

PROCÉS PARTICIPATIU: FASE DE PROPOSTES

“La Veu de la Gent”: Sessió amb persones adultes

Novembre de 2009

Sessions “La veu de la gent”

Sessió amb persones adultes

Els resultats que us presentem corresponen a la sessió que es va celebrar el dia 11 de novembre amb la col·laboració de la Taula del Tercer Sector. Van assistir 25 persones que van treballar en dos grups de treball.

Els perfils de les persones participants va ser divers: persones grans, cuidadores no professionals, persones usuàries de serveis residencials, persones amb discapacitat física, persones sense llar, persones usuàries de dispositius d'inserció laboral, de prestacions econòmiques, d'activitats vinculades a situacions de necessitat relacional, de prestacions de serveis vinculades a l'àmbit de les drogodependències, etc.

Les persones eren usuàries de diferents dispositius del sistema de serveis socials prestats a través d'entitats pertanyents a la Federació d'Associacions de Gent gran de Catalunya, la Federació de Entidades Latinoamericanas de Catalunya, el Comitè Català de persones amb discapacitat, la Creu Roja, Arrels Fundació, la Fundació Catalana de l'Esplai, la Federació Catalana de drogodependències i ECOM.

A continuació s'exposen les aportacions realitzades a la sessió.

En relació a la informació

Els canals, el contingut de la informació i les expectatives de la persona

Respecte als canals d'informació, s'assenyala que molt sovint la primera informació entorn a aspectes relacionats amb els serveis socials sorgeixen als mitjans de comunicació. Llavors, algunes vegades és la persona la que sent parlar d'alguna cosa i la que comença a moure's per trobar la informació.

Aquesta informació, a més a més, sovint és poc ajustada al contingut real. Així, la informació i la difusió realitzades generen expectatives excessives. En ocasions la informació que es difon, sigui des de l'administració o sigui des dels mitjans, en relació al sistema genera unes expectatives excessives en la població. Un exemple destacat és el cas de la Llei de la dependència, que ha generat unes expectatives molt grans que, posteriorment, la manca de recursos han fet que es veiessin molt reduïdes. En aquest cas es critica que ha estat una llei electoralista en la mesura que ha creat unes grans expectatives i que després no s'ha dotat dels recursos necessaris per desenvolupar-la. Es proposa que a l'hora d'informar cal “tocar de peus a terra” per tal d'ajustar les expectatives a la realitat.

Davant aquesta situació, sorgeixen diferents propostes per millorar-la:

- Informar les persones que estan rebent un ajut sobre els canvis o millores de les prestacions, la creació de noves prestacions que es poden ajustar a la seva situació de necessitat, etc. Una informació dirigida a aquells a qui saben que es poden ajustar els criteris d'accés i les situacions de necessitats.
- Donar informació de manera activa des del sistema de serveis socials: la informació s'ha d'ajustar a un col·lectiu, per assegurar que arriba.
- Utilitzar la via d'Internet, tot i que s'és conscient que hi hauria algunes persones que en quedarien excloses. És a dir, com a canal únic es coincideix que no s'hauria d'utilitzar, però sí impulsar-lo com un canal més d'informació, de demanar cita, etc.

El coneixement dels punts d'informació i les portes d'entrada al sistema de serveis socials

Respecte als punts d'informació i les portes d'entrada al sistema, s'identifica el coneixement dels punts d'accés a la informació com a element clau. El coneixement o no d'aquests punts d'accés és el punt crític que fa que hi hagi persones en situació de manca quasi absoluta d'informació i altres persones amb un bon nivell d'informació.

Quan no es coneix on es pot anar a buscar la informació, les persones usuàries no coneixen els recursos i possibilitats existents i, per tant, *de facto* queden exclosos del sistema. En canvi, quan les persones amb situacions de necessitats coneixen i poden accedir a la informació, en general reben la informació necessària. En aquest segon cas, per tant, en general es té accés a la informació referent a les possibilitats i recursos existents i les diferències detectades entre les persones usuàries són pel que fa al tipus de tracte rebut, als procediments, ritmes i ajust en la informació.

Tot i això, també s'alerta sobre les dificultats de tenir clares aquestes portes adients per obtenir la informació, ja que es coincideix en la percepció que la persona ha d'anar d'aquí cap allà fins encertar la finestra o persona adient. És important saber a qui preguntar: quin telèfon, quin professional, quina porta picar, etc.

