

Soc regidor/a de serveis socials, i ara què?

Les principals 150 preguntes

Col·lecció Soc regidor/a, i ara què? núm. 8

Mandat 2023-2027



Fundació
Aula d'Alts
Estudis Electes



Càtedra
Enric Prat de la Riba
d'Estudis Jurídics Locals

UAB
Universitat Autònoma
de Barcelona

Soc regidor/a de serveis socials, i ara què?

Les principals 150 preguntes

Soc regidor/a de serveis socials, i ara què?

Les principals 150 preguntes

Sònia Guerra López

Directora de l'Àrea d'Igualtat i Drets Socials,
Ajuntament de Sant Boi de Llobregat



Associació
Catalana
de Municipis

Col·lecció

Soc regidor/a, i ara què?

Directora de la col·lecció

Judith Gifreu i Font

Coordinadora editorial

Joana Ortega i Alemany

Primera edició: juny del 2015

Segona edició: juny del 2019

Tercera edició: juny del 2023

© Associació Catalana de Municipis

València 231, 6a

08007 Barcelona

www.acm.cat

acm@acm.cat

Disseny gràfic:

Eumogràfic

Maquetació i impressió:

Cèltica Impressió, S.L.

Dipòsit Legal: B7569-2023

ISBN: 978-84-125428-9-9

Índex

Presentació	13
--------------------------	----

Abreviatures	17
---------------------------	----

Primera part. El sistema de serveis socials a Catalunya: concepte i contingut	21
--	----

1. Quina és la finalitat dels serveis socials?
2. Què és el sistema públic de serveis socials?
3. Quins són els principis rectors del sistema públic de serveis socials?
4. Quina és la concurrència dels serveis socials respecte els següents continguts bàsics dels altres sectors de benestar?
5. Quines són les actuacions dels poders públics en matèria de serveis socials?
6. A qui s'adreça el sistema públic de serveis socials?
7. Qui pot accedir al sistema de serveis públics de serveis socials?
8. Quins són els requisits que han de complir els ciutadans d'altres països per poder accedir al sistema públic de serveis socials?
9. Quins drets tenen les persones que accedeixen als serveis socials?
10. Quins deures tenen les persones que accedeixen als serveis socials?
11. Quin és l'àmbit del dret a la informació?
12. Qui exerceix la inspecció, control i el règim d'infraaccions i sancions sobre els serveis socials?
13. Els ens locals poden exercir la inspecció dels serveis socials?

Segona part. El finançament dels serveis socials	31
---	----

14. Quines fonts de finançament del sistema públic de serveis socials defineix la llei?
15. Què és el contracte programa?
16. Qui finança els serveis socials bàsics?

17. La persona usuària paga els serveis?
18. Quines són les prestacions de serveis no gratuïtes?
19. Qui finança els serveis socials especialitzats?
20. Es poden crear centres de serveis socials per iniciativa privada?
21. Quin tipus de modalitats d'iniciativa privada trobem a la llei?

Tercera part. La cartera de serveis socials 37

22. On es pot trobar tota la informació sobre serveis i prestacions?
23. Què és la cartera de serveis socials?
24. Quin és el contingut de la cartera de serveis socials?
25. Quin tipus de prestacions trobem a la cartera de serveis socials?
26. Què són les prestacions garantides?
27. Què són les prestacions no garantides?
28. Quines són les prestacions de servei?
29. Què són les prestacions econòmiques?
30. Què són les prestacions tecnològiques?
31. Com s'organitza el sistema públic dels serveis socials?

3.1. ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS:

Els serveis socials bàsics 41

32. Què són els serveis socials bàsics?
33. Quin és l'objecte dels serveis socials bàsics?
34. Quines són les funcions dels serveis socials bàsics?
35. Quines prestacions es tramiten des dels serveis socials bàsics?
36. De quin personal disposen els serveis socials bàsics?
37. Què són les Àrees Bàsiques de Serveis Socials (ABSS)?
38. Què ofereixen les ABSS?
39. Qui integra les ABSS?
40. Quina és la funció d'un/a treballador/a social?
41. Quina és la funció d'un/a educador/a social?

- 42. Quines prestacions de serveis socials bàsics es troben regulades a la cartera de serveis socials?
- 43. Què és el servei bàsic d'atenció social?
- 44. Quins són els serveis d'atenció domiciliària?
- 45. En què consisteix el Servei d'Ajuda a Domicili?
- 46. En què consisteix el servei de les tecnologies de suport i cura?
- 47. Quins són els serveis residencials d'estada limitada?
- 48. En què consisteix el servei d'acolliment residencial d'urgència?
- 49. En què consisteix el servei de residència temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social?
- 50. En què consisteix el servei de menjador social?
- 51. Què és el servei d'assessorament tècnic d'atenció social o supervisió?
- 52. Quin és el servei d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents?
- 53. Què són els serveis de suport als serveis socials bàsics?

3.2. ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS:

Els serveis socials especialitzats. 47

- 54. A què ens referim quan parlem de serveis socials especialitzats?
- 55. Com accedeix l'usuari/a als serveis socials especialitzats?
- 56. Quines són les funcions dels serveis especialitzats?
- 57. A quins col·lectius socials ofereixen suport i ajudes els serveis especialitzats?

Quarta part. Programes i acció sectorial 51

4.1. Atenció a les dones víctimes de violència i a les seves famílies 53

- 58. Què s'entén per violència masclista?
- 59. Què és la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a les dones que pateixen violència masclista?
- 60. Quins serveis integren la xarxa?

