudes en canals especialitzats o en mitjans de comunicació sobre nous serveis que es posen en marxa arreu del territori.

Al final de l'estudi es pot trobar un recull dels documents principals que s'han consultat per a aquesta recerca.

- Entrevistes a professionals

Les entrevistes en profunditat s'han fet a responsables de serveis socials de diferents municipis i consells comarcals, repartits per tota la província de Barcelona i tenint en compte la grandària municipal, amb l'objectiu de conèixer el funcionament dels serveis socials d'urgència en l'àmbit de l'alimentació i l'allotjament del seu municipi. El contingut tractat a les entrevistes és el següent:

- Ideari, debat i actuació municipal (debat municipal sobre pobresa, accions o plans de crisi, de pobresa, d'inclusió...).
- Necessitats de la ciutadania, demanda d'aquests serveis en el municipi i cobertura. Sistemes de detecció de necessitats.
- Planificació de l'atenció (objectius, avaluació, diagnosi interna, finançament, sistemes d'informació, territorial...).
- Recursos d'atenció (prestacions i serveis). Tipologia i característiques. Model de gestió.
- Model d'atenció. Treball en xarxa (entitats, empreses, altres administracions) i estil de relació (integralitat, assistencialisme, participació). Treball transversal (serveis socials, ocupació, educació, salut...). Pla de treball i seguiment. Drets i deures dels usuaris. Avaluació i seguiment.
- Innovació i millora en l'atenció. Experiències, propostes i recomanacions, línies de millora i demandes de suport.

Les entrevistes s'han fet a:

- Quatre responsables i tècnics de serveis socials de municipis de més de 20.000 habitants (Terrassa, Vilafranca del Penedès, Montcada i Reixac i Vic).
- Dos responsables i tècnics de serveis socials de municipis de menys de 20.000 habitants (Sallent i Begues).
- Dos responsables de serveis socials de consells comarcals (Consell Comarcal del Vallès Oriental i Consell Comarcal del Maresme).

- Sessions de treball grupal

S'han fet tres sessions de treball grupal, amb quatre objectius: fer una valoració de la diagnosi, recollir informació dels diferents models de gestió, recollir propostes sobre diferents models de gestió i recollir necessitats de suport per millorar els serveis actuals.

La distribució de les diferents sessions de treball ha estat la següent:

- Una sessió per treballar l'àmbit d'allotjament.
- Una sessió per treballar l'àmbit d'alimentació.
- Un taller participatiu conjunt per als dos àmbits, allotjament i alimentació, amb tots els participants repartits en quatre grups de treball: 1. Demanda i perfils; 2. Agents implicats, gestió i coordinació; 3. Planificació i avaluació, i 4. Atenció i pla de treball.

A continuació es detallen les característiques del treball de camp elaborat, en el qual han participat setanta-sis persones, amb les quals s'han mantingut més de quaranta hores de conversa i s'han analitzat més de cent trenta pàgines de text que ressegueixen el contingut de les entrevistes i de les sessions grupals de treball.

Taula 1. Característiques del treball de camp

Perfil dels participants	Tècnica	Nombre de participants	Ubicació	Durada	Pàgines de text
Coordinadora de Serveis Socials	Entrevista personal	1	Terrassa	02.20	9
Coordinadora de Serveis Socials	Entrevista personal	1	Vilafranca del Penedès	02.15	10
Coordinadora i dues tècniques de Serveis Socials	Entrevista personal	3	Sallent	02.15	7
Cap de Serveis Socials i Salut Pública i tècnica de Serveis Socials	Entrevista personal	2	Montcada i Reixac	01.50	12
Cap de l'Àrea de Polítiques Socials i d'Igualtat i Responsable del SAD	Entrevista personal	2	Consell Comarcal del Vallès Oriental	01.40	9
Referent de Pobresa i Exclusió Social	Entrevista personal	1	Vic	01.40	8
Coordinadora Serveis Socials	Entrevista personal	1	Consell Comarcal del Maresme	01.30	4
Treballadora social	Entrevista personal	1	Begues	01.53	6
Subtotal entrevistes		12		15.23	65
Personal tècnic i responsable de Serveis Socials i representants d'altres administracions	Grup treball - àmbit allotjament	13	Recinte Mundet (DIBA)	03.00	10
Personal tècnic i responsable de Serveis Socials i representants d'altres administracions	Grup 1 - àmbit alimentació	12	Recinte Mundet (DIBA)	03.00	10
Personal tècnic i responsable de Serveis Socials i representants d'altres administracions	Grup 2 - àmbit alimentació	11	Recinte Mundet (DIBA)	03.00	8
Personal tècnic i responsable de Serveis Socials i representants d'altres administracions	Sessió grupal - grup «Demanda i perfils»	12	Recinte Mundet (DIBA)	04.00	7
Personal tècnic i responsable de Serveis Socials i representants d'altres administracions	Sessió grupal - grup «Agents implicats, gestió i coordinació»	16	Recinte Mundet (DIBA)	04.00	10
Personal tècnic i responsable de Serveis Socials i representants d'altres administracions	Sessió grupal - grup «Planificació i avaluació»	15	Recinte Mundet (DIBA)	04.00	14
Personal tècnic i responsable de Serveis Socials i representants d'altres administracions	Sessió grupal - grup «Atenció i pla de treball»	12	Recinte Mundet (DIBA)	04.00	9
Subtotal tallers		91		25.00	68
Total		103		40.23	133

Contextualització

1. Marc legal i competencial

Per fer un repàs al marc legal i competencial, cal tenir present tant les competències de les diferents administracions com els drets i els dispositius de protecció social que la legislació garanteix a la ciutadania.

Els fonaments legals es presenten en forma de recull normatiu d'abast general i específic de serveis socials.

1.1. Legislació d'abast general

- **La Declaració Universal dels Drets Humans de les Nacions Unides, 1948**, proclama que «tothom té dret a un nivell de vida que asseguri, a ell i a la seva família, la salut, el benestar, especialment quant a l'alimentació, el vestit, l'habitatge, l'assistència mèdica i els serveis socials necessaris» (art. 25.1).
- **La Constitució espanyola, 1978**, estableix que «tots els espanyols tenen el deure de treballar i el dret al treball, a la lliure elecció de professió o comerç, a la promoció a través del treball i a una remuneració suficient per satisfer les seves necessitats i les de la seva família» (art. 35). Així com que són «els poders públics» els qui han d'assegurar «la protecció social, econòmica i jurídica de la família» (art. 39.1).

També apunta que «tots els espanyols tenen dret a gaudir de l'habitatge adequat i decent. Les autoritats públiques han de promoure les condicions necessàries i establir els estàndards apropiats per fer aquest dret efectiu, regular l'ús de la terra d'acord amb l'interès general per evitar l'especulació» (art. 47).

- **La Llei 7/1985, reguladora de les bases de règim local**, atribueix als «municipis de més de 20.000 habitants, per si mateixos o associats, la competència en la prestació de serveis socials» (art. 26.1c). Properament hi ha prevista l'aprovació d'una reforma d'aquesta Llei que anirà en la direcció d'atribuir a les comunitats autònomes competències que fins ara tenien els ens locals.
- Mitjançant la **Convenció de les Nacions Unides sobre els Drets de l'Infant, 1989**, els estats membres «reconeixen el dret de l'infant a gaudir del nivell de salut més alt possible i d'equipaments de tractament de les malalties i de restabliment de la salut», així com que aquests «s'han d'esforçar a assegurar que cap infant no sigui privat del seu dret a accedir a aquests serveis, i han d'assegurar la plena aplicació d'aquest dret, prenent mesures específiques com ara, en el marc de la salut, combatre les malalties i la desnutrició mitjançant, entre altres coses, l'aplicació de la tecnologia de què es disposi i el

subministrament d'aliments nutritius adequats i d'aigua potable neta, prenent en consideració els perills i els riscos de pol·lució ambiental» (art. 24c).

- **L'Estatut d'autonomia de Catalunya, 2006**, en el seu article 24, manifesta la voluntat que Catalunya sigui una societat inclusiva i cohesionada, i l'article 42 insta els poders públics «a vetllar per la plena integració social, econòmica i laboral de les persones i dels col·lectius més necessitats de protecció, especialment els que es troben en situació de pobresa i risc d'exclusió social» i a «vetllar per la dignitat, la seguretat i la protecció integral de les persones, especialment de les més vulnerables, a promoure polítiques preventives i comunitàries i a garantir serveis socials de qualitat i serveis socials bàsics gratuïts».

Així mateix, l'article 24.3 atorga «a les persones o famílies que es troben en situació de pobresa el dret a accedir a una renda garantida de ciutadania que els asseguri els mínims d'una vida digna, d'acord amb les condicions que legalment s'estableixen».

La renda garantida de ciutadania ha d'afavorir i potenciar l'autonomia personal, familiar, econòmica i social. De la mateixa manera, ha de promoure la participació, la implicació i el compromís de la ciutadania des de la complicitat i la coresponsabilitat.

Alhora, reconeix a la Generalitat «la competència exclusiva en matèria de serveis socials, que inclou: a) la regulació i ordenació de l'activitat dels serveis socials, les prestacions tècniques i les prestacions econòmiques amb finalitat assistencial [...]; b) la regulació i ordenació de les entitats, els serveis i els establiments públics i privats que presten serveis socials a Catalunya; c) la regulació i l'aprovació dels plans i els programes específics dirigits a persones i col·lectius en situació de pobresa o de necessitat social, i d) la intervenció i el control dels sistemes de protecció social complementària privats» (art. 166).

- Entre les finalitats de la **Llei 18/2007, del dret a l'habitatge**, s'hi compten «a) fer efectiu el dret a un habitatge digne i adequat; [...] f) promoure l'eradicació de qualsevol discriminació en l'exercici del dret a l'habitatge, per mitjà de l'establiment de mesures d'acció positiva en favor de col·lectius vulnerables [...]; g) assolir una oferta significativa d'habitatges destinats a polítiques socials [...], que sigui territorialment equilibrada, [...] i presti una atenció especial als col·lectius que pateixen exclusió o risc d'exclusió [...]» (art. 2).
- La **Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència**, obliga els poders públics a «adoptar les mesures pertinents per assegurar que els progenitors o les persones que tinguin la tutela o la guarda d'infants o adolescents tinguin l'oportunitat d'oferir-los el nivell bàsic de benestar material que necessiten per a un desenvolupament integral adequat. El desenvolupament d'aquestes mesures ha d'establir els criteris per determinar el nivell bàsic de benestar material dels infants i els adolescents i ha d'incloure un règim d'ajuts i prestacions públiques» (art. 41).

1.2. Normativa específica de serveis socials

- La **Llei 12/2007, de serveis socials**, defineix els serveis socials com «el conjunt d'intervencions que tenen com a objectiu garantir les necessitats bàsiques dels ciutadans...» (preàmbul), i estableix que «les necessitats personals bàsiques són les pròpies de la

subsistència i la qualitat de vida de cada persona» (art. 3). «Són destinatàries dels serveis socials, especialment, les persones que es trobin, entre d'altres, en situació d'urgència social o emergència social per catàstrofe» (art. 7), i estableix el dret a «rebre una atenció urgent o prioritària en les situacions que no puguin esperar el torn ordinari, en els supòsits determinats per l'administració competent» (art. 9).

Així mateix, entre les funcions dels serveis socials bàsics cal destacar «la gestió de les prestacions d'urgència social» (art. 17).

- La **Llei 13/2006, de prestacions socials de caràcter econòmic**, defineix com a «situació de necessitat qualsevol contingència que apareix en el transcurs de la vida d'una persona i que li impedeix fer front a les despeses essencials per al manteniment propi o per al manteniment de les persones que integren la unitat familiar o de convivència» (art. 12).

Així, «les prestacions econòmiques d'urgència social tenen la finalitat d'atendre necessitats puntuals, urgents i bàsiques, de subsistència (com ara l'alimentació, el vestit i l'allotjament). Aquestes prestacions es financen amb càrrec als pressupostos dels ens locals [...], i s'abonen, preferentment, als subministradors dels serveis o dels productes de primera necessitat. Les situacions d'urgència social són valorades pels serveis socials bàsics, i hi tenen preferència les persones o unitats que tenen menors a càrrec, d'acord amb les prescripcions establertes per l'ens local».

Igualment, la llei estableix que «els ens locals, d'acord amb les competències que tenen assignades, han d'incloure en el seu pressupost de despeses anual una partida per poder atendre adequadament les prestacions d'urgència social» (art. 30).

- És en el **Decret 142/2010, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 2010-2011**, on es descriuen les prestacions de serveis, econòmiques i tecnològiques que ofereix el sistema públic de serveis socials, entre les quals, i a efectes de la rellevància que tenen per a aquest estudi, volem destacar les següents:

Servei de menjador social

Prestació	Servei de menjador social
Garantia de la prestació	Prestació garantida.
Descripció	Servei que proporciona, de manera temporal, àpats elaborats a persones i famílies amb greus necessitats socials i que necessiten ajuda per a la subsistència. El servei de menjador pot prestar-se en un establiment social, mitjançant un servei d'ajuda a domicili o qualsevol altre recurs que aconseguixi la mateixa finalitat.
Objecte	Assegurar una alimentació bàsica i l'atenció social.
Funcions	Proporcionar àpats. Assegurar una dieta adequada. Col·laborar en els plans d'intervenció de les persones i/o famílies. Ser referent per a la detecció i prevenció de situacions de necessitat. Les altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent.
Tipologia de la prestació	Prestació de servei: servei bàsic.
Situació de la població destinatària	Greu risc social.
Edat de la població destinatària	Població general.
Forma de prestació	En establiment diürn o mitjançant fórmules alternatives.

Perfils professionals	En el cas de prestació del servei mitjançant establiment: director responsable i personal adequat i suficient d'acord amb la normativa d'hostaleria.
Ràtios de professionals	Es disposarà de professionals suficients en nombre i perfil per a la prestació del servei.
Estàndards de qualitat	Els que estableixi el Pla de qualitat previst en la Llei de serveis socials per a aquesta prestació.
Criteris d'accés - normativa reguladora	Els requisits per accedir a aquest servei són els següents: a) l'acreditació de la situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10, i l'annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària; b) per als estrangers, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades; c) la resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Servei d'acolliment residencial d'urgència

Prestació	Servei d'acolliment residencial d'urgència
Garantia de la prestació	Prestació garantida.
Descripció	Servei d'acolliment residencial que supleix temporalment la llar familiar en casos puntuals i d'urgència. El servei d'acolliment residencial d'urgència pot prestar-se en un establiment social o en qualsevol altre recurs que aconseguixi la mateixa finalitat.
Objecte	Cobriments temporals de les necessitats bàsiques que han motivat la situació d'urgència.
Funcions	Allotjament. Acolliment i convivència. Suport social. Les altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent.
Tipologia de la prestació	Prestació de servei: servei bàsic.
Situació de la població destinatària	Greu risc social.
Edat de la població destinatària	Població general.
Forma de prestació	En establiment residencial o mitjançant fórmules alternatives.
Perfils professionals	En el cas de prestació del servei mitjançant establiment: director responsable i un professional per torn, amb el perfil adequat. Suport social prestat pels serveis bàsics d'atenció social.
Ràtios de professionals	Es disposarà de professionals suficients en nombre i perfil per a la prestació del servei.
Estàndards de qualitat	Els que estableixi el Pla de qualitat previst en la Llei de serveis socials per a aquesta prestació.
Criteris d'accés - normativa reguladora	Els requisits per accedir a aquest servei són els següents: a) l'existència de situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10, i l'annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària; b) per als estrangers, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades; c) la resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

Servei de residència temporal per a adults en situació d'exclusió social

Prestació	Servei de residència temporal per a adults en situació d'exclusió social.
Garantia de la prestació	Prestació garantida.
Descripció	Servei d'acolliment residencial temporal i de suport a adults en situació d'exclusió social que no disposen de condicions sociofamiliars i d'atenció per romandre al seu habitatge o que no en disposen.

Objecte	Acolliment residencial temporal, que ofereixi un entorn favorable, procurant el benestar de les persones ateses i facilitant la integració social, tot mantenint el màxim grau d'autonomia.
Funcions	Acolliment i convivència. Allotjament i manteniment. Bugaderia i repàs de la roba, si és el cas. Suport social. Cura de l'aspecte físic i del vestit. Programes d'activitats adreçats al manteniment de les aptituds i de la motivació, com també dels interessos i la integració laboral. Programes adreçats al manteniment de l'autonomia, com també de prevenció del deteriorament psicofísic. Atenció familiar adreçada a l'afavoriment de les relacions de la família amb l'usuari i el seu entorn. Garantir l'assistència sanitària. Les altres funcions establertes per l'ordenament jurídic vigent.
Tipologia de la prestació	Prestació de servei: servei bàsic.
Situació de la població destinatària	Greu risc social.
Edat de la població destinatària	De 18 a 65 anys.
Forma de prestació	En establiment residencial o mitjançant fórmules alternatives.
Perfils professionals	En el cas de prestació del servei mitjançant establiment: director responsable i un professional per torn, amb el perfil adequat. Suport social prestat pels serveis bàsics d'atenció social.
Ràtios de professionals	Es disposarà de professionals suficients en nombre i perfil per a la prestació del servei.
Estàndards de qualitat	Els que estableixi el Pla de qualitat previst en la Llei de serveis socials per a aquesta prestació.
Críters d'accés - normativa reguladora	Els requisits per accedir a aquest servei són els següents: a) l'acreditació de la situació de necessitat, d'acord amb els articles 8, 9 i 10, i l'annex 2 del Decret 27/2003, de 21 de gener, d'atenció social primària; b) el requisit d'edat establert en aquesta disposició; c) per als estrangers, els requisits establerts en la normativa vigent d'estrangeria i d'acollida i integració de les persones immigrades; d) la resta de requisits d'accés establerts en l'ordenament jurídic vigent.

- El Decret 27/2003, de l'atenció social primària, atribueix a aquest primer nivell d'atenció ciutadana «la missió d'atendre les necessitats socials més immediates, generals i bàsiques de les persones, famílies o grups, i contribuir a la prevenció de les problemàtiques socials, i a la reinserció i integració social de les persones en situació de risc social d'exclusió» (art. 3).

Alhora, defineix la **urgència social** com «aquella situació de risc social que posa en perill la cobertura de les necessitats més bàsiques per a la vida com són l'alimentació i l'allotjament i la integritat de les persones». I l'**emergència social** com «aquelles situacions imprevistes que posen en marxa el Pla municipal d'emergències, en el qual està determinat el paper que han de tenir els serveis socials d'atenció primària» (art. 9).

D'altra banda, cal assenyalar altres pactes de cabdal importància per a la temàtica com són:

- El **Document de propostes per a la lluita contra la pobresa** (desembre 2011), que és fruit del treball conjunt entre diferents departaments de la Generalitat, organitzacions socials, entitats municipals i col·legis professionals, i recull un conjunt de propostes de caràcter paliatiu per fer front a situacions d'urgència social produïdes pel context socioeconòmic actual i, alhora, també destaca la necessitat de crear estratègies a mitjà i llarg termini.

- El **Document de bases del Pacte per a la lluita contra la pobresa a Catalunya** (setembre 2012), que pren com a base l'anterior document i preveu vuit eixos: 1. Cobertura de necessitats bàsiques; 2. Salut; 3. Habitatge; 4. Formació; 5. Ocupació; 6. Econòmic; 7. Relacional, i 8. Pobresa infantil.

Entre les línies estratègiques que s'apunten en el primer eix (Cobertura de necessitats bàsiques), s'hi compten:

- Incloure la cobertura de necessitats bàsiques d'alimentació a la Cartera de serveis socials.
- Donar suport als SSB en la prevenció, la intervenció i el seguiment dels usuaris dels serveis d'atenció a necessitats bàsiques.
- Millorar i potenciar els serveis de distribució d'aliments.

I entre les línies del tercer eix (Habitatge), cal destacar:

- Fomentar el lloguer de pisos amb preu social.
- Potenciar les borses de mediació i incentivar la mobilització dels habitatges desocupats cap al mercat del lloguer.
- Portar a terme accions preventives per evitar la pèrdua de l'habitatge a causa d'un desnonament i portar a terme accions reactives davant la pèrdua.

També cal destacar algunes de les línies recollides en el darrer eix (Pobresa infantil):

- Reforçar i oferir serveis preventius, com ara espais familiars, escoles de pares i mares, serveis de prevenció.
 - Reforçar les ajudes per a alimentació i vestuari.
 - Potenciar les beques de menjador i crear serveis d'acollida.
 - Implementar mesures de discriminació positiva en el mercat de treball.
- El **Pacte Nacional per a l'Habitatge (2007-2016)**, signat per una trentena d'agents econòmics, socials i institucionals implicats, parteix d'una diagnosi de necessitats i s'estructura en cinc reptes fonamentals: 1. Millorar l'accés a l'habitatge, especialment dels joves; 2. Millorar les condicions del parc d'habitatges; 3. Millorar l'allotjament de la gent gran i de les persones amb diversitat funcional; 4. Prevenir l'exclusió social residencial, i 5. Garantir un allotjament digne i adequat a les llars mal allotjades.

2. Context social

L'actual crisi econòmica ha posat de manifest el problema estructural que suposa el fenomen de la pobresa i l'exclusió social.

La pobresa implica desigualtat en la distribució d'oportunitats i recursos materials entre la ciutadania i, a la vegada, més dificultat en l'accés als recursos que donen cobertura a les necessitats bàsiques. Això comporta un factor important de risc d'exclusió.

Les prestacions i els subsidis que ofereixen les administracions públiques tenen una incidència significativa en la reducció de la pobresa; així, la taxa de risc de pobresa abans de

qualsevol transferència social és considerablement superior que després d'haver-la rebut. La taxa de risc a la pobresa a Catalunya¹ varia del 45,7% abans de les transferències socials, a un 31,9 % després de pensions de jubilació i supervivència, i a un 21,9% després de totes les transferències socials.