En aquest tema, les entitats són identificades i ben valorades com a punts d'informació. Així, es fa una bona valoració d'algunes institucions i entitats com Creu Roja, Fundació Arrels... tan pel que fa a la informació com als recursos que ofereixen, la rapidesa en l'atenció, etc. En alguns casos es valora millor la informació que ofereixen aquestes entitats que la que ofereix, en ocasions, l'administració.

Per a les persones sense llar, es considera necessari incrementar la informació sobre els ajuts del que assenyalen com a pilars bàsics: menjar, allotjament, doners (diners o dones?), transport, etc.

Informació sobre els canvis

Alguns tràmits per accedir/renovar una prestació són canviats sense aparent justificació ni avís previ. Això suposa tornar a aprendre com fer-los, requerir l'ajuda d'una persona professional per entendre el circuit, etc.

La transmissió de la informació

L'empatia en el tracte depèn molt de la persona que informa. Així, hi ha casos en els quals els informants són molt empàtics però, en canvi hi ha casos en que les persones que informen no es posen gens en la posició de la persona usuària.

En relació a l'accés

La manca de recursos dels sistema en limita l'accés

Els recursos existents són insuficients per donar una resposta adequada a les necessitats. S'assenyala que falten més recursos per crear places residencials, per augmentar les quantitats de les ajudes econòmiques, etc. Aquesta manca de recursos fa que no es puguin oferir les prestacions que caldria en cada cas i, per tant, provoca que en ocasions no es pugui accedir a la prestació adequada.

Els terminis en l'assignació de les prestacions

En relació als terminis de resposta hi ha diferents visions depenent de l'objecte de la demanda o prestació:

- Resolució d'una prestació. El termini entre que es demana la prestació i s'accedeix a ella en ocasions és massa llarg. Aquest fet pot portar a situacions, com per exemple en el cas de persones grans o amb determinades malalties, en què l'ajuda o la prestació arribi molt tard o, fins i tot, no arribi a temps.
- Prestacions econòmiques: En ocasions els pagaments de determinades prestacions econòmiques periòdiques es fan amb molt retard. Així, pot passar que una ajuda mensual no es rebi durant uns quants mesos i finalment es pagui tot de cop. En aquests casos, tot i que finalment es rep el total de la prestació econòmica assignada, el retard en el pagament és un problema important que caldria evitar pels problemes que ocasiona durant el temps que no es rep l'ajuda.
- Demanda d'activitats: Es valora de manera positiva l'accés a activitats que donen resposta a situacions de necessitat relacional.
- Atenció directa per un/a professional: Algunes persones destaquen que, en ocasions, el procés per accedir a la persona que ha d'informar dels recursos i les possibilitats existents, com per exemple, el o la treballador/a social, és força lent. També es destaca que en el cas d'haver d'anul·lar una visita programada, després poden trigar un temps en donar data de nou. Aquest retard pot suposar un problema depenent de la situació de necessitat de la persona usuària.

Els criteris d'accés a les prestacions

Sorgeixen diferents aportacions:

- En ocasions es percep que l'assignació de les prestacions és desigual en la resposta a una mateixa situació de necessitat d'una persona. Aquesta resposta, a més a més, pot ser poc proporcional a la necessitat de cada cas.
- Què fer amb les persones que estan en el llindar dels graus de dependència que s'han establert? En moltes ocasions, els ingressos econòmics d'una persona no són tan baixos com per complir els requisits d'accés a una prestació ni tan alts com per pagar-se'ls. Aquesta situació provoca que les persones amb renda mitja quedin excloses, sense accedir a les prestacions → Cal mirar les necessitats de la persona, i buscar la manera de donar-hi resposta.
- El canvi de computar els ingressos de la persona en compte dels ingressos de la família es valora de manera positiva.

L'accés a la prestació d'acord amb la situació de necessitats de la persona

L'accés a la prestació s'ha de fer d'acord a la persona i a la seva situació de necessitat. En aquest punt, s'assenyala que, donat que els recursos són insuficients, cal fer un esforç per filtrar bé les demandes que arriben al sistema per identificar les situacions de necessitat i poder assignar correctament els recursos i les prestacions, de manera que es faci una assignació el més eficient i ajustada a les necessitats.

A més a més, en determinats col·lectius, per exemple el cas de les persones sense sostre, el no accés al sistema fa que les persones es trobin en una situació de precarietat absoluta. En aquesta situació, a més, el fet d'estar al carrer situa les persones sense sostre en una posició de risc i indefensió davant de perills d'agressions, etc.

La quantia de les prestacions econòmiques

Es considera que les prestacions econòmiques en general són baixes i en molts casos clarament insuficients. El problema de fons, pel que fa a les prestacions econòmiques, es troba en el fet que la base per al càlcul d'aquestes és el salari mínim interprofessional. Com que aquest salari és baix, tota la resta de prestacions que es basen en ell són també baixes. Caldria, per tant, redefinir i elevar aquest nivell de referència.