61. Quines són les implicacions de la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista en l'àmbit local?
62. Què són els Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)?
63. En què consisteix el servei d'atenció i acolliment d'urgències?
64. Quin és l'objectiu dels serveis d'acolliment i recuperació per a dones víctimes de violència masclista i els seus infants?
65. En què consisteix el servei d'acolliment substitutori de la llar?
66. En què consisteix el servei tècnic de punt de trobada?
67. Què són els Serveis d'Intervenció Especialitzada (SIE)?
68. Què és el Servei d'Atenció Telefònica Especialitzada?
69. Quins ajuts reben les víctimes de violència masclista?

4.2. Persones amb drogodependències

i/o altres addiccions 57

70. Quina funció tenen els serveis socials bàsics en l'àmbit de les addiccions?
71. Què són els Centres d'Assistència i Seguiment (CAS)?
72. Què és una comunitat terapèutica?
73. En què consisteix el pis amb suport?

4.3. Persones afectades pel virus VIH/sida 58

74. Què és el servei de prevenció per a persones afectades pel VIH/sida?
75. Quin és l'objectiu del servei de prevenció per a persones afectades pel VIH/sida?
76. Quins són els destinataris dels serveis socials especialitzats d'atenció residencial?

4.4. La protecció a la infància i l'adolescència 59

77. Què legisla la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència?

78. Quines són les situacions de risc social?
79. Quines són les situacions de desamparament?
80. Quin és el paper dels serveis socials bàsics en la protecció de la infància i l'adolescència?
81. Què és l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)?
82. Què implica l'aplicació de la Llei 14/2010 en l'àmbit local?
83. Què és el servei de Centre Residencial d'Acció Educativa (CRAE)?
84. Quina és la finalitat del Centre Residencial d'Educació Intensiva (CREI)?
85. En què consisteix el sistema d'informació i gestió en infància i adolescència?
86. En què consisteix el Pla d'atenció integral als infants i als adolescents?
87. Què són les taules territorials d'infància?
88. Què són els consells de participació territorial i nacional dels infants i adolescents?
89. Què és la LOPIVI?
90. Què altres avenços s'han aconseguit amb la LOPIVI?

4.5. Persones amb discapacitat 64

91. Com es defineix la discapacitat?
92. Quins són els avenços legislatius aconseguits per a les persones amb discapacitat en els darrers temps?
93. Què vol dir el terme diversitat funcional?
94. Quines són les funcions dels serveis d'informació, orientació i valoració per a persones amb discapacitat?
95. Quins professionals integren els equips de valoració o orientació (EVO)?
96. Quins serveis es preveuen per a les persones amb discapacitats al sistema públic de serveis socials?
97. Quins serveis socials especialitzats es preveuen per a les persones amb discapacitats al sistema públic de serveis socials?
98. En què consisteix el Programa de suport a l'autonomia de la pròpia llar?

- 99. Què són els Centres Especials de Treball (CET)?
- 100. Què són els centres ocupacionals?
- 101. Què és el servei prelaboral?

4.6. Persones estrangeres 68

- 102. Quins són els objectius de la Llei 10/2010, de 10 de maig, de les persones immigrades i retornades a Catalunya?
- 103. Què regula el Decret 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya?
- 104. Què són els informes d'estrangeria?
- 105. En què consisteixen els informes d'estrangeria d'adequació de l'habitatge?
- 106. En què consisteixen els informes d'estrangeria d'arrelament social?
- 107. En què consisteixen els informes d'estrangeria d'integració social?
- 108. En què consisteixen els informes d'estrangeria d'adequació de l'habitatge per a la renovació de les autoritzacions de residència en virtut de reagrupament familiar?

4.7. Atenció a les famílies amb risc d'exclusió social 69

- 109. Què s'entén per exclusió social?
- 110. Com s'intervé amb les persones i/o famílies en risc d'exclusió social?
- 111. En què consisteixen les prestacions d'urgència social?
- 112. Què és la Renda Garantida de Ciutadania?
- 113. Qui gestiona la Renda Garantida de Ciutadania?
- 114. Què és la Renda Garantida de Ciutadania?
- 115. Què són els Plans Locals d'Inclusió Social (PLIS)?
- 116. Què és el Pacte per a la lluita contra la pobresa i la inclusió social a Catalunya?

Cinquena part. La promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència 73

- 117. Quina és la legislació bàsica de referència?

- 118. Quin és l'objecte de la LAPAD?
- 119. Què s'entén per autonomia?
- 120. Què s'entén per dependència?
- 121. A què es refereix la llei amb activitats diàries bàsiques?
- 122. Quina és la finalitat del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD)? Art. 61 LAPAD
- 123. Com es defineixen els graus de dependència?
- 124. Quins són els titulars del dret de la LAPAD?
- 125. Quins drets tenen les persones amb dependència?
- 126. Quins deures tenen les persones amb dependència?
- 127. Com es reconeix el dret de dependència?
- 128. Què és el Pla Individual d'Atenció (PIA)?
- 129. Com es revisa el grau de dependència i de la prestació reconeguda?
- 130. A quines prestacions dona accés el reconeixement de grau de dependència?
- 131. Quines són les prestacions en forma de servei?
- 132. Quines són les prestacions econòmiques?
- 133. Són compatibles les ajudes econòmiques amb les de tipus servei?
- 134. Com es finança la LAPAD?
- 135. Quin és l'impacte de la LAPAD en l'àmbit local?
- 136. En què consisteix el Nou Model d'acreditació i qualitat dels centres i serveis del Sistema per a l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència?