2.1. Efectes en la població

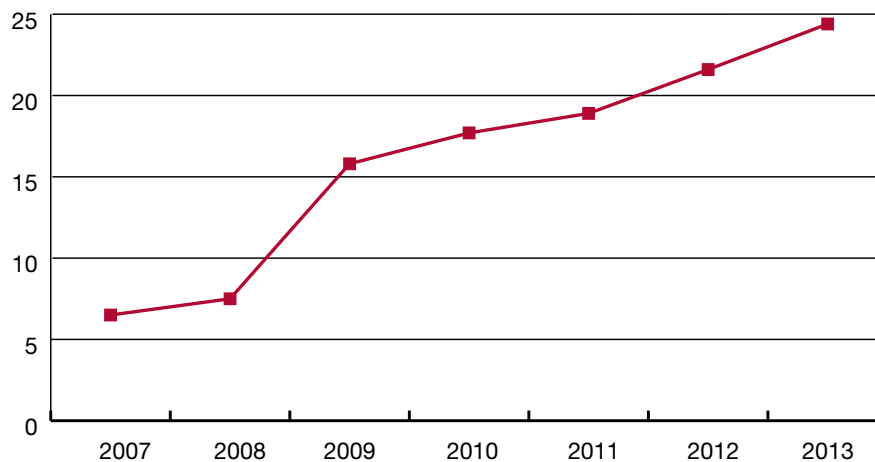
Una part significativa de la població pateix greus dificultats econòmiques com a conseqüència de la destrucció d'ocupació o bé perquè treballa en ocupacions que li reporten ingressos insuficients. La taxa d'atur a Catalunya, segons l'Enquesta de població activa (EPA) corresponent al primer trimestre de 2013, arriba al 24,53%, i el nombre de llars amb tots els actius desocupats és de 267.000. Aquesta xifra significa 23.100 llars més que el primer trimestre de 2012.

Evolució de la taxa d'atur a Catalunya i a la província de Barcelona, 2007-2013

	1r trimestre						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Catalunya	6,71%	7,60%	16,16%	17,91%	19,01%	22,16%	24,53%
Barcelona	6,50%	7,50%	15,80%	17,70%	18,90%	21,60%	24,40%

Font: Idescat.

Evolució de la taxa d'atur a la província de Barcelona, 2007-2013 (1r trimestre)



Font: Idescat.

Durant el primer trimestre de 2013, el nombre d'habitatges familiars a Catalunya que tenen tots els actius desocupats arriba a 267.000 (segons dades de l'IDESCAT corresponents al primer trimestre de 2013). Aquesta xifra representa un increment del 9,5% respecte al

¹ Segons dades d'Idescat i IERMB (2011). *Enquesta de condicions de vida i hàbits de la població*. <<http://www.idescat.cat/territ/BasicTerr?TC=5&V0=3&V1=3&V3=5517&V4=5803&ALLINFO=TRUE&PARENT=25&CTX=B>>

mateix període de l'any anterior, i s'ha multiplicat per cinc en relació amb el primer trimestre de 2007.

Segons l'informe sobre el risc de pobresa relacionat amb el mercat de treball² (2012), el nombre de llars que no rep ni ingressos del treball ni del sistema de pensions o prestacions per desocupació va passar de 57.000 el tercer trimestre de 2007 a 118.500 el tercer trimestre de 2011.

Si a la disminució o pèrdua d'ingressos familiars a causa de l'atur, hi afegim els ajustos pressupostaris i la revisió dels criteris d'accés a prestacions públiques –com és el cas de la renda mínima d'inserció (RMI)–, el resultat és un empobriment progressiu de la població.

El context de crisi ha comportat un augment de les necessitats socials i, per tant, l'aparició d'un nou perfil de població que, més enllà del perfil clàssic d'exclusió social, es troba en una situació de pobresa sobrevinguda. Aquest nou perfil es caracteritza pels aspectes següents: es va quedar sense feina a partir de l'inici de la crisi i ha esgotat la prestació d'atur corresponent o, fins i tot, els subsidis posteriors o la RMI. Les conseqüències d'aquesta pèrdua considerable d'ingressos s'expressen en forma de greus problemes per mantenir l'habitatge, pagar els subministraments o, fins i tot, cobrir les necessitats alimentàries, higièniques i de roba. Per tant, allò que inicialment era una problemàtica econòmica acaba esdevenint una problemàtica social amb risc d'exclusió per a les persones que la pateixen.

A la demarcació de Barcelona,³ el 20,3% de la població (1.120,2 milers de persones) viu amb una renda inferior al llindar de risc de pobresa (8.560 euros anuals), el qual es fixa com el 60% de la mediana dels ingressos disponibles anuals. Els menors de 16 anys és el grup d'edat que presenta una proporció més alta de persones que viuen sota el llindar de la pobresa, un 26,5% a Barcelona (237,4 milers de persones), la qual cosa s'explica per les elevades taxes d'atur en la població adulta.

En aquest sentit, cal destacar el percentatge d'infants menors de 16 anys que viuen una situació de privació en l'alimentació a la demarcació de Barcelona, que se situa en un 3,6% (32,1 milers de persones).

Els afectats pel nou fenomen de pobresa sobrevinguda es veuen immerses en unes necessitats que sovint no arriben als serveis socials bàsics, ja sigui per desconeixement de la mateixa existència del servei com per un sentiment de vergonya associat a la percepció subjectiva dels serveis socials com a quelcom estigmatitzador. Aquestes necessitats no expressades, sense quantificar ni disposar de dades sobre els seus riscos potencials, dificulten les tasques de prevenció i planificació que s'haurien de desenvolupar des dels SSB.

Més enllà de la població afectada per situacions d'atur, un altre col·lectiu també vulnerable és el dels treballadors que, tot i que perceben un salari, se situen per sota del llindar de la

² Consell de Treball Econòmic i Social de Catalunya - CTESC (2012). *El risc de pobresa relacionat amb el mercat de treball*, «Estudis i Informes», núm. 31, Barcelona.

³ Segons dades d'Idescat i IERMB (2011). *Enquesta de condicions de vida i hàbits de la població de Catalunya*.

pobresa.⁴ Això ha suposat un notable increment de les necessitats socials. El mercat de treball segueix complint encara una funció integradora, però cada vegada amb menys efectivitat. La població ocupada també està patint un canvi en les condicions laborals, amb una forta tendència cap a la precarització: el treball autònom, tenir un contracte temporal, treballar a jornada parcial, tenir una ocupació no qualificada, treballar en una empresa petita i treballar en determinats sectors (com ara l'immobiliari, el de la construcció o el de l'agricultura) suposa un risc més elevat de pobresa. L'augment del pes en el global de l'ocupació d'alguna d'aquestes característiques podria agreujar el risc de pobresa de la població.

Les famílies que tenen molt pocs ingressos tenen moltes dificultats per cobrir les seves necessitats bàsiques de manutenció i per mantenir l'habitatge habitual, tant per pagar els subministraments (aigua, llum, gas, telèfon...) com per pagar el lloguer o la hipoteca. Les alternatives són difícils, ja que els preus dels pisos, tot i que estant baixant, continuen sent elevats per a persones amb pocs ingressos.

Segons dades de l'Idescat, el 2011 la despesa en habitatge (lloguer, hipoteca i subministraments) representava el 32,84% del pressupost de les famílies. Aquest percentatge, que ha anat creixent progressivament, ha experimentat una pujada de 6,74 punts des del 2006, i fa que a les famílies no els quedi pressupost per dedicar-lo a altres necessitats bàsiques com ara l'alimentació, el vestit i el calçat.

El fenomen del sobreendeutament familiar genera impagaments que comporten pèrdua de l'habitatge. Segons el Consell General del Poder Judicial, que el 15 de març de 2013 va presentar un avanç estadístic judicial, a la demarcació de Barcelona hi havia 24.953 execucions hipotecàries en tràmit a 31 de desembre de 2012.

L'evolució de les execucions hipotecàries fetes els últims anys és la següent:

2007	2008	2009	2010	2011
2.804	6.759	10.738	10.445	7.925

Font: CGPJ, 15/03/2013, Avance estadística judicial del cuarto trimestre 2012. Evolució 2007-2011.

Tot i que la solidaritat de la xarxa familiar i de relacions esdevé inicialment i de manera temporal la sortida natural de les persones que es queden sense casa, aquesta fórmula està mostrant signes evidents d'esgotament i això, moltes vegades, dona lloc a recórrer a solucions irregulars (ocupacions il·legals, amuntegament, infrahabitatge i, fins i tot, baraquisme).

2.2. Efectes en els serveis socials

El marc actual de crisi econòmica, les característiques del mercat de treball, les dificultats d'accés i manteniment de l'habitatge, juntament amb la precarietat econòmica de moltes

⁴ Consell de Treball Econòmic i Social de Catalunya - CTESC (2012). *El risc de pobresa relacionat amb el mercat de treball*, «Estudis i Informes», núm. 31, Barcelona.

famílies, ha tingut efectes en els serveis socials, especialment en els serveis socials bàsics que reben les demandes urgents. La crisi econòmica iniciada l'any 2008 ha canviat totalment el panorama dels ajuts d'urgència. Els serveis socials estan sotmesos a una forta pressió assistencial que suposa una entrada contínua de nova demanda que s'ha anat intensificant a mesura que ha anat avançant la crisi econòmica. La dificultat d'identificar aquestes necessitats abans que s'arribin a cronificar provoca que acabin derivant en casos que s'han d'atendre de manera urgent. A part de la demanda explícita, hi ha necessitats que no arriben a ser demanda perquè no s'expressen i, per tant, són demandes invisibles que no s'estan cobrint.

Tots aquests canvis tenen un efecte directe en els serveis socials que es troben amb recursos limitats en relació amb la demanda existent. En els equips professionals dels serveis socials municipals es percep un malestar que va més enllà de la càrrega de feina que suposa aquesta situació. Té molt a veure amb una tendència cap a un retorn obligat al treball assistencial i a la impossibilitat de donar una resposta adequada a les situacions que se'ls presenten. Cada vegada hi ha més casos per als quals no es desenvolupen plans de treball, perquè es considera que únicament tenen necessitats econòmiques, i per tant se'n fa un seguiment puntual. Es prioritza la satisfacció de les necessitats urgents que requereixen atenció immediata i queda en segon terme l'elaboració de programes de prevenció. En definitiva, s'està patint una crisi del paradigma de la inclusió social cap al treball assistencial.

Una altra pressió que reben els professionals és deguda a l'augment dels rumors per part de persones que qüestionen si tots els beneficiaris d'aquests serveis són mereixedors de rebre la prestació. Algunes formes de prestació de serveis, com ara les targetes moneder o els vals de supermercat, afavoreixen més aquesta «rumorologia».

La situació d'augment de la demanda i de les limitacions a l'hora de donar resposta ha comportat que es vegi la necessitat d'elaborar reglaments i protocols d'actuació per objectivar els criteris i requisits d'accés a determinats recursos. D'aquesta manera s'assegura que es destinen els recursos existents a les situacions de major necessitat, així com un tractament equitatiu envers la població i la transparència en l'acció. Però paradoxalment el desbordament i la intensitat de la demanda obliga els professionals dels equips dels serveis socials a flexibilitzar en alguns casos els criteris d'accés i els terminis previstos i a haver-los d'adaptar a la situació real de la població. Per exemple, en la prestació dels serveis d'alimentació, normalment tenen marcats uns terminis, però, a causa de l'allargament de les situacions de necessitat, aquesta previsió de temporalitat s'ha de prorrogar per part dels professionals de serveis socials. En aquest context adquireix un major protagonisme la discrecionalitat dels equips professionals dels serveis socials per tal de donar resposta a les necessitats més urgents.

La situació de pressió que pateixen els serveis socials es veu agreujada per la crisi econòmica que afecta les mateixes polítiques socials, que estan patint retallades que comporten la reducció de l'import i/o del nombre de prestacions i/o de la seva durada. Les polítiques socials existents mostren clarament la seva insuficiència en recursos i en efectivitat, especialment en el context actual d'augment de les necessitats (tant en la quantitat com en la intensitat).

És per aquest motiu que l'existència de drets socials reconeguts formalment que no poden ser atesos amb els instruments de què disposa el sistema de serveis socials porta a qüestionar-se si les polítiques tradicionals han perdut la seva raó de ser.

Actualment, ens trobem en un moment de transició cap a noves polítiques i d'adequació dels marcs normatius, on les velles polítiques no han acabat de morir, però les noves no han acabat de néixer, precisament a causa de les noves prioritats que ha portat la crisi econòmica. Així, els debats al voltant de grans qüestions dels serveis socials segueixen ben vius (assistencialisme, condicionalitat i contraprestació versus universalitat i drets subjectius, desajustos entre la cartera dels serveis i les prestacions que s'ofereixen, flexibilització obligada dels criteris d'accés i terminis).

La resposta des de serveis socials

La resposta que els serveis socials donen als temes d'urgència social no és homogènia arreu dels municipis. Es constata la manca d'un model bàsic de mínims, que els equips professionals estan d'acord que caldria consensuar. De l'anàlisi feta a partir de les entrevistes i els tallers, s'han diferenciat set principis d'actuació diferents que els equips dels SSB estan donant a l'actual situació d'augment de necessitats. A continuació, s'expliquen quines són les principals tipologies de serveis i prestacions que s'estan oferint actualment, en allotjament, alimentació i prestacions econòmiques. També s'expliquen les variables que condicionen les diferents tipologies de resposta. Finalment, es fa una reflexió genèrica sobre el grau de cobertura de necessitats que hi ha després de l'actuació dels serveis socials.

1. Estratègies d'actuació

Hi ha un acord generalitzat entre els equips professionals de serveis socials a considerar que les respostes que es donen per urgència són molt limitades per l'enorme magnitud del problema. Com que no es pot actuar sobre les causes que generen les necessitats d'urgència (mercat laboral, polítiques d'habitatge, redistribució fiscal...) ni es disposa de recursos adients per elaborar programes de prevenció, des dels serveis socials s'estan donant solucions pal·liatives i s'està actuant sobre les conseqüències d'aquesta crisi. Els equips professionals en són conscients i, tot i que la situació incòmoda, s'entén que la prioritat és la resolució de les urgències socials. Es tracta d'un retorn obligat al treball assistencial, viscut pels equips professionals amb un cert sentiment de frustració, que arriben a dir «acabem fent el que havíem combatut tota la vida», però a la vegada també amb una voluntat de seguir apostant per anar més enllà, cap a un treball més preventiu i inclusiu. La importància d'assolir l'objectiu d'inclusió social es veu sovint superada per la urgència de garantir uns mínims materials per a tothom.

Malgrat el component reactiu de les diferents actuacions que es desenvolupen des dels serveis socials bàsics, s'observen set línies estratègiques que amb diferent intensitat s'estan treballant des de l'àmbit local i que mostren els esforços que s'estan duent a terme per encarar la nova situació:

1. **Augment o manteniment de les partides destinades a ajudes d'urgència dins el pressupost municipal.** Davant la situació d'augment de demanda, els ens locals han reaccionat d'entrada amb l'instrument que pot arribar a tenir més incidència en el benestar de la seva població. Aquest instrument no és altre que el pressupost, sobre el qual s'ha

decidit l'augment o manteniment de les partides destinades a ajudes d'urgència, alhora que el pressupost global municipal ha reduït la seva magnitud.

2. Alineació del lideratge polític amb criteris tècnics. Més enllà de l'esforç d'assignació econòmica de recursos, la prioritització política de les ajudes d'urgència s'expressa també a través del lideratge polític exercit en alguns casos des de la mateixa alcaldia o, en tot cas, des de la regidoria competent en la matèria. Quan aquest lideratge va alineat amb el punt de vista dels professionals i s'incorporen els criteris tècnics a la presa de decisions, s'ha pogut constatar que es dona una millor resposta a les necessitats de la població.

3. Increment del treball transversal amb diferents àrees de l'ajuntament. Ha esdevingut un aspecte cada vegada més necessari la participació de les diferents àrees dels ajuntaments per apropar-se a l'objectiu d'aconseguir un tractament integral i interdisciplinari de les diferents problemàtiques que arriben a serveis socials bàsics, i d'aquesta manera obtenir uns millors resultats en termes d'eficiència i eficàcia en la resolució de situacions d'urgència social. Les urgències i emergències socials, tradicionalment assignades a serveis socials, han traspassat fronteres competencials perquè la complexitat de les problemàtiques tractades requereixen una visió integral que va més enllà de les polítiques i els programes implementats des de l'àrea municipal de serveis socials. La funció de treball integral es recull en els plans d'inclusió social, un espai en el qual es tracten les necessitats d'urgència social de manera transversal i amb la cooperació de la resta d'agents econòmics i socials del municipi. Cal destacar també especialment el treball desenvolupat a les taules de coordinació per a la cobertura de necessitats bàsiques, en les quals sovint són representades diferents àrees municipals (especialment, Promoció Econòmica i Serveis Socials), així com també les meses d'habitatge, amb representació dels serveis socials i les oficines municipals d'habitatge.

4. Intensificació de la relació amb el tercer sector a partir de diferents models de relació. La situació social actual està suposant un increment del treball en xarxa, intensifica les relacions ja establertes entre els serveis socials i el tercer sector o les inicia, per tal de coordinar les actuacions i maximitzar l'aprofitament dels recursos. Tot i l'existència de nombroses entitats, destaca la implantació regular al territori de Càritas i la Creu Roja amb un grau important d'organització i estructura.

La valoració dels SSB de la tasca que fan les entitats i de la coordinació assolida és generalment positiva, tot i algunes queixes sobre les inèrcies que tenen certs perfils integrants dels equips de voluntariat a l'hora de prendre decisions (sobretot aquells que fa més anys que hi estan implicats) i que es mostren menys sensibles a seguir procediments, variar els hàbits i rebre formació. També, de vegades, els professionals lamenten que el rol de les entitats sigui tan important, però no tant per valorar negativament la seva tasca, sinó perquè creuen que són els SSB, en virtut de la responsabilitat pública que tenen atribuïda, els que haurien de garantir el compliment dels drets socials de la ciutadania.

Un bon exemple de la major col·laboració i cooperació entre serveis socials i les entitats del municipi són també les xarxes per a la inclusió o les taules de coordinació per a la cobertura de necessitats bàsiques, impulsades a iniciativa dels serveis socials, en

les quals se cerca una major mobilització i un major aprofitament de recursos des de la construcció de projectes compartits i conjunts.

- 5. Acolliment d'iniciatives solidàries sorgides del món empresarial i de l'emprenedoria social.** A banda de les entitats no lucratives, també van apareixent des de l'empresa privada algunes ofertes de col·laboració en relació amb ajuts d'alimentació i allotjament. Aquestes propostes obliguen els ajuntaments a definir la seva posició i decidir fins a quin punt els donen suport, les acullen o, fins i tot, les potencien en la línia d'obtenir el màxim aprofitament social de totes les oportunitats que apareguin i que vagin en la línia de pal·liar les demandes d'urgència.

Especialment en relació amb l'alimentació, sorgeixen iniciatives innovadores a les quals, com a Administració local, és d'interès donar suport pel benefici que comporten més enllà del dret a l'alimentació. És el cas de menjadors socials, empreses de càtering o botigues de venda de menjar cuinat que són generadores de llocs de treball. L'Administració haurà de vetllar perquè les col·laboracions amb l'empresa privada en àmbits sensibles, com són els serveis socials, s'emmarquin dins la política social i les finalitats que ha d'acomplir el servei públic, assegurant que les empreses col·laboradores tenen una responsabilitat social cooperativa que respecti valors com ara la lluita contra les desigualtats, el respecte al medi ambient o la inclusió social.

- 6. Establiment i consolidació de canals de cooperació interadministrativa.** A partir de les diferents situacions d'urgència social detectades, ha ressorgit la importància del treball conjunt entre municipis que comparteixen problemàtiques, proximitat geogràfica i recursos socials. D'altra banda, s'ha incrementat notablement la valoració positiva que es fa de la cooperació més formalment institucionalitzada amb els altres nivells de l'Administració (consells comarcals, Diputació de Barcelona, Generalitat de Catalunya).
- 7. Seguiment continuat dels usuaris que permeti assolir l'objectiu d'inclusió social.** La crisi ha comportat que s'hagin incrementat les accions de caire assistencial que s'impulsen des dels serveis socials. Malgrat això, des de la perspectiva dels professionals cal incidir en el treball de les potencialitats i el seguiment de cada cas per, en la mesura de les seves possibilitats, assolir l'objectiu d'inclusió social dels usuaris dels serveis socials. En l'atenció a les situacions d'urgència social, és difícil poder donar respostes que vagin més enllà de la mateixa atenció assistencial, però aquest és un objectiu clau per garantir un sistema de serveis socials inclusiu i universal.

2. Tipologies de serveis i prestacions

La resposta dels serveis socials davant les situacions d'urgència es materialitza en forma de prestacions i serveis per atendre les demandes de la població. Si ja tradicionalment, al nostre país, el model de serveis socials estava focalitzat en les prestacions més que no pas en els serveis, actualment, en un context de greu crisi econòmica, les prestacions també es veuen afectades. Tanmateix, en l'àmbit de les urgències socials, intensificades per la mateixa crisi, s'ha produït un fenomen de resistència pressupostària de tal manera que mentre altres partides del pressupost municipal han vist reduït notablement el seu import i el seu pes dins el pressupost global, els recursos destinats a serveis socials bàsics

s'han mantingut i augmentat en termes relatius. Malgrat això, com que augmenta el nombre de persones que demanen prestacions, les quanties i/o la durada de la prestació assignada sí que s'ha vist reduïda. En aquest context de canvi i de restricció econòmica, la necessitat d'avaluar l'eficàcia de les prestacions que s'estan donant esdevé molt important, i sovint el personal tècnic de serveis socials mostra la seva preocupació tant perquè no té prou temps per fer-ho, com també perquè no disposa de les metodologies adients.

Si bé els serveis poden suposar una inversió inicial força més costosa econòmicament que les prestacions, els seus beneficis socials a mitjà i llarg termini poden compensar sobradament els recursos assignats. El debat, que era recurrent abans de la crisi, ha donat pas a la urgència d'haver de respondre amb immediatesa a un nombre cada vegada més creixent de ciutadans i ciutadanes que requereixen una atenció social urgent. La immediatesa en l'atenció de les necessitats és un element fonamental per resoldre els casos més urgents, però una bona resolució requereix una planificació prèvia i una dotació suficient de recursos que, sovint, els equips professionals de serveis socials bàsics han hagut de suplir teixint aliances amb agents socials del municipi, que estan assumint responsabilitats d'atenció a les necessitats bàsiques com a prestadors de serveis. També la col·laboració amb altres administracions ha esdevingut un complement cada vegada més important de les accions que des dels ajuntaments, limitats en competències i recursos, poden implementar-se.

A continuació es desglossen els serveis d'alimentació, allotjament i prestacions econòmiques.

2.1. Alimentació

Les prestacions i els serveis destinats a satisfer necessitats alimentàries d'urgència han experimentat un augment considerable de la demanda, que sovint no arriba als serveis socials com a necessitat d'aliments, sinó com a necessitat econòmica, i són els equips de professionals d'aquests serveis els que la reconduïxen cap a la prestació d'alimentació, ja que es tracta d'un recurs més assequible i amb més capacitat de cobertura, alhora que deixen la prestació econòmica que inicialment tenien destinada per a l'alimentació per poder fer front a altres necessitats.