Per altra banda, en aquelles prestacions que són definides a nivell estatal i, per tant, iguals per a tots els territoris, la diferència en el cost de la vida entre les diferents comunitats autònomes fa que allò que pot ser suficient en una zona en altres zones amb un cost de la vida més elevat resulti insuficient.

La necessitat de proximitat en la formació a les persones cuidadores no professionals

L'accés a la formació a persones cuidadores no professionals s'ha d'oferir des de la proximitat. Es comenta que actualment ja es poden fer cursos per a persones cuidadores no professionals a comarques.

La continuïtat de les experiències pilot

El risc de manca de continuïtat d'experiències pilot o de terminis molt justos en la resposta de continuïtat es considera un punt feble actual. Aquesta aportació sorgeix d'una experiència pilot concretat (concreta?) que fomenta la creació de llocs de treball amb la formació d'assistents personal. En aquest cas, sembla que en no complir-se els terminis previstos en relació a la legislació relativa a la figura de l'assistent personal, no s'ha donat resposta.

La concepció de l'Estat de benestar no com un dret sinó com a beneficència

En el nivell polític, l'Estat de benestar no es concep com un dret de les persones sinó que, en molts casos, encara s'associa a la idea de beneficència. Això es reflecteix a nivell de la persona usuària en el sentit que a vegades sembli que en recórrer al sistema es "va a demanar".

Qualitat de la prestació

La contrapartida a una prestació econòmica

Es proposa que les prestacions econòmiques vagin acompanyades de contraprestacions de servei a la comunitat, com ara acompanyar una persona gran o fer-li la compra a una persona amb mobilitat reduïda. Amb aquesta proposta es pretén evitar que les persones desocupades s'acomodin a la prestació i no s'esforcin en trobar feina. En aquest punt hi ha desacord, perquè es creu que seria més adient vehicular la contraprestació a través d'una tasca de voluntariat que no pas amb un servei obligatori.

El reconeixement de l'accés al transport com a dret

L'accés al transport no està reconegut com a dret. Això fa que l'oferta de transport no estigui suficientment adaptada a les situacions de necessitat de les persones amb mobilitat reduïda (per exemple amb cadira de rodes). Així, per exemple, hi ha una manca d'adaptació de parades, rampes, etc. Això fa que les persones amb mobilitat reduïda tinguin un accés difícil a determinats mitjans de transport. En aquest sentit, sorgeix un debat entre un model de transport més específic per a les persones amb mobilitat reduïda o un altre model més basat en l'adaptació necessària per facilitar el transport en els mitjans de transport regular.

Aquest tema també es vincula a l'accés als recursos com els menjadors socials utilitzats per persones sense llar. Aquestes persones sovint han de desplaçar-se per la ciutat de Barcelona per accedir al servei de menjador, el que implica una despesa. Per tant, es proposa garantir l'abonament de transport per accedir-ne com un dret.

Qualitat de l'atenció

Els i les professionals del sistema

Els i les bons professionals s'assenyalen com una de les claus del bon servei que ofereix el sistema de serveis socials. No obstant, es detecten alguns punts febles:

- Es percep que l'atenció que es dóna a la persona usuària en ocasions està molt "burocratitzada". Per una banda, és poc àgil i complexa: implica fer diferents tràmits i això, a més de la pròpia complexitat del procés, fa que hi hagi persones que tenen més dificultats que altres per saber fer els tràmits que es demanen, omplir formularis, etc. Per altra banda aquesta atenció burocratitzada implica un tracte una mica inercial o automatitzat de les persones que atenen. És a dir, que fan signar documents sense llegir-los ni explicar-los, etc.
- Molt lligat a aquest tracte inercial, en ocasions el servei és "fatalista" o "resignat" en el sentit que no hi ha una actitud prou proactiva per intentar buscar solucions per a les persones usuàries. En aquest sentit, es considera que el bon tracte i l'actitud d'empatia és necessària però que, a més, cal que la persona que atén tingui interès per buscar les solucions més adequades a cada cas.
- Per últim, s'assenyala l'alta càrrega de feina dels i les professionals com un element negatiu que afecta a l'atenció. A vegades les i els professionals no tenen temps d'atendre't; i sovint ho transmeten angoixa.