Sisena part. Planificació estratègica i participació cívica en els serveis socials 83

- 137. Què és el Pla estratègic de serveis socials?
- 138. Quins són els òrgans de participació ciutadana i associativa que estableix la llei?
- 139. Què són els Consells Territorials de Serveis Socials?
- 140. Què són els Consells Locals de Serveis Socials?
- 141. En què consisteix el sistema d'informació social?

**Setena part. Qualitat i innovació
dels serveis socials 87**

- 142. En què consisteix la qualitat dels serveis socials?
- 143. Qui estableix els criteris de qualitat?
- 144. Què és el Pla de qualitat?
- 145. Què són els cercles de comparació intermunicipal?
- 146. Què entenem per deontologia professional?

**Vuitena part. Les clàusules socials
en la contractació 91**

- 147. Què entenem per clausulat social?
- 148. Què entenem per reserva social?
- 149. Quin és l'objectiu de la mesura?
- 150. Quina és la situació de la regulació de clàusules socials?

Presentació

Soc regidor/a de serveis socials, i ara què?

L'Associació Catalana de Municipis agrupa a tots els Ajuntaments, Consells Comarcals i Diputacions de Catalunya, així com molts altres ens locals d'arreu del país, als quals prestem serveis, suport, assessorament i formació, per tal d'ajudar-vos en el vostre dia a dia com a servidores i servidors públics municipals, en la gestió pública i en la millora dels pobles i ciutats.

En aquest sentit, la formació és una eina estratègica pel desenvolupament professional i personal, però també per a la millora i l'excel·lència en el servei públic, que forma part de l'ADN municipalista que tots portem a dintre, i és aquest l'esperit que ens mou a dedicar uns anys de la nostra vida a servir a les nostres veïnes i veïns. El catàleg de formació que t'oferim és ampli, flexible i d'adapta i actualitza contínuament per abordar totes les necessitats, requeriments i noves demandes i competències que es requereixen en un entorn dinàmic i canviant, i amb una administració cada cop més professionalitzada, digital i transparent.

Aquí trobareu resposta a les principals preguntes, dubtes i reptes en el vostre dia a dia com a regidors/es de serveis socials, així com informació bàsica sobre les competències municipals en la matèria, recursos i casos pràctics, en un format de guia que vol ser-vos de la màxima utilitat en els primers passos de la vostra dedicació en aquestes competències municipals.

Teniu a la vostra disposició tots els productes i serveis, eines, formació, suport i veu de l'ACM per seguir-vos acompanyant en el dia a dia de la vostra tasca com a electes locals. No dubteu en fer-los servir. Estem a la vostra disposició, perquè la força del municipalisme és la dels més de nou mil regidores i regidors que com tu, donen el millor de si mateixos cada dia pels seus municipis. Moltes gràcies!

Lluís Soler i Panisello

President de l'ACM

Juny 2023

Abreviatures

Art.:	Article
ABSS:	Àrees Bàsiques de Serveis Socials.
DCSS:	Decret 142/2010, d'11 d'octubre, pel qual s'aprova la Cartera de serveis socials 20102011.
EAC:	Estatut d'Autonomia de Catalunya.
LAPAD:	Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
LDDEVIM:	Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista.
LDOIA:	Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència.
LODLEEIS:	Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.
LOPIVI:	Ley Orgánica 8/2021, de 4 de junio, de protección integral a la infancia y la adolescencia frente a la violencia
LRMI:	Llei 10/1997, de 3 de juliol, de la renda mínima d'inserció.
LRSAL:	Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local.
LSS:	Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.
LTAIPBG:	Llei 19/2014, de 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
PESS:	Pla Estratègic de Serveis Socials
PIA:	Pla individual d'atenció.
RGC:	Renda Garantida de Ciutadania
SAP:	Síndrome d'Alienació Parental

Primera part.

**El sistema de serveis
socials a Catalunya:
concepte i contingut**

1. Quina és la finalitat dels serveis socials?

Art. 3 LSS

La finalitat dels serveis socials és assegurar el dret de les persones a viure dignament mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i socials, prevenint les situacions de risc i promovent l'autonomia personal.

2. Què és el sistema públic de serveis socials?

Art. 3 LSS

S'entén per sistema públic de serveis socials el conjunt d'ajudes, equipaments, projectes i prestacions destinats a cobrir les necessitats bàsiques de les persones. Està format tant pels serveis socials de titularitat pública com pels de titularitat privada, els quals han de ser reconeguts i concertats per l'Administració. Ambdós s'organitzen en la xarxa de serveis socials d'atenció pública.

3. Quins són els principis rectors del sistema públic de serveis socials?

Art. 5 LSS

El sistema públic de serveis socials es regeix pels següents principis:

- a) Universalitat: dret d'accés als serveis socials per a tothom.
- b) Igualtat: l'accés i ús dels serveis socials ha de ser independent de les circumstàncies personals, de gènere, socials o territorials.
- c) Responsabilitat pública: els poders públics han de garantir la disponibilitat dels serveis socials.
- d) Solidaritat: els principis inspiradors han de ser la justícia social i la solidaritat.