A efectes de sistematitzar la diversitat de prestacions i serveis, es pot parlar de tres grans categories, que es divideixen en sis serveis. Podeu consultar la informació detallada dels serveis i les prestacions d'alimentació a les fitxes de l'**apartat 4** del capítol següent.

- Menjar preparat
 - Menjadors socials
 - Restaurants socials
 - Menjar per emportar
 - Àpats en altres establiments socials
- Menjar no preparat
 - Supermercats socials
 - Repartiment de lots

El repartiment de lots de menjar no preparat, gràcies a la diversitat de proveïdors que hi ha per aconseguir-ne, està adquirint una importància molt significativa. En aquests darrers anys ha augmentat el nombre de punts de repartiment i de menjar total repartit. La recollida i posterior repartiment d'aliments inclou diferents modalitats: de vegades, els aliments, que poden provenir de diferents fonts (Banc d'Aliments, excedents de la Unió Europea, donatius d'empreses i particulars, o fins i tot compres de l'ajuntament), es concentren en un magatzem central des del qual les entitats socials, mitjançant voluntariat, fan el repartiment, o bé cada entitat recull els «seus» aliments i els reparteix entre la ciutadania en cooperació —o no— amb els serveis socials.

En general, hi ha un alt grau de coordinació entre serveis socials i les grans entitats del tercer sector que han assumit un rol de prestadores de serveis alimentaris; hi ha un intercanvi fluid d'informació i es vetlla per la minimització de duplicitats. El grau de coordinació depèn del municipi. Hi ha casos on és molt elevat, hi ha una xarxa alimentària ben estructurada que assegura que totes les persones que reben aliments per part de les entitats vénen derivades des dels SSB. De vegades, les entitats també reparteixen aliments a persones que no vénen derivades des de serveis socials. Excepcionalment, s'ha detectat algun municipi on el personal voluntari que desenvolupa la tasca de repartiment dels aliments està vinculat a l'ajuntament, a l'espera de constituir-se en associació.

Pel que fa al proveïment, de vegades l'ajuntament adopta un rol proactiu en la mobilització de recursos que es fa palès especialment en l'impuls de recaptés ciutadanes o en l'acció d'involucrar empreses i supermercats per tal que ofereixin menjar per distribuir. En els municipis on les entitats més grans són les que assumeixen un lideratge més manifest, l'ajuntament també sempre hi acaba col·laborant, per exemple, amb el transport d'aliments mitjançant la brigada municipal.

L'auge del repartiment de menjar no preparat ha anat acompanyat d'un avenç en la tecnologia aplicada que hi va relacionada. La necessitat logística d'atendre un nombre important de persones ha generat innovacions i millores tant en la gestió dels estocs, en l'emmagatzematge, el transport i la conservació dels d'aliments, com també en el control informàtic del menjar i de les persones que s'atenen. Les millores tecnològiques que han anat aplicant els diferents municipis i les entitats generen un sistema cada vegada més complex que es va consolidant com el més habitual.

Tot i la preeminència del repartiment de lots de menjar no preparat, han anat apareixent en els darrers temps, en alguns municipis, els supermercats socials, que han esdevingut una forma innovadora de prestació d'aliments. L'avantatge d'aquesta modalitat, si bé és molt semblant al repartiment de lots, sí que suposa un avenç pel que fa a la dignitat de la persona perquè pot triar, mitjançant un sistema de punts, els aliments que necessita.

En relació amb la prestació del servei de menjar preparat, la modalitat tradicional ha estat la dels menjadors socials. Tot i que majoritàriament es troben a les ciutats grans, són equipaments destinats a un tipus de perfil determinat, persones en situació d'exclusió social de llarga trajectòria. En general, són serveis que es perceben com a estigmatitzadors. És per aquest motiu que, especialment des de la vessant tècnica, s'opta per no fomentar aquesta tipologia de recurs. En canvi, cal destacar l'aparició de nous models de serveis sorgits majoritàriament d'iniciatives ciutadanes i empresarials com són el càtering

social o el restaurant social. Aquestes iniciatives, que han rebut posteriorment el suport de serveis socials, tot i que encara són minoritàries, resulten interessants pel que tenen de dignificació i promoció de l'autonomia personal dels usuaris, així com de promoció del mercat laboral, ja que acostumen a comptar (o normalment compten) amb personal laboral i no únicament amb personal voluntari. En el camp del menjar preparat i també en la línia de dignificar la prestació, també s'aprofiten sovint recursos existents amb altres finalitats, com poden ser casals de gent gran, centres oberts o menjadors escolars, per oferir aliments preparats a diferents col·lectius.

A part de fomentar la distribució d'aliments, s'ha incrementat en els darrers anys la preocupació per la responsabilitat pública a l'hora de vetllar per la seva correcta preparació, conservació i adequació a perfils determinats, i, a més, per aquests motius, es tenen especialment en compte les circumstàncies de col·lectius amb problemàtiques específiques com ara la gent gran, els infants, les persones amb determinades malalties (al·lèrgies, malalties cròniques...). També, amb l'objectiu d'apoderar les persones, s'ha impulsat la realització de tallers comunitaris de cuina, economia domèstica o reutilització dels aliments. Per treballar aquests temes, des de Serveis Socials s'estan desenvolupant aliances amb les àrees de Sanitat i Medi Ambient.

2.2. Allotjament

La situació dels serveis socials bàsics té un punt paradoxal pel que fa a l'allotjament d'urgència. D'una banda, s'està patint una forta pressió assistencial amb entrada contínua de nova demanda. I de l'altra, alguns professionals manifesten que el fet de no poder satisfer les necessitats d'allotjament d'urgència per manca de recursos propis provoca, a la vegada, un descens de la demanda expressada. No és una disminució de les necessitats, sinó que la ciutadania ja no s'adreça als serveis socials si saben que no es podrà donar resposta a les seves necessitats.

Una altra de les dificultats de la demanda en temes d'allotjament és que de vegades aquesta arriba massa tard, quan la possibilitat de pèrdua d'habitatge ja està molt avançada, i aleshores ja no hi ha res a fer per part de serveis socials.

A efectes de sistematitzar la diversitat de prestacions i serveis d'allotjament, s'han dividit en tres serveis residencials i en els serveis d'intermediació hipotecària i de lloguer.

- Serveis residencials
 - Albergs socials
 - Pisos socials i habitatge d'inclusió
 - Pisos d'emergència
- Intermediació hipotecària i de lloguer

També, de manera específica, s'han recollit els serveis i les prestacions que s'ofereixen des de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, en tant que són recursos amb els quals també compten els serveis socials bàsics per atendre situacions d'exclusió residencial.

Podeu consultar la informació detallada dels serveis i les prestacions d'allotjament a les fitxes de l'**apartat 6.4** del capítol següent.

Els diferents serveis residencials que hi ha no cobreixen les necessitats de la ciutadania. D'una banda, els serveis residencials de curta estada que s'ofereixen són limitats: o bé perquè es dirigeixen només a uns perfils determinats (albergs socials per a persones transeünts i sense sostre o pisos per a situacions d'emergència) o bé perquè, de facto, esdevenen serveis de mitjana o llarga estada perquè no es pot fer fora les persones si no es resolen satisfactòriament les problemàtiques que han originat la seva entrada al recurs. I de l'altra, l'accés a les diferents tipologies de pisos de lloguer social està sent cada vegada més complicat a causa d'un preu que resulta excessiu en relació amb les possibilitats econòmiques actuals de les persones amb necessitats.

Davant les limitacions existents per oferir serveis residencials i accés a pisos de lloguer social, els SSB han assumit noves funcions relacionades amb la coordinació i el treball transversal amb les altres administracions públiques que tenen recursos i competències. Així, davant de les famílies que poden quedar-se sense allotjament, es pot intervenir amb tractaments personalitzats per cercar possibles solucions. Això pot incloure des de l'assessorament per buscar allotjament més barat fins a la mediació amb els propietaris dels immobles per negociar preus, o la derivació als organismes que porten a terme la mediació hipotecària. La consolidació de les oficines d'intermediació d'Ofideute de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya i també el recentment creat Servei d'Intermediació Hipotecària (SIDH) de la Diputació de Barcelona, tot i que amb algunes limitacions, desenvolupen un rol institucional valorat positivament per part dels municipis.

També hi ha un nombre reduït d'entitats del tercer sector que elaboren projectes i disposen de recursos destinats a satisfer les necessitats residencials de la ciutadania. Tot i que es tracta d'experiències interessants i valuoses, la seva magnitud no és comparable amb les que desenvolupen les entitats en l'àmbit de l'alimentació ni arriben a cobrir una part significativa de la demanda.

En aquest sentit, cal destacar també la resposta que a aquesta situació d'emergència social s'està donant des de la mateixa ciutadania organitzada. L'obra social de la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH) impulsa el reallotjament de famílies afectades per desnonaments a pisos buits propietat d'entitats financeres, amb la intenció de negociar un lloguer social que no excedeixi el 30% de la renda de la unitat de convivència.

Per part de l'Administració local, les problemàtiques associades a la pèrdua o al risc de pèrdua de l'habitatge habitual són tractades cada vegada més de manera transversal (serveis socials, habitatge, consum...), la qual cosa facilita l'accés a les prestacions o als serveis disponibles.

Les dues úniques prestacions garantides, en relació amb l'allotjament, que es recullen a la Cartera de serveis avui vigent són el «Servei d'acolliment residencial d'urgència» i el «Servei de residència temporal per a persones en situació d'exclusió social». Aquestes prestacions permeten la flexibilitat dels municipis en la seva forma concreta de prestació, però també posen de manifest la insuficiència de recursos, ja que, i sobretot als municipis petits, no disposen d'ambdues modalitats. Alhora, també es posa en relleu el desfasament de la Cartera, perquè, d'una banda, la definició del servei municipal no sempre s'acull a allò descrit a la Cartera, i de l'altra, perquè la realitat presenta noves necessitats a les quals institucionalment no s'està donant resposta.

2.3. Prestacions econòmiques

Els serveis socials municipals ofereixen prestacions econòmiques d'urgència social que tenen per finalitat atendre situacions de necessitats puntuals, urgents i bàsiques de subsistència, com ara l'alimentació, el vestit i l'allotjament, i es financen amb càrrec als pressupostos de les entitats locals, d'acord amb les competències que tenen en l'àmbit dels SSB juntament amb la Generalitat de Catalunya i la Diputació de Barcelona. Tenen l'objectiu d'ajudar persones individuals o famílies que, per causes sobrevingudes de caràcter greu, es troben en una situació d'urgent necessitat.

Les prestacions econòmiques d'urgència social que tenen per finalitat resoldre necessitats alimentàries (vegeu l'apartat 4.3 del capítol següent) presenten dues grans modalitats: d'una banda, els complements de la beca menjador atorgada pel departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya per a infants matriculats a escoles i llars d'infants; i de l'altra, els ajuts econòmics per a la compra directa d'aliments amb posterior comprovació o no dels tiquets dels supermercats o botigues. Les beques menjador es valoren com un recurs socioeducatiu important que permet fer front a la malnutrició infantil, ja que com a mínim es garanteix un àpat al dia. Les prestacions econòmiques d'urgència suposen, respecte del lliurament directe d'aliments, una major dignificació i autonomia de les persones, en tant que possibiliten la tria d'establiments comercials i de productes.

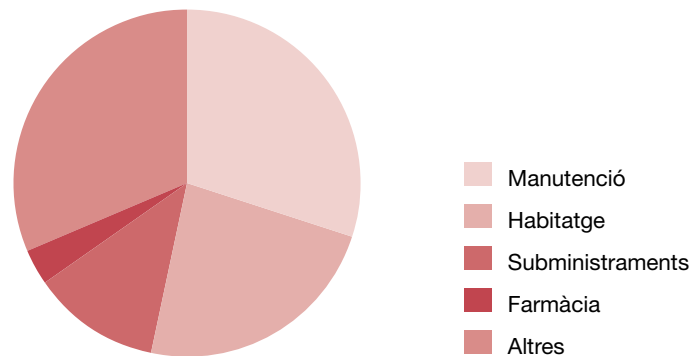
Les prestacions econòmiques d'urgència social finançades per l'ICASS i els ens locals (vegeu l'apartat 4.3 del capítol següent) tenen per finalitat resoldre necessitats residencials i presenten tres grans modalitats: pagament de subministraments, pagament de les quotes de lloguer i/o hipoteques, i estades en pensions. Es tracta de solucions efectives a curt termini i per cobrir algunes necessitats bàsiques, però no són assumibles per a períodes llargs de temps.

D'altra banda, l'Agència de l'Habitatge de Catalunya també disposa de diferents prestacions econòmiques per a situacions d'urgència per al pagament del lloguer o la hipoteca (vegeu l'apartat 4.4 del capítol següent).

Els ajuts econòmics per mantenir l'habitatge habitual (pagar endarreriments de lloguer o hipoteca i també per pagar subministraments del domicili) han anat clarament en augment els darrers anys i s'ha produït un fort increment de les demandes relacionades amb les dificultats en el pagament de lloguers, crèdits hipotecaris i consums de subministraments de la llar (llum, gas i aigua). Des dels serveis socials, s'atenen aquestes demandes que poden presentar només una necessitat econòmica, tot i que, a causa del seu alt cost, es limiten en el temps. En molts casos, davant la manca de recursos municipals per poder garantir aquests pagaments, els serveis socials promouen altres solucions que comportin la recerca d'un nou habitatge o l'activació de recursos de la mateixa xarxa familiar, i es prioritza el pagament de prestacions per a l'atenció d'aquelles situacions d'urgència on es valori que l'endeutament familiar és puntual i que es podrà liquidar en un futur.

Amb les dades disponibles, facilitades per l'ICASS, s'observa que com a mínim el 65,5% de les ajudes econòmiques es destinen a l'alimentació i allotjament. En concret, l'any 2011, la quantitat destinada a les prestacions econòmiques d'urgència social va ser de 10.814.306,25 euros, distribuïts principalment entre ajuts a l'habitatge i subministraments (35,4%), manutenció (30,1%) i d'altres (31,3%).

La distribució per àmbits d'actuació l'any 2011 va ser la següent:



Font: Dades facilitades per l'ICASS. No inclou les dades de Barcelona ciutat i de cinc municipis (per manca d'informació).

Aquest gràfic presenta la despesa de l'ICASS en matèria de prestacions d'urgència dirigides als municipis per a la demarcació de Barcelona. No recull la despesa que altres departaments de la Generalitat (Ensenyament, per a les beques menjadors, i Territori i Sostenibilitat, per als ajuts a l'habitatge) destinen a aquests mateixos conceptes: manutenció i habitatge.

3. Variables que incideixen en la tipologia de la resposta

La resposta que donen els serveis socials a les problemàtiques d'urgència pot venir condicionada per quatre variables que poden ser diferents a cada municipi. La primera variable és el tipus de lideratge institucional que tingui l'ajuntament, la segona és el pes que tingui el tercer sector, la tercera és la grandària del municipi i la quarta és el context socio-econòmic. La combinació d'aquestes quatre variables incidirà en la tipologia de resposta que es doni des de serveis socials.

Tipus de lideratge institucional

La preocupació per dignificar la forma de prestació dels serveis als usuaris, per evitar-ne l'estigmatització social i promoure'n l'autonomia,⁵ es veu sovint relegada, en un context de crisi econòmica i social com l'actual, per la necessitat prioritària de donar resposta a les urgències alimentàries i residencials. Aquesta preocupació sobre la necessitat de dignificar els serveis i les prestacions pot variar depenent del lideratge institucional, que marcarà la política social de cada municipi.

També pot variar el grau de comunicació i difusió a la ciutadania de les respostes que s'ofereixen. Així, per exemple, el repartiment d'aliments, de vegades, es pot potenciar com a mostra de política pública i com expressió de solidaritat ciutadana o, de vegades, es minimitza, perquè es considera que ha de ser una tasca de les entitats socials de caire

⁵ Vegeu el capítol 6.4 on es detallen els criteris que es tenen en compte a l'hora de promoure l'autonomia i evitar l'estigmatització.

assistencial i que l'Administració ha d'enfocar l'acció en la prevenció i en la intervenció social que apoderi les persones en la solució de la seva situació.

Es valora com a positiu el tipus de lideratge institucional proactiu, que abans de prendre decisions té en compte i escolta tant l'opinió dels professionals municipals, com dels agents socials del municipi. En aquest sentit, cal destacar els ajuntaments que disposen d'estructures de treball en xarxa (consells municipals, plans d'inclusió social, taules de coordinació, meses d'intermediació...) a partir de les quals s'elaboren, de manera conjunta i cooperativa, programes d'atenció a les necessitats bàsiques.

Pes, organització i presència històrica del tercer sector i altres iniciatives socials al territori

El grau de lideratge i protagonisme que exerceixen les entitats del tercer sector té efectes en les respostes que s'ofereixen des de serveis socials municipals, ja que, sobretot en alimentació, una part de les prestacions arriba a la ciutadania gràcies a la col·laboració amb les entitats. En general, la presència de Càritas i la Creu Roja en municipis grans i mitjans està consolidada, tot i que hi ha molta variabilitat en la seva capacitat i recursos. També influeix l'existència d'altres entitats locals amb capacitat d'actuació rellevant. La bona relació entre els SSB i les entitats del tercer sector sovint és fruit de relacions històriques de confiança que s'han anat establint al llarg dels anys.

Cada cop més es va estenent una metodologia de treball en xarxa entre entitats (principalment, Càritas i la Creu Roja) i serveis socials per atendre les necessitats bàsiques. Especialment en l'àmbit de l'alimentació, els ajuntaments sovint estan sent proactius en la dinamització i potenciació de xarxes d'agents que estan treballant en aquesta problemàtica amb l'objectiu d'optimitzar recursos. Els serveis socials deriven persones amb necessitats a aquestes entitats amb les quals s'estableix una estreta relació de coordinació i cooperació. L'Administració pública ofereix el seu suport en tasques com ara transport d'aliments, espai de magatzem, campanyes de recollida d'aliments, etc.

També cal destacar la cada cop més mobilitzada i conscienciada societat civil organitzada que en alguns municipis està desenvolupant accions d'atenció a les necessitats d'alimentació (per exemple, menjadors socials o donacions d'aliments organitzats per veïns i veïnes) i d'habitatge (obra social de la PAH). La presència d'aquests moviments socials suposa també un repte per a l'Administració pública tal com s'apunta més endavant (vegeu l'apartat del capítol següent «3. Agents implicats: gestió i coordinació»).

Grandària municipal

La resposta dels serveis socials vindrà condicionada per la grandària del municipi, que determina de manera directa els recursos disponibles. Els municipis petits tendeixen a donar una resposta a mida de cada cas, sense tancar els criteris d'accés o oferir una resposta unificada basada en les necessitats que s'han de cobrir. A més a més, tenint en compte el baix nombre absolut de casos en situació d'urgència social als quals han de fer front els municipis petits, es fa difícil articular recursos i serveis fixos i es promouen accions de reforç de la xarxa de relacions familiars i socials de les persones per donar resposta a les diferents problemàtiques socials que els arriben. Els consells comarcals,

com a responsables de les àrees bàsiques de serveis socials on s'inclouen els municipis de menys de 20.000 habitants, observen la manca d'uniformitat en les prestacions i els serveis que reben les persones. A la pràctica, són els ajuntaments d'aquests municipis els que estableixen les seves pròpies prestacions i serveis, tot i que pertanyen a una mateixa àrea bàsica.

Tenint en compte aquests factors, els municipis territorialment propers poden optar per mancomunar alguns serveis o fases del procés d'atenció per assegurar-ne l'eficàcia i millorar la capacitat de resposta de cada municipi. En aquest sentit, es valoren de manera positiva experiències en les quals es comparteixen recursos, com són els serveis residencials per a persones en exclusió o el transport i distribució d'aliments.

Context socioeconòmic

Hi ha diversos aspectes relacionats amb el context socioeconòmic del municipi o comarca que poden incidir en la tipologia de les respostes que s'estan donant. Aquests són la situació econòmica i social concreta del territori, la crisi dels sectors productius existents, la seva estructura i el grau de cohesió social i també el grau de compromís social del teixit empresarial i comercial. Altres aspectes que també poden incidir de manera variable són el grau de cohesió urbanística i social dels diferents territoris i barris.

4. Grau de cobertura de necessitats

En el camp de l'alimentació, d'una manera generalitzada els professionals apunten que la urgència més extrema queda coberta, tot i que són conscients que hi ha una demanda invisible que resta desatesa. Tot i així, en un àmbit més concret es donen diverses casuístiques depenent, en part, de la dimensió dels municipis. Els ajuntaments petits i mitjans afirmen que tenen la demanda controlada i que no tenen un problema en aquest àmbit, ja que totes les famílies que demanden aliments poden ser ateses. En els municipis més grans, alguns afirmen que, tot i que distribueixen molt menjar, si en tinguessin més també el repartirien i han de fer esforços importants d'abastiment. En canvi, d'altres no poden atendre tothom, però no pas fer falta d'aliments, sinó pels problemes logístics i de gestió del servei. També cal destacar que, en general, la majoria d'entitats que reparteixen aliments ho fan amb l'acord i la col·laboració dels serveis socials bàsics.

En el camp de l'allotjament, es coneix i es dona una resposta relativament adequada a les situacions d'emergència, a persones transeünts i sense sostre. De tota manera, als municipis mitjans i més grans tot sovint s'esdevenen situacions complexes encara no resoltes com és l'ocupació de pisos, l'amuntegament, l'infrahabitatge o el barraquisme.

D'altra part, la demanda d'habitatge provinent de persones que pateixen pobresa sobrevinguda no s'està cobrint, fet que deixa una sensació de desgast entre els equips professionals dels SSB. Els serveis socials reconeixen obertament les seves limitacions per oferir solucions adients a les necessitats de la població, ja que el debat sobre les necessitats d'habitatge s'escapa del que és la responsabilitat sobre l'atenció d'urgència dels SSB. Aquesta és vista des de serveis socials com una responsabilitat que va molt

més enllà de les polítiques de serveis socials i que té més relació amb polítiques d'habitatge, d'ocupació i, fins i tot, macroeconòmiques.

Els equips professionals de serveis socials manifesten una major preocupació per la cronificació en la situació de mancances d'allotjament que en la de mancances alimentàries. Els recursos existents per afrontar des de serveis socials les diferents situacions són comparativament més nombrosos i diversos en el cas alimentari que no pas en el d'allotjament. Les situacions més urgents en alimentació poden arribar a cobrir-se quantitativament encara que s'allargui el temps necessari d'atenció i tot i el marge de millora pel que fa a la qualitat i diversitat dels aliments. En canvi, les necessitats d'allotjament poden quedar desateses des del moment inicial en què arriba la demanda a serveis socials, si és que acaba arribant. El nombre d'entitats presents, la possibilitat de recaptar entre la ciutadania i el menor cost dels aliments respecte de l'allotjament també són aspectes que faciliten que resoldre les necessitats d'aliments sigui menys costós que fer-ho amb les d'habitatge.