En relació a l'atenció rebuda dels equips d'atenció bàsica, es destaca la vocació com una característica important del perfil de les persones treballadores en aquest servei. L'element vocacional es considera un dels elements clau per ser un bon professional en l'àmbit de serveis socials, especialment en l'atenció bàsica: en general, els i les professionals de serveis socials tenen vocació i són bons professionals. No obstant, en alguns casos, hi ha una manca de vocació que afecta a l'atenció que es dóna i que fa que aquestes persones tinguin un perfil massa "funcionarial" o "burocràtic" a l'hora d'entendre a una persona.

El seguiment de la persona per part del sistema

Respecte a l'atenció rebuda, es ressalta el seguiment d'un cas per part dels professionals. A vegades es té la sensació que no hi ha cap professional que estigui alerta a la seva situació com a persona usuària del sistema i dels seus dispositius, fent el seguiment de l'evolució de les necessitats i les prestacions més adients per cobrir-les.

El suport i formació a les persones que fan atenció directa

El treball d'atenció directa exigeix una formació i una motivació important als i les professionals i el sistema hauria de garantir que els i les professionals tinguin el suport necessari i la formació necessària per donar un bon servei. El suport als professionals és important per mantenir un bon nivell de motivació, etc. La formació es considera necessària per tal que els i les professionals coneguin millor els recursos del sistema, les novetats, etc. i d'aquesta manera puguin oferir un millor servei i atenció.

La massificació del sistema afecta a la qualitat del servei

La manca de recursos abans comentada fa que aquests no siguin suficients per atendre totes les necessitats existents i això provoca que el sistema estigui massificat i desbordat. I això afecta a la qualitat del servei. Així, per exemple, el fet d'atendre més persones de les que convindria fa que l'atenció no sigui tant bona com podria ser si hi haguessin més recursos, fa que les prestacions econòmiques siguin més baixes del que caldria, etc...

Aquesta situació de desajust entre les necessitats i els recursos del sistema es pot explicar per diferents factors. Un primer factor és el canvi de model de societat, que ha portat a noves situacions personals i familiars en què apareixen noves necessitats. Un segon factor és un increment de l'exigència per part de la ciutadania, la qual cosa ha portat a un increment de les demandes al sistema.

Els criteris per establir la dotació de personal

Es detecta una massificació en alguns serveis social bàsics, amb poc personal professional per a moltes persones. Les ràtios de personal s'haurien d'establir d'acord amb les necessitats d'un barri, i no segons el nombre de persones residents.

Bon servei un cop s'accedeix al sistema

Es considera que un cop s'accedeix al sistema el servei que es dóna és de qualitat. En aquest sentit, cal destacar la valoració molt positiva de la tasca que realitzen les entitats privades. Es considera que a nivell d'ajuda, de "carinyo", de professionalitat... moltes vegades les entitats privades estan per damunt de l'administració pel que fa a la qualitat del servei.

Suport a persones dependents.

Es constata que en ocasions les persones dependents requereixen un suport per a realitzar determinades activitat quotidianes que no tenen.

Bons cuidadors i cuidadores no professionals

Es fa un reconeixement de la tasca dels cuidadors no professionals. Es considera que en ocasions el tracte i l'atenció que fan els cuidadors no professionals està per sobre del que ofereixen els cuidadors professionals.

Grups d'ajuda mútua i llocs de trobada i relació de persones usuàries

L'existència de llocs i moments on les persones usuàries amb necessitats similars es puguin trobar és una cosa necessària que serveix per compartir experiències, etc. En relació a aquest tema, sorgeix un debat sobre els efectes que poden tenir aquests espais i sobre si cal potenciar espais de "diferenciació" o d'"integració". Així, hi ha qui considera que aquests espais són positius pel que suposa posar en contacte persones que comparteixen determinades situacions, etc. i que poden ser un reforç positiu. Per altra banda, hi ha qui considera que aquests espais poden portar a situacions en què la persona només s'acaba relacionant amb persones amb la seva mateixa situació i costa sortir del cercle.

Les condicions del albergs per a persones sense llar

En els albergs hi ha una massificació i una manca de seguretat i intimitat que afecta a la convivència dels seus residents. S'assenyala que hauria de modificar el model d'albergs, i tendir a equipaments com l'alberg de Sant Joan de Déu, i no cap a un model com a Zona Franca. El primer és un bon model de dignificació de l'espai i per tant, de les persones usuàries d'aquest.

Comentaris dinamitzadors:

- Hi ha molta confusió entre els sistema de serveis socials, sistema de salut i sistema de seguretat social.
- Es detecta que, en general, el més difícil és accedir a la informació (o a les novetats que els afecten) i després accedir al sistema, però un cop s'hi ha accedit la valoració de la qualitat del servei és en general força positiva.