- e) Participació cívica: els ciutadans i les ciutadanes han de participar en la programació, avaluació i control dels serveis socials.
- f) Globalitat: els serveis socials han de donar respostes integrals a les necessitats personals.
- g) Subsidiarietat: els serveis socials s'han de prestar en l'àmbit més proper a la ciutadania.
- h) Prevenció i demensió comunitària: Les accions preventives i el treball comunitari són essencials a l'hora d'actuar sobre les causes dels problemes socials.
- i) Foment de la cohesió social: els serveis socials han d'incorporar elements que afavoreixin la inclusió i la integració social.
- j) Normalització: els serveis socials han d'evitar serveis que segreguin de la comunitat.
- k) Coordinació: els serveis socials han d'actuar coordinadament entre els diversos sistemes de benestar social (educació, salut, pensions, habitatge i ocupació).
- l) Atenció personalitzada i integral: els serveis socials han de fer una valoració integral de la situació personal, familiar i relacional.
- m) Respecte pel dret a les persones: els serveis socials han de vetllar pel respecte i la dignitat de l'usuari/ària
- n) Foment de l'autonomia personal: els serveis socials han de facilitar els projectes vitals en la unitat de convivència que els usuaris i les usuàries desitgin.
- o) Economia, eficiència i eficàcia: els serveis socials han de disposar de criteris essencials i comuns en la seva gestió.
- p) Qualitat dels serveis: els serveis socials han de vetllar perquè els recursos s'adaptin a les necessitats socials i al desenvolupament de la comunitat.
- q) Continuitat dels serveis: el sistema de serveis socials ha de garantir la continuïtat en el temps de les prestacions establertes.

4. Quina és la concurrència dels serveis socials respecte els següents continguts bàsics dels altres sectors de benestar?

Els altres àmbits bàsics de les polítiques de benestar són: salut, educació, pensions, ocupació i habitatge. La concurrència entre els serveis socials i aquests sectors són:

- a) Serveis educatius: la concurrència amb els serveis socials es troba en actuacions preventives i en l'atenció de situacions que s'hagin de millorar comptant amb la col·laboració dels dos sistemes (absentisme, comportaments i situacions de risc, situacions deficitàries familiars, insuficiència alimentària, etc.).
- b) Serveis de salut: la concurrència amb els serveis socials es troba en els serveis sociosanitaris, concretament en l'atenció a les persones amb dependència en els centres sociosanitaris, i en el camp de les drogoaddiccions. A més a més, els serveis socials i els serveis de salut han de treballar coordinadament, especialment pel que fa a l'atenció a infants i dones víctimes de violència, per atendre i gestionar serveis i prestacions a persones grans en situacions de vulnerabilitat, situacions deficitàries familiars, insuficiència alimentària, malalts mentals, etc. Actualment, s'està treballant en la construcció i implementació del Pla Interdepartamental d'Atenció i Interacció Social i Sanitària (PIAISS).
- c) Prestacions econòmiques de la Seguretat Social: la concurrència amb els serveis socials radica especialment en la gestió de les pensions no contributives.
- d) Ocupació: la concurrència amb els serveis socials es troba especialment en els serveis de valoració i orientació laboral per a persones amb discapacitat, i en els serveis de suport i d'ajustament personal per tal d'afavorir una millor adaptació a la vida laboral i social en els centres especials de treball. També afecta a la Renda Mínima d'Inserció (RMI).

- e) Habitatge: La concurrència amb els serveis socials la trobem en les polítiques i serveis d'allotjament transitori (pisos d'inclusió, pisos d'acollida per a dones que han patit violència masclista i els seus infants...) i en els ajuts econòmics (prestacions econòmiques per evitar desnonaments, per accedir a un habitatge de lloguer, pel pagament de subministraments, taula d'habitatge de la Generalitat, etc.). Els Serveis Socials Bàsics són els responsables de realitzar els informes socials per accedir a prestacions i ajuts econòmics en matèria d'habitatge i els informes de vulnerabilitat econòmica per garantir que no es produeixin talls en els subministraments bàsics (aigua i llum).

5. Quines són les actuacions dels poders públics en matèria de serveis socials?

Art. 4 LSS

Els objectius dels poders públics en serveis socials són:

- a) Detectar les necessitats personals i socials de les persones.
- b) Prevenir, atendre i promoure la inserció social en situacions de marginació i d'exclusió social.
- c) Facilitar que les persones assoleixin l'autonomia personal i funcional en la unitat familiar o de convivència que desitgin.
- d) Afavorir la convivència social.
- e) Afavorir la igualtat efectiva de les persones, eliminant discriminacions per qualsevol condició o circumstància.
- f) Atendre les necessitats derivades de la manca de recursos i dels dèficits en les relacions personals.
- g) Assignar equitativament l'ús dels recursos socials disponibles.
- h) Promoure la cohesió social mitjançant polítiques preventives i comunitàries, fer dels serveis socials un àmbit generador d'ocupació de qualitat, i normalitzar l'activitat econòmica del sector.

- i) Promoure la participació, l'associacionisme, el voluntarisme, etc. en els afers de la comunitat.
- j) Promoure la tolerància, el respecte i la responsabilitat en les relacions personals, familiars, convivencials i socials.
- k) Lluitar contra l'estigmatització de les persones ateses pels serveis socials.

6. A qui s'adreça el sistema públic de serveis socials?

Art. 6 LSS

El sistema públic de serveis socials s'adreça a totes les persones, especialment a aquelles que necessiten ajuda i suport per fer front a determinades situacions de necessitat personal bàsica, com per exemple: discapacitat física, intel·lectual o sensorial, malalties mentals i/o cròniques, manca d'habitatge o desestructuració familiar, drogodependències o altres addiccions, violència i delinqüència juvenil, gent gran, violència masclista o familiar, discriminació o pobresa, i exclusió o urgència social.

7. Qui pot accedir al sistema de serveis públics de serveis socials?

Art. 7 LSS

Als serveis socials poden accedir els ciutadans i ciutadanes dels estats membres de la Unió Europea que estiguin empadronats en un municipi de Catalunya.