Orientacions per a l'acció

En aquest apartat de l'informe s'ofereixen orientacions que han de ser útils per als ens locals a l'hora de planificar la seva actuació. Aquestes orientacions estan basades en els resultats del treball de camp portat a terme, les entrevistes i els tallers participatius, i surten tant del debat entre els equips de treball que han participat en els tallers com de l'anàlisi del mateix debat i del treball de camp elaborat.

Es parteix de la pràctica dels serveis socials en la planificació i gestió de l'atenció a les urgències socials i del consens sobre quines funcions o rols han d'exercir els SSB en aquest àmbit. La concreció d'aquestes funcions donen un valor de recomanació, ja que els equips tècnics i polítics responsables poden fer una revisió d'autodiagnosi sobre el seu grau de compliment. A més, de la concreció dels rols es desprenen algunes debilitats a l'hora d'exercir-lo que suggereixen recomanacions per a la seva millora. Els rols que s'apunten en aquest informe són aquells per als quals les persones participants van mostrar un ampli consens en relació amb el fet que sí que són funció dels SSB i que així ho estan fent en la majoria de casos. De tota manera, es constata que alguns rols són més difícils d'implementar per manca de recursos (materials, tecnològics i humans) i que aquestes mancances s'accentuen en els casos de municipis més petits.

Les orientacions sobre funcions i com exercir-les efectivament que ofereix aquest informe estan relacionades amb diferents aspectes dels serveis d'urgència social:

- Detecció de necessitats i planificació de la resposta
- Atenció i pla de treball
- Agents implicats: gestió i coordinació

Finalment, en l'apartat «4. Recursos: serveis i prestacions» s'ofereix un recull de fitxes de serveis i prestacions que actualment s'estan aplicant com a resposta a les necessitats d'urgència social en l'àmbit de l'alimentació i l'allotjament. Aquest recull vol ser també una orientació per a la presa de decisions sobre què cal fer i com s'ha de fer, ja que per a cada servei i prestació se'n presenta una descripció, el perfil de persones a qui s'adreça, els elements que cal planificar, uns indicadors d'avaluació i alguns punts forts i febles.

En definitiva, les orientacions volen ser una base que han d'ajudar a l'autodiagnosi municipal, com a punt de partida per analitzar què cal millorar com a municipi per oferir uns serveis i unes prestacions d'urgència social més efectius.

1. Detecció de la demanda i planificació de la resposta

Les necessitats de la ciutadania són l'eix de treball dels equips professionals dels SSB en relació amb la detecció de la demanda, que inclou tres funcions bàsiques:

- Avaluar la situació de cada persona o família que acudeix als serveis socials municipals amb una problemàtica relacionada amb la urgència o l'emergència social i donar una resposta adequada que garanteixi la cobertura d'aquestes necessitats.
- Identificar i definir els diferents perfils de població en funció de les necessitats i mancances socials, assignar els recursos disponibles segons cada un dels perfils i valorar quins hauran de rebre una atenció prioritària.
- Informar la ciutadania i adreçar-la cap als diversos recursos i serveis als quals poden accedir en funció de la seva necessitat social, ja siguin recursos propis com d'altres àrees municipals, d'altres administracions o d'entitats socials.

A més d'aquestes funcions, referides al tractament de les problemàtiques que arriben als SSB, es planteja un repte que va molt més enllà: la prevenció i la detecció de necessitats del que podem anomenar demanda invisible. Aquest repte inclouria tant evitar l'empitjorament de situacions que efectivament han arribat als SSB, però que inicialment no eren urgències, com la capacitat de fer un treball al territori per detectar necessitats que no han arribat als SSB, però que són susceptibles de ser objecte d'intervenció social.

Es constaten les mancances estructurals i organitzatives per tal de desenvolupar una correcta planificació en el tractament de necessitats que no s'han visibilitzat i anticipar-s'hi per fer prevenció. D'altra banda, també es posa de manifest que la detecció de necessitats hauria de ser transversal per part d'altres àrees municipals i d'altres administracions que sumarien les seves capacitats i recursos als propis dels equips professionals dels SSB, on es derivarien les problemàtiques detectades per a la seva valoració. Davant d'això, es recomana establir i implementar eines metodològiques que permetin detectar les necessitats amb prou anticipació per poder fer prevenció amb l'objectiu d'evitar-ne l'empitjorament i evitar situacions molt més greus.

Les necessitats de la ciutadania tornen a mostrar la seva centralitat si intentem assignar perfils d'usuaris als diferents serveis i prestacions existents. D'una banda, no tots els municipis tenen tota la tipologia de prestacions i serveis existents a nivell agregat i, per tant, la capacitat d'elecció real a cada municipi és limitada. I de l'altra, les prestacions i els serveis han anat adaptant els criteris i les modalitats d'atenció a les noves necessitats detectades. En definitiva, el que és important és garantir un continuïtat assistencial a les persones que ofereixi un itinerari adequat a les necessitats que en cada moment puguin esdevenir-se. En aquest sentit, es recomana apostar per uns serveis accessibles i inclusivament de la diversitat de perfils existents. D'aquesta manera, s'aconsegueix minimitzar el risc d'estigmatització i, alhora, es guanya en eficiència pel que fa a l'aprofitament dels recursos disponibles.

En relació amb la definició del model d'atenció i amb la planificació global de la resposta, són funcions dels SSB:

- Definir, amb la participació de totes les altres administracions, el model d'atenció i gestió dels serveis i les prestacions que donaran resposta a les necessitats d'urgència i les polítiques de lluita contra la pobresa i l'exclusió social, més enllà de la mateixa atenció a la urgència social.
- Adequar el desplegament dels serveis previstos a la Cartera de serveis socials, analitzant la correspondència entre el que preveu la llei i els recursos amb els quals compta el municipi. Més enllà de les polítiques macro, cal fer una adaptació i aplicació local, i els serveis socials han de tenir un paper clau en aquesta planificació. Es valora que és bàsic promoure i assegurar la participació dels agents i les entitats locals en aquesta planificació.
- Evitar l'atorgament d'ajuts econòmics en els casos en què no es preveu la resolució a mitjà termini de la necessitat identificada i sempre que no es tracti de l'atenció de necessitats bàsiques per a la subsistència. Intentar buscar recursos o actuacions alternatives a la prestació econòmica per a aquestes situacions, dintre del marge d'actuació dels serveis socials i tenint en compte la conjuntura econòmica actual.

Aquest és un punt clau, ja que va molt relacionat amb la funció dels serveis socials que va més enllà de la prestació d'ajuts materials o econòmics i forma part del mateix treball social. Hi ha una certa dificultat a establir els criteris a l'hora de diferenciar aquests casos dels altres, però sí que hi ha un consens a evitar donar ajuts econòmics que corresponen més a altres administracions o àrees municipals (per exemple, ajuts a l'habitatge per raons merament econòmiques i sense una solució a mitjà o curt termini de la situació).

A continuació s'exposen recomanacions relacionades amb diferents aspectes de la planificació de la resposta.

En el cas de necessitats alimentàries:

- Treballar conjuntament amb altres àrees (Salut, Educació, Ocupació...) i agents (tercer sector, empreses...), que en molts casos ja s'està desenvolupant, però que la intensificació de la crisi actual fa encara més imprescindible, tant en la detecció de problemàtiques com en l'atenció. Alguns exemples que cal destacar són els protocols de detecció de malnutrició infantil entre Serveis Socials i Educació, o les taules de coordinació entre Serveis Socials i les entitats socials per a la cobertura de necessitats bàsiques en les quals tot sovint també hi és representada l'àrea de Promoció Econòmica.
- Substituir progressivament el repartiment generalitzat de lots per prestacions econòmiques en la majoria de perfils, en el sentit que és la suficiència de recursos econòmics el que en la majoria de casos garanteix una major autonomia personal i familiar.⁶

En el cas de necessitats residencials:

- Conèixer amb antelació suficient aquells casos on es preveu l'execució d'un llançament i buscar alternatives a la situació de manca d'habitatge que se'n derivi amb suficient antelació. Però la responsabilitat no pot recaure exclusivament sobre Serveis Socials, sinó que es fa del tot necessari un treball conjunt amb Habitatge.

⁶ Vegeu també aquest debat en l'apartat «2.1. Criteris de dignificació dels serveis».

- Estendre la implantació de barems de necessitats mitjançant la introducció d'una bateria de preguntes conjuntament amb l'Oficina Local d'Habitatge per conèixer en profunditat la situació respecte a l'habitatge familiar, i així tenir més capacitat d'anticipació.
- Establir protocols d'actuació conjunta entre els diferents agents institucionals i socials implicats per abordar de manera integral i efectiva la complexitat de la problemàtica.
- Estendre els serveis d'intermediació per al lloguer i borses de lloguer social.

Tant pel que fa als aspectes d'alimentació com d'allotjament, hi ha un debat sobre qui ha d'exercir la funció de lideratge del treball transversal. Si bé d'una banda es considera que pel que fa a les necessitats d'alimentació el lideratge és més propi que l'exerceixin els Serveis Socials, altres veus apunten que necessàriament ha de ser compartit amb altres àrees, especialment Educació i Salut. En canvi, en relació amb l'habitatge, des del punt de vista que no totes les situacions de manca d'habitatge comporten una situació de pobresa, el lideratge ha de ser de l'àrea d'Habitatge. Tot i així, també hi ha qui apunta que els SSB han d'assumir i treballar amb més profunditat aspectes relacionats amb les necessitats d'habitatge, per tal d'avançar en la línia de la universalització i normalització dels serveis socials.

En tot cas, i entenent que el repte és el treball transversal, la recomanació apunta que per a aquells municipis en els quals aquest treball conjunt és encara inexistent o lleu, sigui Serveis Socials qui el fomenti i impulsi, tant pel que fa a l'àmbit de l'alimentació com de l'habitatge.

1.1. Recollida, anàlisi de la informació i indicadors de context

Es considera cabdal poder disposar del suport tecnològic necessari per implementar la recollida i anàlisi de la informació de manera comuna a tot el territori. Les administracions supramunicipals i autonòmiques són les que han de liderar aquest procés i dotar els municipis de les eines necessàries per fer-ho. En relació amb la recollida d'informació i dades, són funcions dels SSB:

- Disposar d'un sistema unificat d'informació i gestió de dades que en permeti la recollida i el tractament homogeni.
- Quantificar i avaluar el conjunt d'actuacions adreçades a la cobertura de la urgència social (serveis, subvencions, convenis, prestacions, etc.) per poder mesurar-ne l'impacte.
- Elaborar, de manera periòdica, informes d'avaluació amb l'objectiu de mesurar l'eficàcia de les actuacions i poder planificar d'acord amb les demandes existents els objectius aconseguits i previstos, i les necessitats de millora en la consecució de resultats.
- Definir i revisar periòdicament els indicadors de context general que permetin planificar la resposta en relació amb aquestes necessitats i mesurar l'impacte de les polítiques que es desenvolupen.

A continuació, es recomanen alguns indicadors de context que es consideren rellevants per avaluar i comparar les polítiques i accions d'atenció a les necessitats bàsiques que es desenvolupen des del món local.

- Taxa d'atur (per sexe i franja d'edat).
- Existència o no d'espais transversals de coordinació amb altres àrees per desenvolupar polítiques d'atenció a les necessitats bàsiques.
- Nombre de beneficiaris o usuaris dels SSB l'any (per sexe i franja d'edat).
- Renda familiar disponible.
- Pressupost destinat a ajuts d'urgència social (quantitat total que l'ens local destina a aquest concepte).
- Nombre sol·licituds de la RMI per any (per sexe).
- Nombre de beneficiaris o usuaris de la RMI l'any (per sexe i franja d'edat).
- Dades demogràfiques del municipi (per sexe i franja d'edat).
- Nombre de pisos buits (privats i públics).
- Sobreendeutament familiar.
- Nombre de llançaments.
- Nombre d'execucions hipotecàries.
- Preu mitjà del lloguer.
- Nombre de demandants d'habitatges de protecció oficial (HPO) l'any.
- Nombre d'HPO atorgats l'any.

A més d'aquests indicadors d'entorn que aquí s'esmenten, per a cada una de les prestacions i serveis d'atenció a les necessitats d'alimentació i allotjament d'urgència (vegeu l'apartat «4. **Recursos, serveis i prestacions**»), s'han recollit altres indicadors més específics que tenen a veure amb elements estratègics, de l'usuari, i econòmics que també es consideren essencials a l'hora de planificar la resposta a aquestes necessitats.

2. Atenció i pla de treball

La persona és l'eix al voltant del qual els equips professionals dissenyen amb els recursos disponibles l'atenció, el seguiment i, en el seu cas (quan s'esdevé una mancança social afegida a una mancança estrictament econòmica), plans de treball destinats a aconseguir la resolució de les problemàtiques més urgents, alhora que es promou la seva inclusió social. El primer contacte entre ciutadania i servidors públics hauria d'anar acompanyat de la informació suficient sobre els drets i les obligacions en relació amb l'atenció social i la cobertura de les necessitats bàsiques, sense perjudici que sempre que se sol·liciti formalment una prestació o servei caldrà notificar-ne l'atorgament o la denegació motivada a la persona sol·licitant. Es recomana que l'oficina d'atenció ciutadana, o el servei equivalent, assumeixi parcialment aquest rol d'informació i assessorament d'usuaris potencials dels SSB.

Més enllà del rol reactiu i assistencialista centrat en la prestació d'ajuts que ha guanyat protagonisme els darrers anys, caldria fer accions per recuperar el sentit de la funció inclusiva dels SSB que serien positives per reduir a mitjà termini la pressió assistencial i augmentar les probabilitats de guanyar en efectivitat en les intervencions sobre problemàtiques que requereixen major seguiment. Es recomana que els equips professionals

desenvolupin projectes d'atenció col·lectiva a escala grupal i comunitària a través d'un plantejament educatiu, preventiu i promotor de la creació de xarxes i de vincles d'ajuda mútua. Exemples d'aquests projectes són els grups de recuperació emocional, els grups de vinculació amb l'entorn, els grups de formació i informació específica, etc. Aquesta aposta no està exempta de dificultats d'aplicació perquè és una feina que requereix cert recorregut i, sovint, la part política prefereix iniciatives que tinguin un resultat tangible immediat.

Els professionals apunten la importància d'atendre no només les necessitats bàsiques de les persones per a les quals la llei regula que hi ha d'haver una prestació garantida, sinó també treballar altres aspectes que normalment es presenten vinculats, com són la recuperació emocional i l'enfortiment dels vincles socials dels usuaris, per tal de garantir una veritable atenció integral. Sense un apoderament de les persones a escala individual, difícilment resultarà efectiva la prestació garantida prevista a la llei.

Les urgències socials requereixen una definició prèvia del que són «necessitats bàsiques» i com aquestes han d'estar garantides independentment de si els usuaris presenten una mancança exclusivament econòmica o material o si aquesta va acompanyada de problemàtiques socials afegides que requereixin uns graus superiors d'atenció social. Un exemple d'això són els reglaments de prestacions econòmiques d'urgència que molts municipis han desenvolupat i estan aplicant en el seu territori.

D'altra banda hi ha necessitats explícitament considerades bàsiques per la Llei 13/2006, de prestacions socials de caràcter econòmic (com ara les relacionades amb la manca d'habitatge), que excedeixen de molt la capacitat d'incidència dels SSB. Malgrat l'acord generalitzat entre els equips professionals dels SSB sobre la responsabilitat pública de garantir no només les necessitats bàsiques, sinó també de promoure la inserció social, laboral i educativa dels ciutadans i ciutadanes, també es reconeix la responsabilitat d'altres àrees en aquest aspecte. S'ha de vetllar perquè els departaments sectorials tinguin en compte els usuaris dels serveis socials i les seves especificitats. Els equips professionals dels SSB es troben en un context on cal gestionar la tensió entre una pressió assistencial creixent (proveir assistència) i la voluntat de treballar les necessitats des d'un enfocament integral (vertebrar la transversalitat). Davant d'aquesta situació, l'orientació més recomanable que cal seguir és instar altres àrees i administracions perquè adoptin mesures que contribueixin a fer efectiva la prestació garantida prevista a la normativa.

La immediatesa requerida per atendre urgències socials, així com l'extensió i intensificació de les necessitats que arriben als SSB, fa que els equips professionals es replantegin el seguiment estricte dels requeriments previstos al procediment administratiu, pel que fa a l'accés i la retirada de prestacions econòmiques, quan això pugui suposar empitjorar objectivament la situació de les persones. En casos d'incompliment de l'usuari sobre la finalitat prevista de la prestació, la seva retirada estaria justificada quan els seus efectes no fossin pitjors (en el sentit que els SSB no poguessin desenvolupar intervencions alternatives a la prestació econòmica) per a la situació social de la persona. Per tant, es recomana aplicar un criteri professional de proporcionalitat en la sanció a imposar en casos d'incompliment, en tot cas aprovada per l'òrgan competent, tal com es desenvolupa en els reglaments anteriorment esmentats.

2.1. Criteris de dignificació dels serveis

Una de les funcions dels SSB és vetllar per la dignificació dels usuaris dels serveis i les prestacions d'urgència social. Aquesta dignificació es concreta, d'una banda, en el foment de la seva autonomia i apoderament, i de l'altra, en la reducció de l'estigmatització que pot comportar la visibilitat pública de l'atenció que reben.

La recomanació és evitar, sempre que sigui possible, les respostes estrictament assistencials i emfatitzar l'apoderament dels usuaris a través d'una intervenció que fomenti la seva autonomia. En aquest sentit, s'entenen com a conductes positives la gestió de l'economia domèstica, el fet de cuinar per als propis fills, l'adquisició de bons hàbits en alimentació, la correcta preparació o la conservació i reutilització dels aliments. Tanmateix, no és un objectiu generalitzable per a qualsevol perfil d'usuari ni es pot assolir en totes les situacions sense posar en risc la resolució efectiva de les urgències socials que han motivat la intervenció dels SSB.

Es tendeix a considerar com a més dignes aquells serveis de caràcter més preventiu, integral, universal i progressiu (amb efectes a mitjà i llarg termini), però les urgències socials requereixen una atenció simptomàtica, sectorial, focalitzada i immediata. La conseqüència és que qualificar els serveis de poc dignificadors és equivalent a dir que s'adrecen als usuaris i a les usuàries amb major grau d'exclusió. Hi ha professionals dels SSB que consideren que davant d'urgències socials és prioritari satisfer necessitats bàsiques i admeten que es faci amb prestacions o serveis que no resultin especialment «dignificadors». També hi ha professionals que afirmen que la «dignitat» depèn en bona mesura dels usuaris: d'una banda, perquè depèn d'autopercepcions i bagatges, i de l'altra, perquè hi ha perfils d'usuaris als quals és necessari acotar l'autonomia. La dignitat dependria també de l'expectativa de millora que tinguin (i/o la que se'ls transmeti) els usuaris.

També cal tenir present que no tots els contextos sociodemogràfics són iguals, i en determinats municipis petits l'estigma és més potent que en municipis més grans o amb situacions de necessitat més generalitzades. Evitar l'estigmatització és una manera de vetllar per la dignificació, i una de les tendències creixents que s'ha observat els darrers anys en aquesta línia és promoure serveis, recursos i equipaments en funció dels diferents perfils.

Més enllà de l'adequació dels serveis i les prestacions als diferents perfils i del debat que això suposa, cal afavorir, en la mesura del possible:

1. Serveis i prestacions que promoguin l'autonomia dels usuaris i el seu apoderament.

En aquest sentit, afavoreix l'autonomia que els usuaris puguin:

- Disposar de recursos econòmics per comprar.
- Cuinar el propi menjar.
- Menjar al propi domicili. Els serveis que comporten emportar-se el menjar a casa són valorats com a més dignificadors, tot i que es parteix d'un supòsit que potser no sempre es compleix: que la llar reuneix les condicions per preparar els àpats adequadament.
- Fer els àpats comunitaris en espais normalitzats (restaurants socials, escoles, casals de gent gran).

- Rebre aliments de manera adaptada a les seves necessitats.
- Triar els aliments que necessiten, per exemple en espais com ara supermercats socials.
- Disposar d'allotjament estable pel temps que sigui necessari i no compartit o, com a mínim, que disposi d'unes condicions d'habitabilitat que evitin situacions d'amuntegament.

2. Serveis i prestacions que mantinguin la privacitat i intimitat de les persones i n'evitin l'estigmatització. En aquest sentit cal:

- Evitar cues en el repartiment d'aliments. Per exemple, oferint la possibilitat de concertar una cita prèvia.
- Evitar l'exposició pública dels serveis i les prestacions.
- Promoure la intimitat en l'allotjament compartit.
- Promoure la conservació del propi domicili.

Segons aquests criteris, els serveis que més afavoreixen la dignificació són les prestacions econòmiques.

Són la via més dignificadora possible de garantir la suficiència d'ingressos per cobrir les necessitats bàsiques, tenint en compte el grau d'autonomia que suposen per a la persona i la menor estigmatització.

Pel que fa a les modalitats de prestacions econòmiques relacionades amb necessitats alimentàries, les targetes moneder i els vals o xecs serien les més recomanables, tot i que hi ha professionals que apunten més cap al sistema de xecs o vals perquè només es poden intercanviar per una determinada mena de productes, o només es poden utilitzar en determinats establiments (per exemple mercats municipals, on només hi ha producte fresc). Per tal d'evitar l'estigmatització, es recomana que en les targetes moneder o xecs bescanvi no hi hagi cap identificació dels serveis socials.

I en relació amb la modalitat de prestació econòmica d'urgència per atendre situacions de pèrdua d'habitatge, es valora positivament aquesta opció si l'ajut permet solucionar la problemàtica a curt termini. Si no, cal que la necessitat sigui atesa des d'una altra tipologia de serveis o des de les prestacions econòmiques de l'Agència d'Habitatge de Catalunya. Sobretot en aquest àmbit, les prestacions econòmiques d'urgència van dirigides a pagar subministraments sense els quals les llars poden trobar-se en situacions extremadament crítiques.