8. Quins són els requisits que han de complir els ciutadans d'altres països per poder accedir al sistema públic de serveis socials?

Art. 7 LSS

Art. 14. LODLEEIS

Els ciutadans i ciutadanes de països que no són membres de la Unió Europea poden accedir als serveis socials bàsics. En canvi, per accedir als serveis socials especialitzats és necessària la residència legal a Catalunya. Això no obstant, tot i que no es compleixi aquest requisit, les persones que es trobin en estat de

necessitat personal bàsica, d'acord amb el que estableix la legislació en matèria d'estrangeria, poden accedir al sistema públic de serveis socials.

9. Quins drets tenen les persones que accedeixen als serveis socials?

Art. 9 LSS

Les persones que accedeixen als serveis socials tenen dret a:

- a) Disposar d'un pla d'atenció social individual, familiar o convivencial.
- b) Rebre serveis de qualitat.
- c) Rebre els serveis socials mentre els necessitin, i que aquests siguin de qualitat.
- d) Rebre una atenció prioritària en les situacions d'urgència.
- e) Tenir assignat un/a professional de referència.
- f) Renunciar a les prestacions i als serveis concedits, excepte quan afectin menors i/o persones incapacitades.
- g) Decidir lliurement si volen rebre un servei social i escollir-lo lliurement.
- h) Opinar i ser escoltats, durant el procés d'atenció i d'avaluació.
- i) Mantenir la confidencialitat de les informacions dels expedients.

10. Quins deures tenen les persones que accedeixen als serveis socials?

Art. 13 LSS

Les persones que accedeixen als serveis socials tenen els següents deures:

- a) Facilitar informació veraç sobre la seva situació.
- b) Complir els acords a què els compromet la prestació obtinguda.
- c) Retornar els diners rebuts indegudament.
- d) Col·laborar amb els professionals i les professionals dels serveis socials amb una actitud basada en el respecte mutu.

- e) Utilitzar amb responsabilitat les instal·lacions del centre on s'ofereix el servei.
- f) Les persones que incompleixin els seus deures poden ser sancionades.

11. Quin és l'abast del dret a la informació?

Art. 10 LSS

Totes les persones tenen dret a rebre informació veraç i entenedora sobre els serveis i les prestacions socials disponibles, els criteris d'accés, els drets i els deures de les persones usuàries, i sobre com presentar queixes i reclamacions.

Així mateix, els ciutadans i ciutadanes han de rebre informació sobre qualsevol intervenció que els afecti, per tal que puguin consentirhi lliurement. També tenen dret a accedir als seus expedients.

12. Qui exerceix la inspecció, control i el règim d'infraaccions i sancions sobre els serveis socials?

La funció d'inspecció i control sobre els serveis socials és exercida pels serveis d'inspecció de la Generalitat de Catalunya. Els municipis i els altres ens locals han de col·laborar amb els serveis competents.

13. Els ens locals poden exercir la inspecció dels serveis socials?

DT segona LRSAL

La Generalitat, mitjançant un conveni i/o contracte programa pot encomanar als ens locals supramunicipals o als municipis de més de vint mil habitants que ho sol·licitin, la gestió de les actuacions pròpies de la inspecció en relació amb els serveis radicats en els termes respectius.

Segona part.

El finançament dels serveis socials

14. Quines fonts de finançament del sistema públic de serveis socials defineix la llei?

Art. 59 LSS

El sistema públic de serveis socials es finança amb les aportacions dels pressupostos de la Generalitat, les aportacions finalistes en serveis socials dels pressupostos de l'Estat, les aportacions dels pressupostos de les administracions locals, les herències intestades (si correspon d'heretar a la Generalitat), les obres socials de les caixes d'estalvis, les aportacions d'altres entitats privades, i les de les persones usuàries, en els termes que estableix la Llei de Serveis Socials.

15. Què és el contracte programa?

El contracte programa és l'instrument mitjançant el qual es canalitza la coordinació, col·laboració i cooperació en matèria de serveis socials, altres programes relatius al benestar social, i les polítiques d'igualtat de gènere i de joventut, entre el Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya i els ens locals. Aquest acord té una vigència quadriannual, malgrat que es revisa anualment.

El contracte programa es signa amb els ajuntaments de més de 20.000 habitants, els consells comarcals i altres entitats municipalistes. Inclou les condicions generals i els serveis que ofereix cada municipi amb finançament propi i de la Generalitat.

16. Qui finança els serveis socials bàsics?

Arts. 62 i 63 LSS

Art. 3 DCSS

Els serveis socials bàsics estan finançats pels ajuntaments i la Generalitat de Catalunya.

17. La persona usuària paga els serveis?

Sens perjudici que els serveis socials bàsics han de tendir a la universalitat i la gratuïtat, la persona usuària pot haver de copagar algun dels serveis que se li ofereix, com per exemple el servei d'ajuda a domicili o la teleassistència.

18. Quines són les prestacions de serveis no gratuïtes?

Ordre TSF/8/2019

Són prestacions de serveis no gratuïtes les que s'estableixen en l'Ordre TSF/8/2019, de 15 de gener, en modificació de l'annex de l'Ordre BSF/130/2014, de 22 d'abril.

19. Qui finança els serveis socials especialitzats?

Els serveis socials especialitzats estan finançats per l'administració o entitat que n'és titular. Cada administració pública titular de serveis socials especialitzats decideix, dins del marc reglamentari, el sistema de provisió dels serveis.

La Generalitat finança els serveis especialitzats corresponents a prestacions garantides a tots els titulars de serveis acreditats, d'acord amb els mòduls que fixen el Pla estratègic de serveis socials i la cartera de serveis.

A més, la Generalitat fixa en la cartera de serveis socials el mòdul social i, si s'escau, el copagament per a cada tipus de servei social especialitzat.

20. Es poden crear centres de serveis socials per iniciativa privada?

Art. 68 LSS

Les persones físiques i jurídiques privades tenen dret a crear centres i establiments de serveis socials i a gestionar programes i prestacions d'aquesta naturalesa però sempre subjecte a un règim d'autorització prèvia, de compliment dels requisits de qualitat i ga-

rantia, i de les altres condicions que estableix la normativa reguladora dels serveis socials de Catalunya.

21. Quin tipus de modalitats d'iniciativa privada trobem a la llei?

Art. 69 LSS

La iniciativa privada en matèria de serveis socials pot ser impulsada per entitats d'iniciativa social o per entitats d'iniciativa mercantil:

- a) Entitats d'iniciativa social: fundacions, associacions, cooperatives, organitzacions de voluntariat, i les altres entitats i institucions sense ànim de lucre que aconsegueixin activitats de serveis socials.
- b) Entitats d'iniciativa mercantil: persones jurídiques i altres entitats privades amb ànim de lucre que aconsegueixin activitats de serveis socials, i que adoptin qualsevol forma societària reconeguda per la legislació mercantil.

Tercera part.

La cartera de serveis socials

22. On es pot trobar tota la informació sobre serveis i prestacions?

Art. 24 LSS

Art. 1 DCSS

La informació en relació amb les prestacions disponibles la trobem a la cartera de serveis socials.

23. Què és la cartera de serveis socials?

La cartera de serveis socials és l'instrument que determina el conjunt de prestacions de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública, el qual inclou totes les prestacions (serveis, econòmiques i tecnològiques) del sistema públic de serveis socials.

24. Quin és el contingut de la cartera de serveis socials?

La cartera de serveis socials conté les prestacions de servei, econòmiques i tecnològiques. En ella es defineixen els diferents tipus de prestacions, la població a la que van destinades, l'establiment o l'equip professional que gestiona el servei, els perfils i les ràtios dels professionals i els estàndards de qualitat.

El Govern de la Generalitat té l'obligació d'elaborar, revisar i aprovar, mitjançant un decret, la cartera de serveis socials cada quatre anys (si és necessari, es pot revisar abans).

25. Quin tipus de prestacions trobem a la cartera de serveis socials?

DCSS

A la cartera de serveis socials es defineixen prestacions de servei, econòmiques, tecnològiques, garantides i no garantides.

26. Què són les prestacions garantides?

Són les prestacions que s'atorguen si es compleixen els requisits fixats per la Llei.

27. Què són les prestacions no garantides?

Són aquelles prestacions que depenen de la disponibilitat pressupostària. Per tant, s'estableixen criteris de prioritat per atorgar-les.

28. Quines són les prestacions de servei?

Són les prestacions que ofereixen els professionals i les professionals per diagnosticar, prevenir i resoldre situacions de necessitat social. Poden ser garantides o no garantides. Són prestacions de servei, entre d'altres: la informació sobre els recursos socials disponibles, l'assessorament i el suport a les persones i/o grups que necessiten actuació social, la intervenció professional, el servei d'atenció domiciliària, l'atenció residencial substitutiva de la llar, i l'atenció diürna.

29. Què són les prestacions econòmiques?

Són aportacions monetàries per atendre les necessitats de persones que no tenen recursos econòmics suficients ni possibilitats d'aconseguir-los. Les prestacions econòmiques es poden atorgar amb caràcter de dret subjectiu, de concurrència o d'urgència social. No són garantides.

30. Què són les prestacions tecnològiques?

Són les prestacions que inclouen assistència tecnològica, teleassistència domiciliària i altres ajudes instrumentals per assolir l'autonomia personal. Es poden atorgar juntament amb altres prestacions. No són garantides.

31. Com s'organitza el sistema públic dels serveis socials?

Art. 15 LSS

El sistema públic de serveis socials s'organitza en serveis socials bàsics i serveis socials especialitzats.

3.1. ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS: Els serveis socials bàsics

32. Què són els serveis socials bàsics?

Art. 16 LSS

Els serveis socials bàsics són el primer nivell del sistema públic de serveis socials; tenen com a missió millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones, especialment d'aquelles persones que necessiten ajuda i/o acompanyament per fer front a situacions d'urgència i/o emergència. Inclouen els següents serveis:

- a) Informació, orientació i valoració de necessitats.
- b) Ajuda a domicili i servei de teleassistència i telealarma.
- c) Acol·liment residencial d'urgència.
- d) Menjador social.
- e) Centres oberts per a infants i adolescents.

33. Quin és l'objecte dels serveis socials bàsics?

Art. 17 LSS

L'objecte principal dels serveis socials bàsics és promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir amb persones, famílies i grups socials, especialment si es troben en situacions de risc o d'exclusió social. Els serveis socials bàsics ofereixen atenció, orientació i assessorament individual, familiar i col·lectiu, sobre tots els serveis i prestacions de la cartera de serveis als quals tenen accés els ciutadans i les ciutadanes. També poden promoure mesures d'inserció social i laboral, i de prevenció i atenció a maltractaments.