- En relació amb els serveis d'atenció a les necessitats d'alimentació:
 - Supermercats socials. El fet que l'usuari pugui triar quins productes s'endurà és percebut com un factor dignificador, però això no resol el problema de l'estigma associat a aquesta mena d'establiments.
 - Restaurants socials. És un servei que es considera dignificador perquè evita l'estigmatització perquè és compartit per la població general, que hi pot accedir a fer àpats pagant.
 - Àpats en altres centres (escoles, casals de gent gran). Ofereix moltes possibilitats ja que permet habilitar les residències de gent gran o escoles on s'ofereixen àpats a persones grans o infants que ho necessitin en un entorn normalitzat.

- En relació amb els serveis d'atenció a les necessitats d'allotjament:
 - Intermediació hipotecària. La coresponsabilitat dels usuaris és un factor molt important que té un efecte apoderador destacable. Diversos municipis tenen convenis amb Ofideute i, en general, és un servei molt ben valorat, tot i que també es considera que està sobrecarregat, té poca capacitat d'absorció de les demandes i que les entitats bancàries poques vegades s'avenen a l'oferta d'intermediació.
 - Pisos socials i habitatge d'inclusió. S'apunta que compartir allotjament amb altres persones no és el més desitjable, però que en cas de necessitat és millor fer-ho en entorns el màxim de normalitzats possible.
 - Pisos d'emergència. Es valora com a mitjanament digne. Es considera un servei insuficient en el qual de vegades es poden trobar situacions d'amuntegament o de manca de rotació per l'agreuement de la problemàtica relacionada amb l'habitatge.

I els serveis que menys afavoreixen la dignificació (que cal garantir, però no potenciar) són:

- En relació amb els serveis d'atenció a les necessitats d'alimentació:
 - Menjadors socials. El seu potencial estigmatitzador és molt alt, sobretot fora de les ciutats grans, i fins i tot persones amb necessitats alimentàries rebutgen aquest servei per vergonya i sentiment de pèrdua d'autoestima. Alhora, no són ben vistos entre el veïnat dels barris on hi ha aquests establiments. Es desaconsella la solució del menjador social per a població que no té una problemàtica social greu i, en general, per a tota aquella població de serveis socials que no té dificultats per escollir aliments i cuinar a casa.
 - Repartiment públic de lots de menjar. La seva visibilització pública en forma de cues afavoreix una concepció exclusivament assistencialista de les intervencions socials, tot i que es valora positivament en termes relatius (comparant-ho amb els menjadors socials) que els usuaris puguin cuinar i menjar a casa. S'aconsella, sempre que es pugui, buscar alternatives al repartiment de lots. En cas que es faci, és aconsellable evitar cues i situacions de repartiment arbitrari sense criteris d'adjudicació, així com vetllar per incloure als lots suficiència de nutrients i una dieta equilibrada.
- En relació amb els serveis d'atenció a les necessitats d'allotjament:
 - Albergs. Servei altament criticat, tot i que compta amb la dimensió positiva de possibilitar un treball amb l'usuari molt més difícil de dur a terme si s'allotja en pensions.

3. Agents implicats: gestió i coordinació

La diversitat del teixit social existent al nostre país ha permès tradicionalment donar resposta a determinades situacions de pobresa i exclusió social allà on no arribaven les administracions. La dimensió que ha adquirit actualment la problemàtica de les urgències socials ha posat de manifest la necessitat que els diferents actors socials segueixin desenvolupant un rol important en el seu tractament, però també s'han evidenciat les man-

cances en la resolució dels problemes i en l'absència d'una gestió prou coordinada entre els mateixos actors i d'aquests amb els SSB en la prestació dels diferents serveis que ofereixen als usuaris.

Per la seva banda, el treball transversal entre les diferents àrees de cada ajuntament ha esdevingut cada vegada més necessari per abordar de manera integral problemàtiques complexes que no es poden tractar únicament des dels SSB perquè les seves implicacions transcendeixen l'àmbit propi d'actuació dels serveis socials.

Davant del gran nombre d'agents que col·laboren en la resolució de les problemàtiques d'urgència, a continuació es donen «orientacions per a l'acció» en el camp de la col·laboració i el treball transversal amb altres agents. Es tracta de recomanacions en la línia de perfilar millor quin ha de ser el rol dels SSB i millorar-ne la coordinació. A continuació es posen exemples d'agents presents al territori i de treball transversal amb altres àrees de l'ajuntament que poden ser útils a l'hora de millorar la coordinació i la col·laboració amb tots els agents.

Una primera funció dels SSB és la identificació de tots els actors implicats en l'atenció a les necessitats d'urgència social que intervenen al territori i intensificar la participació en la redacció, l'aprovació i el lideratge de protocols de detecció i atenció a les situacions d'urgència i emergència socials en coordinació amb totes les àrees i entitats municipals implicades. La concreció d'aquests protocols hauria de fer-se de manera col·laborativa com a norma general i no només quan des d'alcaldia es marquen les directrius que cal seguir.

És imprescindible augmentar el grau d'implicació de les altres àrees de l'ajuntament que haurien d'assumir la seva coresponsabilitat en la detecció de situacions de necessitats, però sobretot en la resolució de problemàtiques complexes i que requereixen un tractament interdisciplinari.

Una pràctica que progressivament s'ha estès a diversos municipis és l'impuls d'una xarxa d'actors al territori per millorar la garantia d'atenció de les necessitats socials. S'ha constatat que als municipis on hi ha un consell municipal de serveis socials, presidit per l'alcalde, o en aquells municipis on es decideix exercir un lideratge polític des de l'alcaldia, resulta molt més efectiu el treball de la xarxa. Per tant, és recomanable impulsar un lideratge polític més enllà del treball aïllat dels equips professionals, per tal de fer més sòlides les aliances socials entre els actors integrants de la xarxa en benefici d'un treball més coordinat i efectiu.

Els SSB treballen habitualment en una resposta unificada a través d'acords de cooperació i coordinació amb cada un dels actors amb l'objectiu d'establir unes condicions i uns criteris de treball comuns. Aquesta resposta unificada ha donat els seus fruits en temes com ara l'entrada al servei, els perfils d'accés i les derivacions. Seria recomanable ampliar aquests acords a altres aspectes també importants com són l'establiment de criteris de qualitat i de mecanismes formalitzats de seguiment com ara reunions de coordinació. Els SSB també han de vetllar pel compliment efectiu dels acords establerts en els convenis de cooperació amb el tercer sector i per la valoració dels resultats de manera periòdica.

Un altre tema que preocupa els SSB és què s'ha de fer amb aquelles propostes solidàries d'iniciativa privada que apareixen als municipis. En aquest sentit, es considera important donar resposta a aquestes iniciatives sorgides des de la ciutadania sempre que estiguin alineades amb els objectius que s'estableixen des dels SSB. A més de la necessitat d'alinear objectius, hi ha també altres reptes que es plantegen a l'hora de poder implementar iniciatives ciutadanes: els terminis administratius per estudiar, aprovar i prendre decisions no es corresponen amb la immediatesa de resposta que requeriria la iniciativa; sorgeixen dificultats logístiques i dificultats d'establir criteris equitatius d'accés als serveis que s'ofereixen, així com pressions d'entitats que volen marcar agenda política, etc.

Finalment, s'exposen recomanacions sobre dos casos concrets de col·laboració que són debats recurrents en els SSB. El primer fa referència al rol que han de tenir els SSB a l'hora de participar, col·laborar i oferir eines per a la intermediació entre les diferents parts en els casos d'impagament de l'habitatge habitual per tal d'evitar situacions d'exclusió residencial. La tasca d'intermediació es considera que no és una funció pròpia dels serveis socials, sinó més aviat un servei propi d'una altra àrea a la qual derivar persones. Tot i així, sí que es considera que els SSB participen i ofereixen eines per tal de facilitar el procés d'intermediació. En general, els serveis d'intermediació depenen o bé d'Habitatge o bé d'un departament nou on hi ha diferents àrees representades.

L'altre debat fa referència a la tasca que fan alguns SSB per innovar, optimitzar recursos i evitar duplicitats en el repartiment d'aliments de primera necessitat al municipi promovent una actuació coordinada i transversal i, si escau, establint una finestra única, tot i que aquesta finestra única no es considera necessària si existeixen els mecanismes necessaris entre serveis socials i les entitats socials per compartir la informació i coordinar-se de manera efectiva, tot i els recursos limitats dels SSB i la resistència d'algunes entitats. En qualsevol cas, es recomana implementar eines de suport per a la gestió coordinada dels usuaris.

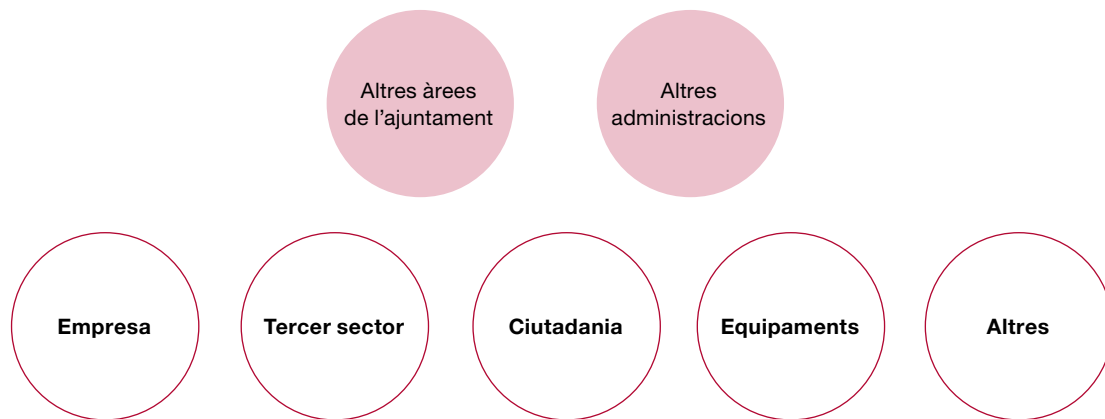
Al mateix temps es recomana tenir en compte alguns aspectes a l'hora d'establir convenis de col·laboració o subvencions amb les entitats que ofereixen serveis d'atenció directa a necessitats d'alimentació, com per exemple la conservació adequada dels aliments, la capacitat d'organització de voluntaris, la dignificació del servei, l'adequació dels espais de magatzem i recollida, la diversitat de fons de recaptació, la compra –quan és necessària– de productes de proximitat, l'atenció de persones que hagin estat derivades pels serveis socials, entre d'altres.

En relació amb la funció que tenen els SSB de detectar els agents que col·laboren a cada municipi, la recomanació és que cada municipi pugui fer el seu mapa d'agents implicats a cada territori, els *stakeholders*, entesos com a qualsevol individu o col·lectiu que pot afectar el desenvolupament de la tasca dels SSB a l'hora de donar resposta a les urgències socials. En tant que són actors interns o externs a l'organització i que afecten o que són afectats pels objectius o resultats, és necessari comptar amb un mapa de relacions que s'estableixen per tal de definir i controlar les diferents sinergies que es donen.

A continuació es mostra una llista dels diversos agents que, amb diferents graus d'implicació, participen habitualment als municipis en la definició i/o implementació d'inter-

vencions socials en matèria d'urgències relacionades amb necessitats alimentàries i/o residencials i que poden ser útils a l'hora de dibuixar el mapa de relacions de cada territori.

Agents implicats



- Altres àrees de l'ajuntament (es tracten exhaustivament en el punt de col·laboració transversal).
- Altres administracions (idem).
- Empresa
 - Supermercats i mercats
 - Petit comerç d'alimentació
 - Restaurants
 - Empreses de càtering
 - Escoles de cuina
 - Productores agràries locals
 - Empreses agroalimentàries
 - Empreses de transport
 - Entitats financeres
 - Immobiliàries
 - Altres (servei de magatzem de mobles...)
 - Cooperatives d'habitatges
- Tercer sector
 - Delegacions locals de grans entitats (Càritas, Creu Roja...)
 - Entitats locals
 - Fundació Banc d'Aliments (àmbit provincial)

- Ciutadania
 - Voluntariat, en el marc de les entitats
 - Donants particulars d'aliments
 - Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH)
 - Propietaris que disposen de pisos buits que podrien ser llogats
 - Propietaris de pisos llogats amb arrendataris amb problemes econòmics
 - Grups informals de solidaritat comunitària
 - Associació de Mares i Pares d'Alumnes (AMPA)
 - Associacions de veïns i veïnes
 - Associacions de comerciants
 - Esglésies evangelistes i altres
- Equipaments
 - Escoles
 - Casals de gent gran
 - Centres oberts
 - Centres de dia i residències de gent gran
- Altres
 - Col·legi de Procuradors
 - Col·legi d'Advocats
 - Síndic de Greuges
 - Sindicats

3.1. Col·laboració transversal

Com s'ha dit, una de les funcions és la d'augmentar la col·laboració i la implicació de les altres àrees de l'ajuntament i d'altres administracions per tractar les problemàtiques que requereixen un tractament interdisciplinari. El quadre següent mostra diferents exemples, validats pels professionals i tècnics participants en aquest estudi, de col·laboració transversal entre els SSB i les diferents àrees municipals en l'àmbit de les urgències socials. També s'inclouen en el quadre diverses intervencions que porten a terme altres administracions públiques, degudament indicades, en temes sectorialitzats i que queden incloses en l'àmbit d'actuació de l'àrea municipal corresponent.

El quadre separa tres etapes característiques del treball d'intervenció social: la prevenció de problemàtiques socials davant de situacions de risc, la detecció que permet diagnosticar problemàtiques que s'estan produint i l'atenció que assigna un tractament específic a la problemàtica detectada amb l'objectiu d'assolir-ne la resolució. En cada una d'aquestes etapes, el quadre inclou exemples de possibles col·laboracions transversals, algunes que ja són habituals arreu, però també d'altres que són pioneres en alguns municipis i que podrien ser exportables. Finalment, també s'inclouen altres propostes d'actuació que generen un cert grau de consens sobre la necessitat i viabilitat de portar-les a la pràctica en un futur pròxim.

En el cas dels serveis relacionats amb les respectives àrees d'Habitatge, s'ha constatat l'existència d'una gran diversitat de models i estructures que acaben desenvolupant actuacions molt diferents, fet que cal valorar positivament en el sentit que ofereix opcions alternatives per tal que cada municipi pugui escollir o adaptar-les al seu context específic.

També cal destacar que, tot i que no es concreta en exemples en el quadre, s'han esmentat les àrees de Joventut i Lleure i Serveis de Mediació, que també podrien tenir col·laboració transversal amb Serveis Socials.

Àrees objecte de treball transversal amb Serveis Socials	Prevenció	Detecció	Atenció
Educació	Beques de transport escolar (de la partida d'urgència social).	Protocol de detecció de situacions d'insuficiència alimentària conjuntament amb Serveis Socials i Salut, a través de les comissions socials. Detecció precoç de joves amb risc d'exclusió social a través dels equips d'assessorament i orientació psicopedagògica (EAP) dependents del Departament d'Ensenyament de la Generalitat de Catalunya.	Beques menjador dels consells comarcals, en col·laboració amb Educació. Pràctiques en empreses a 4t d'ESO convalidant crèdits per a joves amb risc d'exclusió, juntament amb Ocupació.
Habitatge	Protocol de detecció de situacions d'impagament conjuntament amb Serveis Socials.	Seguiment conjunt de dades referides a desnonaments, sobreocupacions i barraquisme.	Intermediacions. Prestacions econòmiques. Habitatges d'inclusió. Borsa de lloguers.
Promoció Econòmica / Ocupació	Accions formatives per a persones en risc o situació d'exclusió. Mesures per apropar els diferents perfils al mercat laboral. Impuls de l'economia social. Intermediació mercat de treball. Campanyes de col·laboració per promoure la responsabilitat social de les empreses. Col·laboració amb les associacions de comerciants.	Protocol de detecció de persones que no treballen ni estudien, conjuntament amb Serveis Socials. Protocol de detecció de les situacions d'atur de llarga durada.	Accions d'orientació i activació. Competències transversals i laborals. Inserció a través de llocs de treball temporals (plans d'ocupació, pràctiques...) Pràctiques en empreses a 4t d'ESO convalidant crèdits per a joves amb risc d'exclusió, juntament amb Educació. Contraprestacions derivades de la RMI, en termes d'inserció laboral. Pràctiques i inserció laboral via rehabilitació de pisos buits.

Àrees objecte de treball transversal amb Serveis Socials	Prevenció	Detecció	Atenció
			<p>Impuls de cooperatives de treball vinculades a la recuperació de terreny agrícola.</p> <p>Impuls d'una moneda local per fomentar l'economia local en la compra d'aliments.</p> <p>Impuls de col·laboracions amb productores agrícoles locals per generar projectes d'ocupació, formació i compra d'aliments frescos per a projectes socials.</p>
Seguretat Ciutadana		<p>Protocols d'actuació i/o canals d'informació estable amb la policia i els agents cívics per a la detecció i derivació de persones en situació d'exclusió social.</p> <p>Protocols d'atenció a transeünts.</p>	<p>Protocols de coordinació i actuació (en aquells municipis petits on no hi hagi atenció de Serveis Socials durant 24 h).</p>
Salut Pública i Consum	<p>Realització de tallers de cuina, conservació i reutilització d'aliments.</p> <p>Suport econòmic (Agència de Residus de Catalunya) a ens locals i entitats per a projectes de no-malbaratament d'aliments.</p> <p>Informació sobre seguretat alimentària, alimentació saludable i no-malbaratament d'aliments.</p>	<p>Detecció de problemes de salubritat als habitatges.</p> <p>Detecció de sobreocupacions, a través de l'Oficina d'Atenció al Consumidor.</p> <p>Protocol de detecció de situacions d'insuficiència alimentària, conjuntament amb Serveis Socials i Educació.</p> <p>Detecció d'impagaments de subministraments.</p>	<p>Suport professional per a l'elaboració de dietes saludables o específiques.</p> <p>Suport i acompanyament a entitats socials en projectes de reaprofitament de minves de supermercats o empreses de restauració i en la seva distribució.</p> <p>Intermediació amb les companyies de subministraments en cas d'impagaments.</p>
Alcaldia	<p>Lideratge en les relacions institucionals i en la implicació del teixit empresarial i financer del municipi per a la captació de fons per a prestacions d'urgència.</p> <p>Transparència en la gestió de les prestacions d'urgència.</p> <p>Governança.</p> <p>Lideratge del treball transversal.</p>	<p>Detecció de necessitats aprofitant la informació que recull l'ajuntament i el contacte directe amb la ciutadania.</p>	<p>Coordinació i lideratge de les intervencions municipals amb l'assessorament de la part tècnica.</p>

Àrees objecte de treball transversal amb Serveis Socials	Prevenció	Detecció	Atenció
Participació Ciutadana	<p>Promoció de la participació a través de taules de coordinació.</p> <p>Creació d'espais d'intercanvi veïnal.</p> <p>Vinculació de l'atenció a necessitats d'alimentació i allotjament a projectes de caire comunitari.</p>	<p>Detecció de situacions de necessitat aprofitant les actuacions que es porten a terme en l'àmbit comunitari.</p>	<p>Promoció de la participació dels usuaris o beneficiàries d'ajuts.</p> <p>Suport a les entitats i associacions que tenen iniciatives en aquests àmbits i col·laboració en la creació de xarxes de suport.</p>
Medi Ambient	<p>Promoció de la reducció del malbaratament i la gestió de residus.</p> <p>Informació i sensibilització sobre sobirania alimentària, pagesia local...</p> <p>Cessió d'horts urbans a entitats que treballen per a la inclusió social.</p> <p>Foment de l'agricultura local.</p>		<p>Tallers d'estalvi energètic i actuacions per a l'estalvi energètic: reductors d'aigua, joc de bombetes de baix consum.</p> <p>Gestió dels excedents alimentaris.</p>
Manteniment / Brigada Municipal			<p>Transport regular d'aliments`</p> <p>Suport en la recollida de minves`</p> <p>Adequació dels espais de repartiment`</p> <p>Suport i acompanyament als horts socials`</p>
Intervenció / Secretaria / Serveis Jurídics	<p>Assessorament en convenis, subvencions i clàusules socials.</p> <p>Inclusió de clàusules socials que promoguin la compra de productes locals en establiments de proximitat.</p>		<p>Accions del Servei d'Orientació Jurídica (SOJ) i del Servei d'Intermediació del Deute Hipotecari (SIDH)</p> <p>Revisió del pagament de taxes municipals.</p>

4. Recursos: serveis i prestacions

Les disset fitxes que es presenten a continuació suposen una sistematització de la diversitat de prestacions i serveis d'urgències alimentàries i residencials que s'ofereixen actualment als municipis de la província de Barcelona. De les disset fitxes, onze corresponen als serveis i prestacions que ofereix directament l'Administració local, i les altres sis corresponen a serveis i prestacions de la Generalitat de Catalunya, concretament de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, a la gran majoria dels quals s'accedeix a través de les oficines locals d'habitatge.

Cada fitxa correspon a un servei o prestació que n'inclou la descripció, el perfil més habitual de les persones que efectivament n'esdevenen beneficiàries, els aspectes comuns i específics que cal planificar, uns indicadors estratègics, de l'usuari, i econòmics (seguint les tipologies que es recullen als cercles de comparació intermunicipal) que resultarien més adients per avaluar cadascun dels serveis i les prestacions. Finalment, també s'inclouen els seus punts forts i febles principals a partir de l'observació i anàlisi de la seva implementació.

Els aspectes que cal planificar i els indicadors que es proposen adquireixen un paper fonamental per tal d'assolir uns índexs d'eficiència i eficàcia adequats per satisfer les necessitats actuals i futures. En un context de crisi com l'actual, que provoca un augment i una intensificació de les urgències socials, esdevé del tot necessària la introducció de la planificació i avaluació orientada a la millora de resultats amb l'objectiu final d'aconseguir la resolució de les urgències socials.

Els aspectes comuns que cal planificar fan referència a la via d'entrada, als requisits d'accés, als criteris de baixa, a la temporalitat del recurs, als recursos necessaris, al finançament i el pressupost, al manteniment i l'adequació d'espais i, finalment, a la col·laboració amb altres agents i a la potencial complementarietat amb polítiques d'ocupació, com a «col·laboradores necessàries» per tal d'aconseguir la inserció laboral i la inclusió social dels usuaris dels diferents serveis i prestacions. Per la seva banda, els aspectes específics fan referència al marc normatiu (normatives de funcionament intern, reglaments, protocols...) i a l'expedient administratiu (registres).

Val a dir que no tots els punts anteriorment esmentats es defineixen a les fitxes, sinó que de vegades només s'apunten com a elements que cal tenir en compte. D'altres vegades, sí que recullen alguna proposta que no s'ha d'entendre com a quelcom tancat, sinó com el que s'ha considerat més adient atenent tant les experiències observades, com l'opinió de la majoria dels participants en aquest estudi.

Pel que fa a la proposta d'indicadors, s'ha seguit en gran manera la classificació d'indicadors que es recull en els cercles de comparació intermunicipal:⁷ indicadors de context, indicadors d'encàrrec polític o estratègic, indicadors d'usuari i indicadors de la dimensió econòmica. S'ha considerat oportú no incloure com a indicadors els corresponents a la dimensió de valors organitzatius i recursos humans, ja que entre els aspectes que cal planificar ja s'han incorporat aquells elements referits a recursos que tenen una incidència més directa en la prestació dels diferents serveis i que són objecte d'aquest estudi.

Els indicadors de context no apareixen a les fitxes, perquè com que són més generals ja han estat esmentats en l'apartat «**1. Detecció de la demanda i planificació de la resposta**». Els indicadors estratègics tenen per objectiu avaluar l'adequació dels serveis a la demanda ciutadana i l'ús adequat dels recursos disponibles; els indicadors d'usuari avaluen l'accessibilitat i qualitat dels serveis que reben les persones i, finalment, els indicadors econòmics avaluen el finançament, els costos i la suficiència dels recursos.

⁷ Vegeu DIPUTACIÓ DE BARCELONA (2012). *Anàlisi de serveis municipals mitjançant indicadors de gestió. Recull de conclusions dels serveis analitzats en els cercles de comparació intermunicipal. Resultats any 2010*, Barcelona.

4.1. Alimentació

4.1.1. Menjar preparat

1. Menjadors socials

Descripció	Servei que proporciona, de manera temporal, àpats elaborats a persones i famílies amb greus necessitats socials i que necessiten ajuda per a la subsistència.
Perfil dels destinataris	Persones majors d'edat amb greu risc d'exclusió social de llarga trajectòria.
Aspectes que cal planificar	<p>Via d'entrada al servei: derivació directa dels Serveis Socials i altres entitats socials coordinades amb els SSB en qui es pugui delegar aquesta tasca (establir criteris).</p> <p>Requisits d'accés específics:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Signatura d'acords de pla de treball. – Tenir més de 18 anys o estar legalment emancipat. – No disposar d'ingressos suficients i trobar-se en situació d'exclusió social. <p>Criteris de baixa del servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Renúncia voluntària / Resolució de la necessitat / Assignació d'un recurs social diferent / Incompliment de les normes de funcionament del servei / Incompliment negligent del pla de treball / Defunció. <p>Temporalitat.</p> <p>Recursos necessaris: humans, materials, d'espais, de manteniment...</p> <p>Finançament i pressupost: municipal, Generalitat, tercer sector.</p> <p>Col·laboració amb altres agents: entitats del territori, empreses, comerç local, pagesia, voluntariat.</p> <p>Complementació amb polítiques d'ocupació.</p> <p>Normativa de funcionament intern.</p> <p>Protocols de derivació.</p> <p>Reglament del servei.</p> <p>Registre de persones ateses i incidències.</p>
Indicadors estratègics	<p>Nombre de menjadors per municipi.</p> <p>Nombre de places per municipi.</p> <p>Nombre de sol·licituds (per tal de contrastar la suficiència del servei).</p> <p>Nombre de casos detectats pels serveis socials bàsics que requereixen el servei.</p> <p>Nombre d'usuaris per any (per sexe).</p> <p>Mitjana de dies transcorreguts des de la sol·licitud fins a l'aprovació o denegació (o bé a l'accés al servei en cas d'aprovació).</p> <p>Nombre d'àpats per any.</p> <p>Treball en xarxa amb les entitats que ofereixen aquest servei.</p> <p>Responsabilitat social empresarial (RSE): nombre d'empreses col·laboradores.</p>
Indicadors dels usuaris	<p>Durada mitjana de l'ajut.</p> <p>Resolució de casos per any (nombre d'usuaris que en el moment de la sortida no requereixen utilitzar cap altre servei social relacionat amb alimentació d'urgència).</p> <p>Nombre d'abandonaments del servei (motiu).</p> <p>Grau de satisfacció dels usuaris.</p>
Indicadors econòmics	<p>Cost de l'àpat.</p> <p>Finançament anual via convenis i/o subvencions.</p>
Punts forts	Bon funcionament amb suport de voluntariat i entitats del tercer sector.

Punts febles	<p>No són la solució més adient per a les famílies que entren en situació de pobresa. Les persones que tenen cuina i capacitat de cuinar el que necessiten són els aliments, no l'equipament.</p> <p>És un servei molt estigmatitzador. Hi ha persones que tenen urgències alimentàries, però rebutgen utilitzar aquests serveis per vergonya.</p>
---------------------	--

2. Restaurants socials

Descripció	<p>Restaurant on persones derivades dels Serveis Socials poden fer àpats de manera gratuïta a canvi d'una contraprestació o de formació. El restaurant està obert a la ciutadania en general, que paga el seu menú.</p>
Perfil dels destinataris	<p>Persones amb falta de recursos i dificultats per cuinar a casa amb capacitat de copagament o contraprestació.</p>
Aspectes que cal planificar	<p>Via d'entrada al servei: derivació directa dels Serveis Socials i altres entitats socials coordinades amb els SSB en qui es pugui delegar aquesta tasca (establir criteris).</p> <p>Requisits d'accés específics:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Signatura d'acords de pla de treball. - Tenir més de 18 anys o estar legalment emancipat. - No disposar d'ingressos suficients. <p>Criteris de baixa del servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renúncia voluntària / Resolució de la necessitat / Assignació d'un recurs social diferent / Incompliment de les normes de funcionament del servei / Incompliment negligent del pla de treball / Defunció. <p>Temporalitat.</p> <p>Recursos necessaris: humans, materials, d'espais, de manteniment...</p> <p>Finançament i pressupost: municipal, Generalitat, tercer sector, possibilitat d'establir copagament en determinats casos.</p> <p>Col·laboració amb altres agents: entitats del territori, empreses, comerç local, pagesia, voluntariat.</p> <p>Complementació amb polítiques d'ocupació.</p> <p>Normativa de funcionament intern.</p> <p>Protocols de derivació.</p> <p>Reglament del servei.</p> <p>Registre de persones ateses i incidències.</p>
Indicadors estratègics	<p>Nombre de restaurants socials per municipi.</p> <p>Nombre de places per municipi.</p> <p>Nombre de sol·licituds (per tal de contrastar la suficiència del servei).</p> <p>Nombre de casos detectats pels serveis socials bàsics que requereixen el servei</p> <p>Nombre d'usuaris per any (per sexe).</p> <p>Mitjana de dies transcorreguts des de la sol·licitud fins a l'aprovació o denegació (o bé a l'accés al servei en cas d'aprovació).</p> <p>Nombre d'àpats per any.</p> <p>Treball en xarxa amb les entitats que ofereixen aquest servei.</p>
Indicadors dels usuaris	<p>Durada mitjana de l'ajut.</p> <p>Resolució de casos per any (nombre d'usuaris que en el moment de la sortida no requereixen utilitzar cap altre servei social relacionat amb alimentació d'urgència).</p> <p>Nombre d'abandonaments del servei (motiu).</p> <p>Grau de satisfacció dels usuaris.</p>

Indicadors econòmics	Cost de l'àpat. Finançament anual, contractació directa. Finançament anual via convenis i/o subvencions.
Punts forts	Efecte normalitzador, és un servei que evita l'estigmatització.
Punts febles	Poques experiències. Pla pilot pendent d'avaluar.

3. Menjar per emportar

Descripció	Servei ofert per empreses (de càtering, restaurants, formació de cuina, etc.), on persones derivades dels Serveis Socials poden adquirir menús per un preu molt baix o de manera gratuïta.
Perfil dels destinataris	Població en general, amb manca de recursos, o població que no pot cuinar, amb capacitat de copagament o contraprestació.
Aspectes que cal planificar	<p>Via d'entrada al servei: derivació directa dels Serveis Socials.</p> <p>Requisits d'accés específics:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Signatura d'acords de pla de treball. - Tenir més de 18 anys o estar legalment emancipat. - No disposar d'ingressos suficients. <p>Criteris de baixa del servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renúncia voluntària / Resolució de la necessitat / Assignació d'un recurs social diferent / Incompliment de les normes de funcionament del servei / Incompliment negligent del pla de treball / Defunció. <p>Temporalitat.</p> <p>Recursos necessaris: humans, materials, d'espais, de manteniment...</p> <p>Finançament i pressupost: municipal, Generalitat, tercer sector, possibilitat d'establir copagament en determinats casos.</p> <p>Col·laboració amb altres agents: entitats del territori, empreses, comerç local, pagesia, voluntariat.</p> <p>Complementació amb polítiques d'ocupació.</p> <p>Normativa de funcionament intern.</p> <p>Protocols de derivació.</p> <p>Reglament del servei.</p> <p>Registre de persones ateses i incidències.</p> <p>Càlcul de cost/benefici tenint en compte el reaprofitament d'aliments.</p> <p>Planificar els protocols sanitaris i de manteniment dels aliments frescos amb la participació de Salut Pública i Comerç.</p>
Indicadors estratègics	<p>Nombre de serveis disponibles per municipi.</p> <p>Nombre de sol·licituds (per tal de contrastar la suficiència del servei).</p> <p>Nombre de casos detectats pels serveis socials bàsics que requereixen el servei.</p> <p>Nombre d'usuaris per any (per sexe).</p> <p>Mitjana de dies transcorreguts des de la sol·licitud fins a l'aprovació o denegació (o bé a l'accés al servei en cas d'aprovació).</p> <p>Nombre d'àpats per any.</p> <p>Treball en xarxa amb les entitats i/o empreses que ofereixen aquest servei.</p> <p>RSE: nombre d'empreses col·laboradores.</p>
Indicadors dels usuaris	<p>Durada mitjana de l'ajut.</p> <p>Resolució de casos per any (nombre d'usuaris que en el moment de la sortida no requereixen utilitzar cap altre servei social relacionat amb alimentació d'urgència).</p>

	<p>Nombre d'abandonaments del servei (motiu).</p> <p>Grau de satisfacció dels usuaris.</p>
Indicadors econòmics	<p>Cost de l'àpat</p> <p>Finançament anual, contractació directa</p> <p>Finançament anual via convenis i/o subvencions.</p>
Punts forts	<p>Aprofitament dels recursos existents.</p> <p>Servei dignificador.</p>
Punts febles	<p>No recomanable per a persones amb capacitat de tria i elaboració de l'àpat.</p>

4. Àpats en altres establiments socials (residències, centres oberts...)

Descripció	<p>Repartiment de menjar preparat per consumir en establiments socials (poden ser residències, centres oberts, etc.).</p>
Perfil dels destinataris	<p>Població infantil usuària d'establiments diürns.</p> <p>Gent gran que acudeix únicament a dinar o a sopar en un establiment residencial o diürn.</p>
Aspectes que cal planificar	<p>Via d'entrada al servei: derivació directa dels Serveis Socials i altres entitats socials coordinades amb els SSB en qui es pugui delegar aquesta tasca (establir criteris).</p> <p>Requisits d'accés específics:</p> <ul style="list-style-type: none"> - No disposar d'ingressos suficients. <p>Criteris de baixa del servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renúncia voluntària / Resolució de la necessitat / Assignació d'un recurs social diferent / Incompliment de les normes de funcionament del servei / Incompliment negligent del pla de treball / Defunció. <p>Temporalitat.</p> <p>Recursos necessaris: humans, materials, d'espais, de manteniment...</p> <p>Finançament i pressupost: municipal, Generalitat, tercer sector.</p> <p>Col·laboració amb altres agents: entitats del territori, empreses, comerç local, pagesia, voluntariat.</p> <p>Complementació amb polítiques d'ocupació.</p> <p>Normativa de funcionament intern.</p> <p>Protocols de derivació.</p> <p>Reglament del servei.</p> <p>Registre de persones ateses i incidències.</p> <p>Recursos humans i capacitats i titulacions necessàries.</p> <p>Horaris i forma de prestació del servei.</p>
Indicadors estratègics	<p>Nombre d'establiments que ofereixen aquest servei en el municipi.</p> <p>Nombre de places per municipi.</p> <p>Nombre de sol·licituds (per tal de contrastar la suficiència del servei).</p> <p>Nombre de casos detectats pels serveis socials bàsics que requereixen el servei.</p> <p>Nombre d'usuaris per any (per sexe).</p> <p>Mitjana de dies transcorreguts des de la sol·licitud fins a l'aprovació o denegació (o bé a l'accés al servei en cas d'aprovació).</p> <p>Nombre d'àpats per any.</p> <p>Treball en xarxa amb els centres que ofereixen aquest servei.</p>
Indicadors dels usuaris	<p>Durada mitjana de l'ajut.</p> <p>Resolució de casos/ any (nombre d'usuaris que en el moment de la sortida no requereixen utilitzar cap altre servei social relacionat amb alimentació d'urgència).</p> <p>Nombre d'abandonaments del servei (motiu).</p> <p>Grau de satisfacció dels usuaris.</p>

Indicadors econòmics	Cost de l'àpat. Finançament anual, contractació directa. Finançament anual via convenis i/o subvencions.
Punts forts	Aprofitament d'una estructura existent. Pràctica molt estesa.
Punts febles	

4.1.2. Menjar no preparat

1. Supermercats socials

Descripció	Espai habilitat, on els usuaris derivats de Serveis Socials, en un horari concertat, poden anar a buscar una quantitat de menjar predeterminada i triar-lo de l'oferta existent, normalment mitjançant un sistema de punts.
Perfil dels destinataris	Població en general amb manca de recursos econòmics.
Aspectes que cal planificar	<p>Via d'entrada al servei: derivació directa dels Serveis Socials i altres entitats socials coordinades amb els SSB en qui es pugui delegar aquesta tasca (establir criteris).</p> <p>Requisits d'accés específics:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Signatura d'acords de pla de treball. – Tenir més de 18 anys o estar legalment emancipat. – No disposar d'ingressos suficients. <p>Criteris de baixa del servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Renúncia voluntària / Resolució de la necessitat / Assignació d'un recurs social diferent / Incompliment de les normes de funcionament del servei / Incompliment negligent del pla de treball / Defunció. <p>Temporalitat.</p> <p>Recursos necessaris: humans, materials, d'espais, de manteniment...</p> <p>Finançament i pressupost: municipal, Generalitat, tercer sector, possibilitat d'establir copagament o contraprestació.</p> <p>Col·laboració amb altres agents: entitats del territori, empreses, comerç local, pagesia, voluntariat.</p> <p>Complementació amb polítiques d'ocupació.</p> <p>Normativa de funcionament intern.</p> <p>Protocols de derivació.</p> <p>Reglament del servei.</p> <p>Registre de persones ateses i incidències.</p> <p>Definició de la cistella bàsica de productes segons la tipologia de famílies.</p> <p>Sistema d'entrega i cita prèvia.</p> <p>Possibilitat d'incloure productes d'higiene més enllà dels aliments.</p> <p>Tractament i manteniment dels aliments frescos. Protocols de seguretat alimentària.</p> <p>Definició d'altres activitats grupals de reforç familiar.</p> <p>Ús de productes locals.</p> <p>Cost del servei valorant també el temps dels professionals que hi participen.</p>
Indicadors estratègics	<p>Nombre d'establiments de distribució (registrats RESES) per municipi.</p> <p>Nombre de places per municipi.</p> <p>Nombre de sol·licituds (per tal de contrastar la suficiència del servei).</p> <p>Nombre de casos detectats pels serveis socials bàsics que requereixen el servei.</p>

	<p>Nombre d'usuaris per any (per sexe).</p> <p>Mitjana de dies transcorreguts des de la sol·licitud fins a l'aprovació o denegació (o bé a l'accés al servei en cas d'aprovació).</p> <p>Nombre d'àpats per any.</p> <p>Coordinació amb els agents que ofereixen aquest servei.</p>
Indicadors dels usuaris	<p>Durada mitjana de l'ajut.</p> <p>Resolució de casos per any (nombre d'usuaris que en el moment de la sortida no requereixen utilitzar cap altre servei social relacionat amb alimentació d'urgència).</p> <p>Nombre d'abandonaments del servei (motiu).</p> <p>Grau de satisfacció dels usuaris.</p>
Indicadors econòmics	<p>Finançament anual, contractació directa.</p> <p>Finançament anual via convenis i/o subvencions.</p>
Punts forts	<p>Suposa una certa evolució respecte del servei de repartiment de lots, en tant que l'usuari pot triar els aliments. Fomenta l'agrupació d'entitats.</p>
Punts febles	<p>Complexitat de la posada en marxa del projecte.</p>

2. Repartiment de lots

Descripció	<p>Entitats socials, normalment coordinades amb els Serveis Socials municipals, fan repartiment de menjar en sec (sense elaborar).</p> <p>Normalment les entitats, amb personal voluntari, reparteixen cada setmana o cada dues setmanes els lots de menjar que prové de la Fundació Banc d'Aliments, d'excedents de la UE, de minves de supermercats locals, de donatius d'empreses locals i, en menor grau, de compres amb pressupost municipal.</p>
Perfil dels destinataris	<p>Població en general amb manca de recursos econòmics.</p>
Aspectes comuns que cal planificar	<p>Via d'entrada al servei: derivació directa dels Serveis Socials i altres entitats socials coordinades amb els SSB en qui es pugi delegar aquesta tasca. (establir criteris).</p> <p>Requisits d'accés específics:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Signatura d'acords de pla de treball. - Tenir més de 18 anys o estar legalment emancipat. - No disposar d'ingressos suficients. <p>Criteris de baixa del servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renúncia voluntària / Resolució de la necessitat / Assignació d'un recurs social diferent / Incompliment de les normes de funcionament del servei / Incompliment negligent del pla de treball / Defunció. <p>Temporalitat.</p> <p>Recursos necessaris: humans, materials, d'espais, de manteniment...</p> <p>Finançament i pressupost: municipal, Generalitat, tercer sector, possibilitat d'establir copagament simbòlic per complementar amb aliments frescos.</p> <p>Col·laboració amb altres agents: entitats del territori, empreses, comerç local, pagesia, voluntariat.</p> <p>Complementació amb polítiques d'ocupació.</p> <p>Normativa de funcionament intern.</p> <p>Protocols de derivació.</p> <p>Reglament del servei.</p> <p>Registre de persones ateses i incidències.</p> <p>Definició de la cistella bàsica de productes segons tipologia de famílies.</p> <p>Sistema d'entrega i cita prèvia.</p> <p>Possibilitat d'incloure productes d'higiene més enllà dels aliments.</p> <p>Tractament i manteniment dels aliments frescos. Protocols de seguretat alimentària.</p>

	<p>Punts de distribució.</p> <p>Possibilitat de repartiment a domicili en casos de dependència.</p> <p>Definició d'altres activitats grupals de reforç familiar.</p> <p>Ús de productes locals.</p>
Indicadors estratègics	<p>Nombre de punts de distribució (registrats RESES) per municipi.</p> <p>Nombre de places per municipi.</p> <p>Nombre de sol·licituds (per tal de contrastar la suficiència del servei).</p> <p>Nombre de casos detectats pels serveis socials bàsics que requereixen el servei.</p> <p>Nombre d'usuaris per any (per sexe).</p> <p>Mitjana de dies transcorreguts des de la sol·licitud fins a l'aprovació o denegació (o bé a l'accés al servei en cas d'aprovació).</p> <p>Quantitat i tipologia d'aliments distribuïts per any.</p> <p>Coordinació amb els agents que ofereixen aquest servei.</p> <p>Àrees municipals implicades en el projecte.</p>
Indicadors dels usuaris	<p>Durada mitjana de l'ajut.</p> <p>Resolució de casos per any (nombre d'usuaris que en el moment de la sortida no requereixen utilitzar cap altre servei social relacionat amb alimentació d'urgència).</p> <p>Nombre d'abandonaments del servei (motiu).</p> <p>Grau de satisfacció dels usuaris.</p>
Indicadors econòmics	<p>Finançament anual, contractació directa.</p> <p>Finançament anual via convenis i/o subvencions.</p>
Punts forts	<p>Arriba a molta gent amb un volum de repartiment molt gran a causa de les diferents vies de recollida d'aliments (Banc d'Aliments, fons europeus, minves de supermercats, recaptés...).</p> <p>Aprofitament de la xarxa de repartiment ja organitzada per entitats socials.</p> <p>Agrupació d'esforços.</p>
Punts febles	<p>Servei molt estigmatitzador. En alguns casos hi ha cues i no es cuida prou la dignificació de la persona. No hi ha possibilitat de tria d'aliments. Manca de menjar fresc.</p> <p>Manca de coordinació amb Serveis Socials.</p>

4.2. Allotjament

4.2.1. Serveis residencials

1. Albergs socials

Descripció	Servei d'acolliment residencial temporal i de suport a adults en situació d'exclusió social que no disposen de condicions sociofamiliars i d'atenció per romandre al seu habitatge o que no en disposen.
Perfil dels destinataris	Adults en situació d'exclusió social. Transeünts.
Aspectes que cal planificar	<p>Via d'entrada al servei: derivació directa dels Serveis Socials.</p> <p>Requisits d'accés específics:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Signatura d'acords de pla de treball. – Tenir entre 18 i 65 anys. – No disposar d'ingressos suficients i trobar-se en situació d'exclusió social.

	<p>Críteris de baixa del servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Renúncia voluntària / Resolució de la necessitat / Assignació d'un recurs social diferent / Incompliment de les normes de funcionament del servei / Incompliment negligent del pla de treball / Defunció. <p>Temporalitat: d'una nit a tres mesos.</p> <p>Recursos necessaris.</p> <p>Finançament i pressupost: municipal, Generalitat, tercer sector.</p> <p>Col·laboració amb altres agents: possibilitat de concertar algunes places amb municipis territorialment propers.</p> <p>Adequació dels espais.</p> <p>Complementació amb polítiques d'ocupació.</p> <p>Normativa de funcionament intern.</p> <p>Protocols de derivació.</p> <p>Reglament del servei.</p> <p>Registre de persones ateses i incidències.</p>
Indicadors estratègics	<p>Nombre d'albergs per municipi.</p> <p>Nombre de places per municipi.</p> <p>Nombre de sol·licituds (per tal de contrastar la suficiència del servei).</p> <p>Nombre de casos detectats pels serveis socials bàsics que requereixen el servei.</p> <p>Nombre d'estades per any.</p> <p>Nombre d'usuaris per any (sexe).</p> <p>Mitjana de dies transcorreguts des de la sol·licitud fins a l'aprovació o denegació (o bé a l'accés al servei en cas d'aprovació).</p>
Indicadors dels usuaris	<p>Durada mitjana de l'ajut.</p> <p>Resolució de casos per any (nombre d'usuaris que en el moment de la sortida no requereixen utilitzar cap altre servei social relacionat amb allotjament d'urgència).</p> <p>Nombre d'abandonaments del servei (motiu).</p> <p>Grau de satisfacció dels usuaris.</p>
Indicadors econòmics	<p>Cost mitjà estada (definir bé els conceptes que s'inclouen en la suma total).</p> <p>Finançament anual via convenis i/o subvencions.</p>
Punts forts	<p>Adient per a perfils amb problemàtiques socials.</p> <p>Possibilita un treball directe amb l'usuari.</p>
Punts febles	<p>Inadequat per a famílies i individus amb problemes exclusivament de manca de recursos econòmics.</p> <p>No sempre estan plens.</p> <p>De vegades, generen rebuig veïnal perquè s'adrecen a persones que presenten un major grau d'exclusió.</p>

2. Pisos socials i habitatge d'inclusió

Descripció	Servei d'acolliment residencial de lloguer social (baix cost) per a persones amb seguiment de Serveis Socials o que en aquell moment no disposen de suport familiar ni de recursos econòmics propis per resoldre el seu problema.
Perfil dels destinataris	Persones i/o famílies amb manca de recursos econòmics que es troben en situació de risc d'exclusió social.
Aspectes que cal planificar	<p>Via d'entrada al servei: derivació directa dels Serveis Socials.</p> <p>Requisits d'accés específics:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Signatura d'acords de pla de treball. – Tenir més de 18 anys o estar legalment emancipat.