34. Quines són les funcions dels serveis socials bàsics?

Les funcions dels serveis socials bàsics són:

- a) Detectar les situacions de necessitat personal, familiar i comunitària en llur àmbit territorial.
- b) Oferir informació, orientació i assessorament a les persones en relació amb els drets, recursos i actuacions socials a les que tenen accés.
- c) Fer els diagnòstics socials, socioeducatius i sociolaborals de les situacions de necessitat social.
- d) Proposar, establir i, si s'escau, revisar, el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal (PIA)
- e) Acomplir les actuacions preventives necessàries en situacions de necessitat social i fer l'avaluació corresponent.
- f) Intervenir en els nuclis familiars o convivencials en situació de risc social, especialment si hi ha infants.
- g) Impulsar projectes comunitaris
- h) Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència.
- i) Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
- j) Orientar l'accés als serveis socials especialitzats.
- k) Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
- l) Gestionar prestacions d'urgència social, i aquelles prestacions econòmiques que li siguin atribuïdes.
- ll) Aplicar protocols de prevenció i d'atenció davant de maltractaments
- m) Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats i amb els altres agents que treballen al territori.
- n) Informar, a petició de jutges i fiscals, sobre la situació personal i familiar de persones afectades per causes judicials.

35. Quines prestacions es tramiten des dels serveis socials bàsics?

Els serveis socials bàsics tramiten prestacions econòmiques d'urgència social, així com les prestacions econòmiques d'àmbit municipal, i les altres que els hi siguin atribuïdes.

Així mateix, treballen en xarxa amb les entitats i associacions del territori en projectes d'intervenció socio-comunitària. D'aquesta manera contribueixen a prevenir el risc d'exclusió i enforteixen els llaços de cohesió social.

36. De quin personal disposen els serveis socials bàsics?

Els centres d'atenció social disposen d'educadors/es i treballadors/es socials. Aquests professionals valoren la situació personal i social per determinar l'orientació més adequada en cada cas. La Llei 12/2007 de serveis socials determina que la ràtio de professionals necessària per atendre a la ciutadania és de tres treballadors/es socials i dos educadors/es socials per cada 15.000 habitants. També poden formar part de l'equip altres professionals, com per exemple educadors/es de carrer, treballadors i treballadores familiars i/o psicòlegs i psicòlogues, advocats/des, administratius i administratives, etc.

37. Què són les Àrees Bàsiques de Serveis Socials (ABSS)?

Els serveis socials bàsics s'organitzen territorialment en les Àrees Bàsiques de Serveis Socials (ABSS).

38. Què ofereixen les ABSS?

Les àrees bàsiques de serveis socials ofereixen atenció, orientació i assessorament sobre tots els serveis i prestacions als quals poden accedir les persones usuàries en funció de les seves necessitats. També poden promoure mesures d'inserció social i laboral, i de prevenció i atenció a maltractaments. A més, els serveis

socials bàsics tramiten les prestacions econòmiques d'urgència social, les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i comarcal, i les altres que els hi siguin atribuïdes.

39. Qui integra les ABSS?

Les ABSS estan formades per professionals de diferents disciplines, els quals ofereixen atenció, orientació i assessorament sobre tots els serveis i prestacions als quals poden accedir les persones, en funció de la seva situació.

La Llei 12/2007 estableix que hi ha d'haver una ABSS per cada 20.000 habitants.

40. Quina és la funció d'un/a treballador/a social?

El treballador/a social és el professional que s'ocupa de fomentar el benestar de persones, famílies i/o col·lectius en risc d'exclusió social, de prevenir i atendre les dificultats i/o carències socials d'aquestes persones, actuant tant en l'àmbit personal com en el familiar i social. A més, s'encarrega de coordinar els recursos socials que fan falta per superar les situacions de crisi personal i familiar.

41. Quina és la funció d'un/a educador/a social?

Un educador o educadora social intervé sobre el procés educatiu per afavorir la integració social i el desenvolupament personal i comunitari de les persones, les famílies i els diferents col·lectius d'un territori.

42. Quines prestacions de serveis socials bàsics es troben regulades a la cartera de serveis socials?

Annex 1 DCSS

A l'actual Cartera de serveis es troben definits els serveis següents:

- a) Servei bàsic d'atenció social.
- b) Serveis d'atenció domiciliària.
- c) Serveis residencials d'estada limitada.

- d) Servei de menjador social.
- e) Servei d'assessorament tècnic d'atenció social.
- f) Servei d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
- g) Serveis de suport als serveis socials bàsics.

43. Què és el servei bàsic d'atenció social?

El servei bàsic d'atenció social és el conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals, que tenen per objectiu millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones, famílies i grups socials, especialment si es troben en situació de risc social o d'exclusió.

44. Quins són els serveis d'atenció domiciliària?

Els serveis d'atenció domiciliària són el servei d'ajuda a domicili i el servei de tecnologies de suport i cura.

45. En què consisteix el Servei d'Ajuda a Domicili?

El servei d'ajuda a domicili és el conjunt organitzat i coordinat d'accions que es realitzen bàsicament a la llar de la persona i/o família, dirigides a proporcionar atencions personals, assistència a la llar i suport social per millorar l'autonomia personal, la qualitat de vida o les relacions de convivència d'aquelles persones i/o famílies que ho necessiten.

El servei d'ajuda a domicili podrà complementar-se, en funció de les necessitats, amb altres modalitats d'atenció.

46. En què consisteix el servei de les tecnologies de suport i cura?

El servei de les tecnologies de suport i cura constitueix una modalitat del servei d'atenció domiciliària el qual, amb la tecnologia adequada, permet detectar situacions d'emergència, i donar-hi una resposta ràpida, garantint-hi la comunicació permanent de la persona amb l'exterior.