- No disposar d'ingressos suficients i trobar-se en situació d'exclusió social.

Criteris de baixa del servei:

- Renúncia voluntària / Resolució de la necessitat / Assignació d'un recurs social diferent / Incompliment de les normes de funcionament del servei / Incompliment negligent del pla de treball / Defunció.

Temporalitat: 6 mesos, renovable fins a un màxim de dos anys.

Recursos necessaris.

Finançament i pressupost: municipal, Generalitat, tercer sector, copagament.

Col·laboració amb altres agents: Agència de l'Habitatge de Catalunya, entitats financeres, immobiliàries.

Adequació dels espais.

Complementació amb polítiques d'ocupació.

Normativa del servei.

Indicadors estratègics	<p>Nombre de pisos per municipi.</p> <p>Nombre de places per municipi.</p> <p>Nombre de sol·licituds (per tal de contrastar la suficiència del servei).</p> <p>Nombre de casos detectats pels serveis socials bàsics que requereixen el servei.</p> <p>Nombre d'estades per any.</p> <p>Nombre d'usuaris per any (sexe).</p> <p>Mitjana de dies transcorreguts des de la sol·licitud fins a l'aprovació o denegació (o bé a l'accés al servei en cas d'aprovació).</p>
Indicadors dels usuaris	<p>Durada mitjana de l'ajut.</p> <p>Resolució de casos per any (nombre d'usuaris que en el moment de la sortida no requereixen utilitzar cap altre servei social relacionat amb allotjament d'urgència).</p> <p>Nombre d'abandonaments del servei (motiu).</p> <p>Grau de satisfacció dels usuaris.</p>
Indicadors econòmics	<p>Cost mitjà estada (definir bé els conceptes que s'inclouen en la suma total).</p> <p>Finançament anual via contractes, convenis i/o subvencions.</p>
Punts forts	<p>Alt component d'inclusió social, menor risc d'estigmatització.</p>
Punts febles	<p>El preu elevat.</p> <p>Estan sempre plens i no es pot cobrir tota la demanda.</p> <p>Reglamentació uniformitzadora que no atén la diversitat de casos.</p> <p>Interlocució amb l'AHC.</p>

3. Pisos d'emergència

Descripció	<p>Servei d'acolliment residencial d'urgència i d'assistència que supeix temporalment la llar familiar en casos puntuals d'urgència (agressió, violència, expulsió, esfondrament...) i quan les persones, en aquell moment, no disposen de suport familiar ni de recursos econòmics propis per resoldre el problema.</p>
Perfil dels destinataris	<p>Persones i/o famílies que pateixen situacions crítiques de manca d'allotjament derivades de greus conflictes de convivència, declaració municipal de ruïna imminent, catàstrofe o sinistre, desnonaments o altres situacions d'emergència.</p>
Aspectes que cal planificar	<p>Via d'entrada al servei: derivació directa dels Serveis Socials.</p> <p>Requisits d'accés específics:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Signatura d'acords de pla de treball. - Tenir més de 18 anys o estar legalment emancipat. - No disposar d'ingressos suficients i trobar-se en situació d'exclusió social.

	<p>Críteris de baixa del servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Renúncia voluntària / Resolució de la necessitat / Assignació d'un recurs social diferent / Incompliment de les normes de funcionament del servei / Incompliment negligent del pla de treball / Defunció. <p>Temporalitat: segons perfil dels usuaris:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Persones víctimes de catàstrofe: 14 nits. – Persones provinents d'un llançament 30 nits. – Violència domèstica: 14 nits. – Persones i/o famílies que, per greus conflictes, no poden romandre al seu domicili familiar: 14 nits. <p>Recursos necessaris: humans, materials, d'espais, de manteniment...</p> <p>Finançament i pressupost: municipal, Generalitat, tercer sector.</p> <p>Col·laboració amb altres agents: Agència de l'Habitatge de Catalunya, entitats financeres, immobiliàries.</p> <p>Complementació amb polítiques d'ocupació.</p> <p>Normativa de funcionament intern.</p> <p>Protocols de derivació.</p> <p>Reglament del servei.</p> <p>Registre de persones ateses i incidències.</p>
Indicadors estratègics	<p>Nombre de pisos per municipi.</p> <p>Nombre de places per municipi.</p> <p>Nombre de sol·licituds (per tal de contrastar la suficiència del servei).</p> <p>Nombre de casos detectats pels serveis socials bàsics que requereixen el servei.</p> <p>Nombre d'estades per any.</p> <p>Nombre d'usuaris per any (sexe).</p> <p>Mitjana de dies transcorreguts des de la sol·licitud fins a l'aprovació o denegació (o bé a l'accés al servei en cas d'aprovació).</p>
Indicadors dels usuaris	<p>Durada mitjana de l'ajut.</p> <p>Resolució de casos per any (nombre d'usuaris que en el moment de la sortida no requereixen utilitzar cap altre servei social relacionat amb allotjament d'urgència).</p> <p>Nombre d'abandonaments del servei (motiu).</p> <p>Grau de satisfacció dels usuaris.</p>
Indicadors econòmics	<p>Cost mitjà estada (definir bé els conceptes que s'inclouen en la suma total).</p> <p>Finançament anual pagament directe aliments (en cas que n'hi hagi).</p> <p>Finançament anual via contracte, convenis i/o subvencions.</p>
Punts forts	<p>Cobreix necessitats bàsiques puntuals.</p>
Punts febles	<p>Només vàlid per al curt termini.</p> <p>Perill d'un cert amuntegament (famílies senceres compartint habitació).</p> <p>Impossibilitat de garantir les rotacions.</p>

4.2.2. Intermediació hipotecària i de lloguer

1. Intermediació hipotecària i de lloguer

Descripció	<p>És un servei d'informació i assessorament adreçat a les famílies amb dificultats per atendre el pagament dels préstecs hipotecaris o de lloguer que es troben, per aquesta causa, en risc de perdre el seu habitatge principal.</p> <p>A més, en la intermediació de lloguers, s'ofereix un servei de mediació entre propietaris</p>
-------------------	---

	d'habitatges buits i possibles llogaters amb dificultats per accedir a un habitatge a preu de mercat.
Perfil dels destinataris	Persones i/o famílies que, per causa sobrevinguda, han deixat de pagar la quota hipotecària o de lloguer.
Aspectes que cal planificar	<p>Via d'entrada al servei: derivació dels Serveis Socials, oficines locals d'habitatge, oficines municipals de consum i entitats socials en què l'ens pugui delegar aquesta tasca.</p> <p>Requisits d'accés específics:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Persones que no poden fer front als pagaments de la hipoteca, que són propietàries d'un sol habitatge i l'utilitzen com a habitatge principal. <p>Criteris de baixa del servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Renúncia voluntària / Resolució de la necessitat / Assignació d'un recurs social diferent / Incompliment de les normes de funcionament del servei / Defunció. <p>Temporalitat.</p> <p>Recursos necessaris: humans, materials, d'espais, de manteniment...</p> <p>Finançament i pressupost: municipal, Generalitat.</p> <p>Col·laboració amb altres agents: Agència de l'Habitatge de Catalunya, entitats financeres, immobiliàries, PAH.</p> <p>Coordinació amb els serveis externs que presten aquesta atenció.</p>
Indicadors estratègics	<p>Nombre d'intermediacions hipotecàries per any.</p> <p>Nombre d'intermediacions lloguer per any.</p> <p>Nombre d'intermediacions hipotecàries reeixides per any.</p> <p>Nombre d'intermediacions lloguer reeixides per any.</p>
Indicadors dels usuaris	Grau de satisfacció de l'usuari.
Indicadors econòmics	Cost total del projecte per any.
Punts forts	<p>Ofideute té més capacitat negociadora envers les entitats financeres que els municipis.</p> <p>Major capacitat negociadora dels ajuntaments amb els particulars propietaris i possibilitat d'arribar a solucions més flexibles (acords de cessió a canvi de rehabilitació...).</p> <p>Treballa la coresponsabilitat dels usuaris, factor amb efecte d'apoderament.</p>
Punts febles	<p>Poca capacitat negociadora per part dels ajuntaments envers les entitats financeres.</p> <p>Els sistemes de mediació de lloguer encara no són prou reconeguts institucionalment i socialment com a mecanismes efectius de recerca de solucions per satisfer necessitats bàsiques.</p> <p>La creixent demanda faria necessària una ampliació d'aquest servei i requeriria un enfortiment de les estratègies de negociació amb les entitats financeres vetllant perquè no s'imposin noves condicions abusives en la renegociació dels deutes.</p>

4.3. Ajuts econòmics

1. Prestacions econòmiques

Descripció	<p>Les prestacions econòmiques d'urgència social tenen per finalitat atendre situacions de necessitats puntuals, urgents i bàsiques, de subsistència, com ara l'alimentació, el vestit i l'allotjament.</p> <p>Algunes modalitats:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Pagament de subministraments – Pagament de les quotes de lloguer i/o hipoteques – Estades en pensions – Complement de la beca menjador atorgada per Educació, per a infants matriculats a escoles i llars d'infants.
-------------------	--

	<ul style="list-style-type: none"> – Suport econòmic per a la compra directa d'aliments amb posterior comprovació o no dels tiquets dels supermercats o botigues.
Perfil dels usuaris	<p>Persones i/o famílies que es trobin en una situació de dificultat socioeconòmica i per a les quals els ajuts establerts siguin necessaris per tal de contenir o evitar l'empitjorament de la situació.</p>
Aspectes que cal planificar	<p>Via d'entrada al servei: derivació directa dels serveis socials.</p> <p>Requisits d'accés específics:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Sol·licitud formalitzada i valoració dels serveis socials bàsics. – En cas d'atorgament, signatura d'acords de pla de treball. – Tenir entre 18 o estar legalment emancipat. – No disposar d'ingressos suficients i trobar-se en situació de risc d'exclusió social. <p>Criteris de baixa del servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Renúncia voluntària / Resolució de la necessitat / Incompliment negligent del pla de treball / Defunció. <p>Temporalitat: ajudes puntuals.</p> <p>Finançament i pressupost: municipal, Generalitat, DIBA.</p> <p>Col·laboració amb altres agents.</p> <p>Complementació amb polítiques d'ocupació.</p> <p>Normativa de funcionament intern.</p> <p>Protocols de derivació.</p> <p>Reglament del servei.</p> <p>Registre de persones ateses i incidències.</p> <p>Contacte amb empreses o entitats que subministren els serveis per establir acords.</p>
Indicadors estratègics	<p>Nombre de prestacions aprovades per any</p> <p>Nombre de beneficiaris per any en subministraments (per sexe i franja d'edat).</p> <p>Nombre de beneficiaris per any en allotjament (per sexe i franja d'edat).</p> <p>Nombre de beneficiaris per any en manutenció (per sexe i franja d'edat).</p> <p>Mitjana de dies transcorreguts des de la sol·licitud fins a l'aprovació o denegació.</p> <p>Mitjana de dies transcorreguts des de la sol·licitud fins al pagament final de la prestació.</p> <p>Ràtio de sol·licituds per tècnic i any (definir sol·licituds i diferenciar de prestacions aprovades) es podria incloure a tota la resta. Potser si incloem l'indicador «nombre de sol·licituds gestionades per any», després podem fer la mitjana amb el nombre de tècnics municipals...</p> <p>Durada mitjana de l'ajut.</p>
Indicadors dels usuaris	<p>Resolució de casos per any (nombre d'usuaris que en el moment de la sortida no requereixen utilitzar cap altre servei social relacionat urgència social).</p>
Indicadors econòmics	<p>Cost total prestacions subministraments per any.</p> <p>Cost total prestacions allotjament per any.</p> <p>Cost total prestacions manutenció per any.</p> <p>Cost mitjà de l'ajut.</p>
Punts forts	<p>Solució efectiva a curt termini i per cobrir algunes necessitats bàsiques.</p> <p>Dignificació. Major autonomia, ja que possibilita la tria d'aliments i poder-los cuinar.</p>
Punts febles	<p>Dificultat de reunir recursos.</p> <p>No són assumibles per a períodes llargs de temps.</p> <p>Els vals poden generar «rumorologia», tant pels seus hipotètics usos fraudulents com pels suposats greuges comparatius en la seva concessió.</p>

4.4. Serveis i prestacions de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya

1. Xarxa d'habitatges d'inserció i allotjaments d'acollida

Descripció	Ajut econòmic de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya (AHC) a les entitats i els ajuntaments que gestionen habitatges tutelats per a col·lectius amb risc d'exclusió social.
Perfil dels destinataris	* Vegeu la fitxa «Pisos socials i habitatge d'inclusió».
Aspectes comuns que cal planificar	* Vegeu la fitxa «Pisos socials i habitatge d'inclusió».
Indicadors d'avaluació	* Vegeu la fitxa «Pisos socials i habitatge d'inclusió».
Punts forts	* Vegeu la fitxa «Pisos socials i habitatge d'inclusió».
Punts febles	* Vegeu la fitxa «Pisos socials i habitatge d'inclusió».

2. Xarxa de mediació de lloguer social

Descripció	<p>Els propietaris d'un habitatge desocupat poden posar-lo en lloguer mitjançant la mediació de les borses per al lloguer social, òrgans dependents d'administracions locals i que integren la Xarxa de Mediació.</p> <p>Les borses actuen com a mediadores entre els propietaris i els llogaters, els donen confiança i garanteixen el cobrament i bon ús dels habitatges, negocien rendes de lloguer per sota de mercat i cerquen el lloguer més adequat per a cada unitat de convivència que sol·licita l'habitatge.</p>
Perfil dels destinataris	Propietaris d'habitatges desocupats que els vulguin posar a lloguer amb la mediació d'una borsa. I persones que es troben en situació de risc d'exclusió social per una possible pèrdua de l'habitatge a causa de greus dificultats en el pagament de l'habitatge o amb dificultat d'accés al mercat residencial per motius socials o econòmics.
Aspectes generals	<p>Via d'entrada al servei: a través de les borses de mediació per al lloguer social. És necessari estar inscrit al Registre de Sol·licitants d'Habitatges amb Protecció Oficial de Catalunya. Inicialment no es demana informe dels serveis socials bàsics, excepte si hi ha alguna situació que així ho aconselli.</p> <p>Criteris d'assignació dels habitatges:</p> <ul style="list-style-type: none"> – La borsa assigna l'habitatge a la persona sol·licitant que millor s'hi adapti tenint en compte la relació entre el preu del lloguer pactat amb el propietari i els ingressos de la unitat de convivència, i la relació entre el nombre d'habitacions i la seva composició familiar. – En el cas de coincidència entre diversos sol·licitants, la borsa assigna l'habitatge per rigorós ordre d'antiguitat de les sol·licituds que ha tingut. <p>Criteris de baixa del servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Els sol·licitants que rebutgin un habitatge sense justificació poden ser exclosos de la borsa pel període d'un any. Es considera justificada la renúncia quan la renda suposi més del 30% dels ingressos de la unitat de convivència. <p>Temporalitat: segons Decret del Pla per al dret a l'habitatge.</p> <p>Finançament i pressupost: Generalitat de Catalunya.</p> <p>Col·laboració amb altres agents: en alguns casos les borses estan gestionades per empreses municipals o entitats privades sense ànim de lucre.</p>
Indicadors d'avaluació	<p>Renda mitjana dels lloguers (comparativa amb el mercat privat).</p> <p>Rotació de llogaters.</p> <p>Quantitat d'habitatges ocupats.</p> <p>Quantitat de persones que han tingut accés a l'habitatge a través de les borses.</p>

Punts forts	Baix índex de morositat o fracàs. Permet a l'ajuntament comptar amb més parc d'habitatge social. Mobilització de parc buit d'habitatges.
Punts febles	Es demana que s'acreditin ingressos per mantenir l'habitatge d'acord amb l'article 47.3d del Decret 13/2010.

3. Prestacions d'urgència especial per a l'habitatge

Descripció	<p>Ajuts per garantir l'habitatge. N'hi ha de dos tipus:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Prestació preventiva: quan hi ha risc de perdre l'habitatge. Ajuts de fins a un màxim de 3.000 euros any. 2. Prestació reactiva: ajuts per a dos tipus de conceptes: <ol style="list-style-type: none"> a) Per justificar despeses com ara fiances, desplaçaments, mudances..., fins a un màxim de 600 euros. b) Per al pagament del lloguer fins a un màxim de 200 euros al mes.
Perfil dels destinataris	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persones amb dificultats greus per pagar el lloguer o les quotes d'amortització hipotecària. 2. Persones que han perdut l'habitatge com a conseqüència d'un procés de desnonament o d'execució hipotecària.
Aspectes generals	<p>Via d'entrada al servei: a través de les borses de mediació per al lloguer social i les oficines locals d'habitatge. Per a ambdós casos es requereix un informe socioeconòmic dels serveis socials bàsics o especialitzats.</p> <p>En l'informe social es valora:</p> <ul style="list-style-type: none"> – La situació socioeconòmica de la unitat familiar. – La necessitat de l'ajut. <p>Temporalitat: ajut no subjecte a convocatòria anual.</p> <p>Finançament i pressupost: Generalitat de Catalunya.</p>
Indicadors d'avaluació	Nombre de casos que han mantingut l'habitatge al cap de x mesos/anys.
Punts forts	Pot solucionar problemes puntuals.
Punts febles	No dona solució a problemàtiques que s'allarguen en el temps (atur, ingressos baixos, etc.).

4. Prestacions per al pagament del lloguer

Descripció	Convocatòria anual de concurrència competitiva per accedir a ajuts econòmics a fons perdut per fer front al pagament d'un «lloguer just» (no més del 30% dels ingressos). Els ajuts poden ser des de 20 euros fins a 200 euros al mes en funció del càlcul del diferencial entre el preu del lloguer i els ingressos.
Perfil dels destinataris	Unitats de convivència que tinguin ingressos baixos o moderats, a qui el cost de l'habitatge pot situar en risc d'exclusió social residencial.
Aspectes generals	<p>Via d'entrada al servei: a través de les borses de mediació per al lloguer social i les oficines locals d'habitatge. No es requereix informe dels serveis socials bàsics o especialitzats.</p> <p>Requisits d'accés:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Acreditar residència legal a Catalunya durant un mínim de 5 anys, dos dels quals han de ser immediatament anteriors a la data de presentació de la sol·licitud. – Ser titulars d'un contracte de lloguer d'un habitatge destinat a domicili habitual i permanent. – Acreditar uns ingressos no superiors a 1,5 vegades l'IRSC, (tota la unitat de convivència). – No pagar un lloguer superior a 750 € a la ciutat de Barcelona o a 600 € a la demarcació de Barcelona. – Tenir domiciliat el pagament del lloguer i el cobrament de la prestació en una entitat financera en conveni amb l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.

Prestació incompatible amb:

- Les prestacions econòmiques d'urgència especial per al pagament del lloguer per als mateixos mesos.
- Altres ajuts o prestacions provinents d'altres administracions públiques que tinguin la mateixa finalitat.
- La renda bàsica d'emancipació.

Temporalitat: convocatòria anual. L'any 2012 s'estableix com a permanent per a antics perceptors que el 31/12/2012 siguin majors de 65 anys.

Finançament i pressupost: Generalitat de Catalunya.

Indicadors d'avaluació	Pressupost anual destinat Nombre de prestacions anuals atorgades Perfil socioeconòmic dels perceptors
Punts forts	L'ajut s'adequa als ingressos de la unitat de convivència i la renda de lloguer.
Punts febles	Baix pressupost en comparació amb la necessitat/demanda.

5. Ajut implícit al lloguer de l'habitatge

Descripció	Bonificació del preu del lloguer mitjançant descompte del rebut.
Perfil dels destinataris	Persones que resideixen en pisos propietat de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya.
Aspectes comuns que cal planificar	Via d'entrada al servei: sol·licitud a través dels gestors dels habitatges mitjançant instància. No es requereix informe dels serveis socials bàsics i especialitzats. Finançament i pressupost: Generalitat de Catalunya.

6. Mesa d'emergències econòmiques, socials i altres casos de necessitats especials

Descripció	La Mesa té la funció de valorar i proposar les adjudicacions d'allotjament d'emergència, així com proposar l'atorgament de l'ajut implícit al lloguer de l'habitatge amb l'objectiu d'evitar l'exclusió social i la marginalitat. L'àmbit d'actuació de la Mesa són tots aquells municipis de Catalunya en què la demanda d'habitatge mitjançant un sistema d'adjudicació per la via d'emergència no estigui creada. Per a aquelles persones que no acrediten ingressos, hi ha l'opció de conveni entre l'ajuntament i la Generalitat mitjançant el qual es fa una cessió d'ús a l'usuari que l'ajuntament avala.
Perfil dels destinataris	La Mesa actua a dos nivells: 1. Les situacions d'emergència econòmiques i socials: casos de risc de pèrdua de l'habitatge imminent o de risc d'exclusió residencial, així com de les situacions determinades de sense llarisme. 2. Altres casos amb necessitats especials: persones que es troben en situacions de violència masclista, víctimes d'assetjament immobiliari, persones amb discapacitats sobrevingudes, canvis d'habitatges del mateix parc públic per necessitats econòmiques i socials, els casos derivats de la xarxa d'inclusió o demandes de les administracions locals.
Aspectes generals	Via d'entrada al servei: les persones sol·licitants dels habitatges són proposades pels ajuntaments i han d'acreditar una alta vulnerabilitat econòmica i una situació d'emergència social. Sí que es requereix informe dels SSB. Requisits d'accés: - Disposar d'uns ingressos econòmics bruts mensuals iguals o inferiors a: a) persones soles: 0,94 vegades l'IRSC. b) casos de necessitats especials: 2,35 vegades l'IRSC (coeficients de ponderació vigent aplicable a les prestacions per al pagament de lloguer segons el nombre de membres).

- No disposar de recursos econòmics suficients en comptes corrents o altres dipòsits anàlegs en entitats financeres. S'entendrà com a recursos suficients els que superin les 0,47 vegades l'IRSC ponderat en còmput anual.
- No disposar d'habitatge en propietat amb les excepcionalitats previstes a la normativa vigent.
- No haver renunciat a l'adjudicació d'un habitatge d'emergència social en els darrers cinc anys.

Temporalitat: el període de cessió s'estableix per a 2 anys, tot i que s'adapta a les necessitats de les persones.

Finançament i pressupost: Generalitat de Catalunya

Col·laboració amb altres agents: a la Mesa hi són representades l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, l'Institut Català del Sòl i l'Institut de Català de Serveis Socials.

Punts forts	Flexibilitat en el moment d'adjudicar habitatges d'emergència, poden arribar a qui més ho necessita.
Punts febles	Cal una gran coordinació i coresponsabilitat amb els serveis socials locals de referència.

Conclusions

Com a resum del document, que és fruit de les aportacions de totes les persones que han participat en el procés, presentem deu punts que posen en relleu alguns dels elements més importants que s'han presentat en l'informe. Es tracta d'idees clau que els SSB haurien de tenir presents a l'hora d'encarar els reptes que plantegen els ajuts d'urgència social.

1. El context de crisi: noves situacions d'urgència social

El context de crisi està comportant un empitjorament de les condicions de vida que es tradueix en un augment del nombre de persones que es troben en situació de necessitat i, alhora, un increment de les persones que ja es troben en situació de pobresa absoluta. La manca de feina o la pèrdua de drets laborals, junt amb la reducció de drets i serveis de benestar social, està suposant, a curt termini —però també a llarg termini—, un augment de la pobresa tant en termes quantitius com qualitius. En aquest sentit, cal preveure de manera urgent polítiques que donin resposta a les situacions actuals, però també a les futures.

2. Les necessitats de la ciutadania i la demanda social «no manifesta»

Els professionals apunten que, tot i l'augment del nombre de persones que s'adrecen als serveis socials perquè es troben en situació de necessitat bàsica, hi ha una demanda «invisible o no manifesta» que no s'hi adreça, ja sigui per desconeixement de l'existència del servei o per un sentiment de vergonya associat a la percepció subjectiva dels serveis socials com a quelcom estigmatitzador. Per això s'apunta la importància de captar i actualitzar la fotografia de l'estat de la crisi en el municipi, mitjançant els indicadors de context i, alhora, desenvolupar eines de detecció de necessitats, per tal de planificar accions que previnguin l'empitjorament de certes situacions.

3. Variabilitat en les respostes del món local

Les respostes a les situacions d'urgència que s'estan donant des del món local són variades i depenen de diversos factors, com ara el context socioeconòmic, la grandària del municipi, la presència del tercer sector i el tipus de lideratge institucional. Tot i així, l'augment de la demanda i les limitacions a l'hora de donar resposta en tots els municipis ha comportat la necessitat d'elaborar reglaments i protocols d'actuació per objectivar criteris i requisits d'accés a determinats recursos, per tal de garantir una major equitat.

4. Planificació de les accions

En relació amb el punt anterior, i per tal de planificar la resposta a les necessitats bàsiques, és imprescindible unificar la recollida i el tractament de la informació en un mateix territori i quantificar i avaluar les actuacions per tal de mesurar-ne l'impacte i l'eficàcia, tant a curt com a llarg termini. Per a això, cal definir i revisar periòdicament els indicadors, tant de context com de cada un dels serveis i les prestacions, ja que només a partir d'aquests es podrà valorar si s'han assolit els objectius proposats i quines són les necessitats de millora de les actuacions que s'estan desenvolupant, i alhora també preveure i avançar-se a la demanda i necessitats de futur.

5. Punts clau del pla de treball

Si bé les urgències socials requereixen una resposta focalitzada i immediata, els professionals destaquen la importància de treballar, alhora, la recuperació i la prevenció del deteriorament emocional i l'enfortiment de vincles socials. En aquest sentit, cal impulsar projectes d'atenció col·lectiva a escala grupal i comunitària amb un plantejament més inclusiu, preventiu i integral, que siguin promotors de xarxes, intercanvis i suports d'ajuda mútua.

6. Dignificació dels serveis

La resposta paliativa a necessitats que són bàsiques i urgents sovint xoca amb la garantia del dret de les persones a la intimitat i la privacitat individual i familiar. Així, les intervencions socials d'atenció a aquestes necessitats han de prioritzar el foment de l'autonomia i l'apoderament de les persones, sense estigmatitzar-les.

7. Creació de sinergies a escala local

La identificació dels agents locals (tercer sector, sector empresarial i societat civil) que intervenen en l'àmbit de les necessitats socials bàsiques, i el coneixement de la relació existent entre aquests, és imprescindible per planificar una actuació conjunta i col·laborativa. En aquest sentit es recomana, en cas que la coordinació sigui inexistente, impulsar-la des dels serveis socials bàsics, i comptar amb un lideratge polític que doni solidesa a les aliances i acords de la xarxa.

8. Coresponsabilitat de l'Administració local

Les necessitats bàsiques i emergents de les persones requereixen respostes complexes que només poden ser ateses des d'un treball interdisciplinari. És per això que les diferents àrees municipals han d'implicar-se i coresponsabilitzar-se, tot definint les accions que cada una d'elles pot desenvolupar, tant en la prevenció com en la detecció i atenció d'aquestes problemàtiques.

9. Cooperació interadministrativa

La complexitat de les situacions a les quals des del món local s'està donant resposta requereix no només el treball conjunt amb altres àrees municipals i els agents locals, sinó

també apuntar formes de resposta conjunta amb altres ens locals. Així mateix, es requereix un treball interadministratiu amb altres nivells de l'Administració pública que permeti abordar les causes de la pobresa (mercat laboral, polítiques d'habitatge, redistribució fiscal...) i no només les conseqüències, per tallar, així, el cicle de l'exclusió social des dels seus orígens.

10. Més enllà de l'assistencialisme: prevenció i treball inclusiu

La dificultat dels serveis socials per tal d'abordar les causes que generen les situacions d'urgència, junt amb la quantitat i la qualitat de la demanda que els arriba, comporta un retorn gairebé obligat dels professionals al treball assistencial i a la prioritització de les necessitats que requereixen atenció immediata. Tot i el desgast professional que això està provocant, des d'alguns municipis s'estan fent esforços per tal d'avançar cap a respostes innovadores i integrals que abordin no només la cobertura d'aliments i sostre, sinó projectes que també ofereixin oportunitats d'interrelació, treball i formació.

Fonts consultades

AGUILAR, M.; LLOBET, M.; PÉREZ, B. (2012). Los servicios sociales frente a la exclusión. *Zerbitzuan* [Donostia, Sant Sebastià], núm. 51, pàg. 9-26.

ARÉVALO, A.; N. CARRÉS; M. RECIO; C. LUNA; L. IBORRA (2010). Projecte Final de Curs “Jo dirigeixo Serveis Socials”. Proposta de servei d’acolliment residencial d’urgència del consell comarcal del Vallès Occidental. Generalitat de Catalunya – DASC. (Papers d’acció social, 13) <http://www20.gencat.cat/docs/dasc/01Departament/08Publicacions/Coleccions/Papers_accio_social/papers13.pdf> [Consulta: 07/04/2014].

CÀRITAS (2010). *Amb sostre i sense llar. Informe sobre la precarietat de l’habitatge*. Barcelona: Càritas Diocesana de Barcelona. <<http://crisi.creuroja.org/Uploads docs/C%E1ritas%20habitatge.pdf>> [Consulta: 07/04/2014].

CONSELL DE TREBALL ECONÒMIC; SOCIAL DE CATALUNYA (CTESC) (2012). *Risc de pobresa relacionat amb el mercat laboral*. Barcelona: CTSEC. (Col·lecció estudis i informes, núm. 31). <http://www.ctesc.cat/doc/doc_71910165_1.pdf> [Consulta: 07/04/2014].

CREU ROJA (2013). *Observatori vulnerabilitat. Habitatge i col·lectius vulnerables*. Barcelona. <<http://www.creuroja.org/AP/RecuperaDocumentosSQL.aspx?6r6JmdXvy 8UHQNhio/IBfbwVcjex1wZuAfhjch4CEmGjIVNAahFBycwIENFbwc2QFdbv7zQRNsbLPMXdmCwonZ/Q+CIWEXEviN3JpvWLPueLRvQZaRLNtA>> [Consulta: 07/04/2014].

DIÉGUEZ, RUFINO; TAULA D’ENTITATS DEL TERCER SECTOR SOCIAL DE CATALUNYA (2012). *Dret a l’habitatge noves solucions, noves polítiques*. (Dossiers del Tercer Sector. Núm 21). <http://www.tercersector.cat/sites/www.tercersector.cat/files/dossier_dret_a_l_habitatge_noves_solucions_noves_politiques.pdf> [Consulta: 07/04/2014].

DIPUTACIÓ DE BARCELONA (2010). Reglament per a la gestió de prestacions econòmiques al món local. <<http://www.diba.cat/web/benestar/jornades/models>> [Consulta: 07/04/2014].

DIPUTACIÓ DE BARCELONA. ÀREA D’ATENCIÓ A LES PERSONES. OFICINA DE SUPORT TÈCNIC ALS SERVEIS SOCIALS (2012). *Plans locals d’inclusió i cohesió social. Guia metodològica revisada*. Barcelona: Diputació de Barcelona. (Col·lecció Documents de Treball, núm. 13)

DIPUTACIÓ DE BARCELONA (2012). *Anàlisi de serveis municipals mitjançant indicadors de gestió. Recull de conclusions dels serveis analitzats en els cercles de comparació intermunicipal (Resultats any 2010)*. Barcelona: Diputació de Barcelona. <http://www.diba.cat/c/document_library/get_file?uuid=1a6e8731-8b33-46b0-aa50-2f9bfc1fa0e3&groupId=446869> [Consulta: 07/04/2014].

DIPUTACIÓ DE BARCELONA. ÀREA DE BENESTAR SOCIAL (2010). *Experiències de coordinació entre el tercer sector i els serveis socials per a la cobertura de necessitats bàsiques*. Barcelona: Diputació de Barcelona. <http://acciosocial.org/wp-content/uploads/2011/01/Inf_Exper_Taules_3sector.pdf> [Consulta: 07/04/2014].

EUROPEAN ANTIPOVERTY NETWORK – ES (2012). *Nuevas propuestas, nuevos tiempos. Documento de EAPN- ES, 2012*. Madrid: EAPN – ES. <http://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/recursos/1/DOCFINAL_NuevasPropuestas_197_2013.pdf> [Consulta: 07/04/2014].

FUNDACIÓN FOESSA; CÁRITAS (2013). *Desigualdad y derechos sociales*. Madrid: Fundación Foessa : Càritas. (Análisis y Perspectivas, 2013). <<http://www.caritas.es/imagesrepository/CapitulosPublicaciones/4551/Desigualdad%20y%20derechos%20sociales.%20Versi%C3%B3n%20digital.pdf>> [Consulta: 07/04/2014].

GELPÍ, G.; M. MONTRABETA; S. GÓMEZ (2010). Projecte Final de Curs “Jo dirigeixo Serveis Socials” Proposta de protocol d’atenció a les urgències socials des dels serveis socials bàsics. Barcelona: Generalitat de Catalunya – DASC. (Papers d’Acció Social, 12). <http://www20.gencat.cat/docs/dasc/01Departament/08Publicacions/Coleccions/Papers_accio_social/papers12.pdf> [Consulta: 07/04/2014].

GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL I FAMÍLIA (2012). Document de bases. Pacte per a la lluita contra la pobresa 2012. http://www20.gencat.cat/docs/bsf/03Ambits%20tematics/06Inclusioicohesiosocial/Lluita_contra_pobresa/document_bases_pacte_pobresa.pdf [Consulta: 07/04/2014].

GENERALITAT DE CATALUNYA (2012). Document de propostes per a la lluita contra la pobresa i per a la inclusió social a Catalunya. <http://www20.gencat.cat/docs/bsf/03Ambits%20tematics/06Inclusioicohesiosocial/Lluita_contra_pobresa/pobresa_grup_treball_v2.pdf> [Consulta: 07/04/2014].

GENERALITAT DE CATALUNYA (2012). Informe actualitzat sobre les actuacions del Govern en la lluita contra la pobresa. <http://www20.gencat.cat/docs/bsf/03Ambits%20tematics/06Inclusioicohesiosocial/Lluita_contra_pobresa/pobresa_grup_treball_v2.pdf>. <http://www20.gencat.cat/docs/bsf/03Ambits%20tematics/06Inclusioicohesiosocial/Lluita_contra_pobresa/informe_actualitzat.pdf> [Consulta: 07/04/2014].

GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT D’ACCIÓ SOCIAL I CIUTADANIA (2010). *Pla estratègic de serveis socials de Catalunya 2010-2013*. <http://www20.gencat.cat/docs/dasc/03Ambits%20tematics/15Serveissocials/Pla_Estrategic_Serveis_Socials/03_pla_estrategic_SS_catalunya/documents/pessc_2010_2013.pfd.pdf> [Consulta: 07/04/2014].

GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT D’ACCIÓ SOCIAL I CIUTADANIA (2010). Cartera de serveis socials 2010 – 2011. <<http://www20.gencat.cat/docs/dasc/01Departament/08Publicacions/Ambits%20tematics/Serveis%20socials/25segonacartera/Carterass.pdf>> [Consulta: 07/04/2014].

GENERALITAT DE CATALUNYA. INSTITUT CATALÀ D’ASSISTÈNCIA I SEVEIS SOCIALS (2010). Model d’atenció a Persones sense llar. Radiografia de l’atenció a les persones sense llar a Catalunya. <<http://feicat.cat/docs/docRadiografiaatenciopersonessensellar.pdf>> [Consulta: 07/04/2014].

GENERALITAT DE CATALUNYA (2010). Pla d'acció per a la inclusió i la cohesió social a Catalunya 2010-2013. <http://www20.gencat.cat/docs/dasc/03Ambits%20tematics/06Inclusioicohe siosocial/Pla_inclusio_cohesio/documents/10_08_31_pla_accio_inclusio_2010_2013.pdf> [Consulta: 07/04/2014].

GENERALITAT DE CATALUNYA. DEPARTAMENT DE BENESTAR SOCIAL I FAMÍLIA (2010). Plan de calidad de los servicios sociales de Cataluña 2010-2013. <http://www20.gencat.cat/docs/bsf/03Ambits%20tematics/15Serveissocials/Pla_Estrategic_Serveis_Socials/04_pla_de_qualitat_SS_Catalunya_2010-13/documents/plan_calidad.pdf> [Consulta: 07/04/2014].

GENERALITAT DE CATALUNYA. AGÈNCIA DE L'HABITATGE DE CATALUNYA. Reglament de la mesa de valoració per l'adjudicació d'habitatges per a situacions d'emergències econòmiques, socials i altres casos amb necessitats especials de l'agència de l'habitatge de Catalunya. <<http://www20.gencat.cat/docs/ptop/Home/Departament/Actuacions/Actuacions%20 d'habitatge%20i%20millora%20urbana/Pacte%20nacional%20per%20a%20 l'habitatge%202007-2016/Onzena%20comissio/10%20Reglament%20Mesa%20 Emerg%C3%A8ncies.pdf>> [Consulta: 07/04/2014].

IDESCAT I IERMB (2011). Enquesta de condicions de vida i hàbits de la població. <<http://www.enquestadecondicionsdevida.cat/>> [Consulta: 07/04/2014].

MUÑOZ LUQUE, J. (2011). «Apunts per al debats sobre els reptes actuals sobre els Serveis socials Municipals». *Alimara*, núm. 55. Consell de Mallorca. Institut Català de Benestar Social. <<http://www.revistaalimara.net/media/289/APUNTS%20DEBAT%20REPTES%20 SERVEIS%20SOCIALS.pdf>> [Consulta: 07/04/2014].

M. LAPARRA; PÉREZ, BEGOÑA (COORD.); ET AL. (2012). *Crisi y fractura social en Europa. Causas y efectos en España*. Barcelona: Obra Social "LA CAIXA". (Colección Estudios Sociales, núm. 35). <http://obrasocial.lacaixa.es/deployedfiles/obrasocial/Estaticos/pdf/>Estudios_sociales/vol35_es.pdf> [Consulta: 07/04/2014].

PEIRÓ, IRENE; TAULA D'ENTITATS DEL TERCER SECTOR SOCIAL DE CATALUNYA (2013). *L'ajuda alimentària a Catalunya*. (Dossiers del Tercer Sector, núm 25). <<http://www.tercersector.cat/documents/lajuda-alimentaria-catalunya>> [Consulta: 07/04/2014].

Persones participants

Antoni Martorell	Ajuntament de Badalona
Angel Aparicio	Ajuntament de Badia del Vallès
Blai Fernández	Ajuntament de Barberà del Vallès
Ana Fernández	Ajuntament de Begues
Carlota Martín	Ajuntament de Begues
Marta Crespo	Ajuntament de Caldes de Montbui
Montse Capel	Ajuntament de Cardedeu
Montse Peña	Ajuntament de Castellví de Rosanes
Arnau García	Ajuntament del Prat de Llobregat
Angel Longan	Ajuntament del Prat de Llobregat
Maria Pilar Martín	Ajuntament del Prat de Llobregat
Nati Mora	Ajuntament del Prat de Llobregat
Jordi Ponce	Ajuntament de Granollers
Fina Prats	Ajuntament d'Igualada
Joana Molla	Ajuntament d'Igualada
Eva Sisó	Ajuntament de Manresa
Montserrat López	Ajuntament de Mollet
Albert Arévalo	Ajuntament de Montcada i Reixac
Imma Carné	Ajuntament de Montcada i Reixac
Maribel Pinza	Ajuntament de Montornès del Vallès
Merche Robledo	Ajuntament de Montornès del Vallès
Mentxu De Castro	Ajuntament de Pineda de Mar
Glòria Capellas	Ajuntament de Premià de Mar
Pepe Otero	Ajuntament de Premià de Mar
Elena Pla	Ajuntament de Sabadell
Ariadna Bonells	Ajuntament de Sallent
Rosa Requena	Ajuntament de Sallent
Montse Campamà	Ajuntament de Sant Adrià de Besòs
Laura Marin	Ajuntament de Sant Boi de Llobregat
Júlia Romero	Ajuntament de Sant Boi de Llobregat
Paloma García	Ajuntament de Sant Just Desvern
Núria Llauredó	Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
Cèlia Sisó	Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet
Helena Fortuny	Ajuntament de Sitges

Xavier Folch	Ajuntament de Terrassa
Lucia Linuesa	Ajuntament de Terrassa
Mar Julià	Ajuntament de Tordera
Joan Cortadellas	Ajuntament de Vic
Montse Mestre	Ajuntament de Vilafranca del Penedès
Arantza Rodríguez	Ajuntament de Vilanova i la Geltrú
Núria López	Consell Comarcal de l'Alt Penedès
Elisenda Albareda	Consell Comarcal de l'Anoia
Montse Murtra	Consell Comarcal del Maresme
Judit Acosta	Consell Comarcal del Vallès Occidental
Sílvia Pérez	Consell Comarcal del Vallès Oriental
Montse Rossinés	Consell Comarcal del Vallès Oriental
Joan Batlle	Agència de l'Habitatge de Catalunya. Generalitat de Catalunya
Esther Toran	Agència de l'Habitatge de Catalunya. Generalitat de Catalunya
Xavier Delgado	Institut Català d'Assistència i Serveis Socials. Generalitat de Catalunya
Anna Palou	Institut Català d'Assistència i Serveis Socials. Generalitat de Catalunya
Anna García	Diputació de Barcelona. Àrea de Territori i Sostenibilitat
Marina Pons	Diputació de Barcelona. Àrea de Territori i Sostenibilitat
Albert Terrones	Diputació de Barcelona. Àrea de Territori i Sostenibilitat
Raquel Beltran	Diputació de Barcelona. Àrea d'Atenció a les Persones
Francisco Javier Espinosa	Diputació de Barcelona. Àrea d'Atenció a les Persones
Rosa Ferre	Diputació de Barcelona. Àrea d'Atenció a les Persones
Núria Font	Diputació de Barcelona. Àrea d'Atenció a les Persones
Benet Fusté	Diputació de Barcelona. Àrea d'Atenció a les Persones
Montse Giménez	Diputació de Barcelona. Àrea d'Atenció a les Persones
Francesc Hernández	Diputació de Barcelona. Àrea d'Atenció a les Persones
Anna Jardí	Diputació de Barcelona. Àrea d'Atenció a les Persones
Olga Larrosa	Diputació de Barcelona. Àrea d'Atenció a les Persones
Antonia Matarín	Diputació de Barcelona. Àrea d'Atenció a les Persones
Iolanda Moragues	Diputació de Barcelona. Àrea d'Atenció a les Persones
Anna Olmedo	Diputació de Barcelona. Àrea d'Atenció a les Persones
Étienne Pagès	Diputació de Barcelona. Àrea d'Atenció a les Persones
Mercè Pérez	Diputació de Barcelona. Àrea d'Atenció a les Persones
Mireia Pérez	Diputació de Barcelona. Àrea d'Atenció a les Persones
Laia Serra	Diputació de Barcelona. Àrea d'Atenció a les Persones
Ricardo Soriano	Diputació de Barcelona. Àrea d'Atenció a les Persones
Sara Torres	Diputació de Barcelona. Àrea d'Atenció a les Persones
Sílvia Vendrell	Diputació de Barcelona. Àrea d'Atenció a les Persones
Sarai Semper	D-CAS
Jordi Andrés	Fundació Pere Tarrés
Roger Buch	Fundació Pere Tarrés
Rosa Coscolla	Fundació Pere Tarrés
Yolanda Moreno	Fundació Pere Tarrés



**Diputació
Barcelona** | Àrea d'Atenció
a les Persones

Gerència de Serveis de Benestar Social

Pg. de la Vall d'Hebron, 171
Recinte Mundet. Edifici Serradell Trabal. 4a planta
08035 Barcelona
Tel. 934 022 160
Fax 934 022 496
www.diba.cat/benestar
gs.benestars@diba.cat