47. Quins són els serveis residencials d'estada limitada?

Els serveis residencials d'estada limitada engloben el servei d'acolliment residencial d'urgència i el servei de residència temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social.

48. En què consisteix el servei d'acolliment residencial 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. L'objectiu és cobrir temporalment la llar familiar.

49. En què consisteix el servei de residència temporal per a persones adultes en situació d'exclusió social?

Es tracta d'un servei d'acolliment residencial temporal i de suport a aquelles persones que es troben en situació d'exclusió social per manca d'habitatge.

50. En què consisteix el servei de menjador social?

Per menjador social s'entén qualsevol servei que assegura l'atenció social i l'alimentació bàsica a aquelles persones i/o famílies que necessiten ajuda per a la subsistència. Pot prestar-se en un establiment social, mitjançant un servei d'ajuda a domicili (àpats a domicili) o qualsevol altre recurs que aconseguixi la mateixa finalitat.

51. Què és el servei d'assessorament tècnic d'atenció social o supervisió?

És un servei que proporciona suport i assessorament tècnic a les funcions dels diferents equips i professionals dels serveis bàsics d'atenció social. Així mateix, quan és necessari, atén a les persones i/o famílies derivades pels professionals dels serveis bàsics.

52. Quin és el servei d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents?

El servei d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents de 3 a 18 anys, més conegut com a centre obert, és un servei preventiu i diürn fora de l'horari escolar, que té com a objectiu l'estructuració de la personalitat, l'adquisició d'aprenentatges bàsics, i l'atenció a les mancances socioeducatives dels menors, mitjançant el treball individualitzat, el grupal, el familiar, i el treball en xarxa i amb la comunitat. És un recurs que depèn dels consells comarcals, dels ens locals o d'entitats privades d'iniciativa social. Tal i com estableix la cartera de serveis socials, es tracta d'un servei bàsic garantit.

53. Què són els serveis de suport als serveis socials bàsics?

Són aquells serveis i programes que complementen altres prestacions de la cartera de serveis socials bàsics. El contingut mínim de la prestació s'haurà de justificar en cada cas per part de l'entitat titular, especificant l'objecte i les funcions del servei, la població destinatària, la forma de prestació, els perfils i les ràtios dels professionals, els estàndards de qualitat i els criteris d'accés. Aquesta justificació haurà de ser validada pel departament competent en matèria de serveis socials de la Generalitat, atenent criteris de viabilitat, eficàcia, eficiència, qualitat i sostenibilitat.

3.2. ORGANITZACIÓ DELS SERVEIS SOCIALS: Els serveis socials especialitzats.

54. A què ens referim quan parlem de serveis socials especialitzats?

Art. 18 LSS

Els serveis socials especialitzats són prescrits pels serveis socials bàsics quan diagnostiquen i valoren que les persones ateses requereixen de recursos amb una especialització tècnica.

Els serveis socials especialitzats poden ser de titularitat pública o prestats per entitats diverses (tant d'iniciativa social com mercantil) que intervenen en aquest sector. Es presten en equipaments específics.

55. Com accedeix l'usuari/a als serveis socials especialitzats?

Els serveis socials bàsics, prèvia valoració professional, adrecen i gestionen l'accés als serveis socials especialitzats. També es coordinen amb aquests per garantir una atenció integral, eficaç i de qualitat.

56. Quines són les funcions dels serveis especialitzats?

Art. 19 LLS

Les funcions dels serveis socials especialitzats són:

- a) Donar suport tècnic als serveis socials bàsics i col·laborar en les matèries de llur competència.
- b) Valorar i diagnosticar les situacions de necessitat social i fer altres valoracions especialitzades, tenint en compte els corresponents informes de derivació.
- c) Oferir un tractament especialitzat a les persones en situació de necessitat.
- d) Acomplir actuacions preventives de situació de risc i necessitat social.
- e) Valorar i determinar l'accés a prestacions econòmiques pròpies d'aquest nivell d'actuació, d'acord amb el marc legal específic.
- f) Promoure, establir i aplicar mesures d'inserció social, laboral, educativa i familiar.
- g) Fer el seguiment i l'avaluació de les mesures de protecció, i l'elaboració i el control dels plans de millora.
- h) Gestionar centres, equipaments, programes, projectes i prestacions específiques.
- i) Coordinar-se amb els serveis socials bàsics, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats associatives i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials especialitzats.

57. A quins collectius socials ofereixen suport i ajudes els serveis especialitzats?

Els serveis especialitzats ofereixen suport i ajudes als següents col·lectius socials:

- a) Famílies amb problemàtica social i risc d'exclusió social.
- b) Infància, adolescència i joventut.
- c) Persones grans amb dependència o risc social.
- d) Persones amb discapacitat.
- e) Persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental.
- f) Persones afectats pel virus de la SIDA (VIH).
- g) Cuidadors/es familiars o altres cuidadors/es no professionals.
- h) Dones en situació de violència masclista i els seus infants.
- i) Víctimes de delictes amb violència o persones en risc de patir-ne.
- j) Persones amb drogodependències.

Quarta part.
**Programes i acció
sectorial**

4.1. Atenció a les dones víctimes de violència i a les seves famílies

58. Què s'entén per violència masclista?

Art. 3 LDDEV

Les violències exercides contra les dones han estat anomenades amb diferents termes: violència sexista, patriarcal, de gènere, etc. La Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista, aposta per l'expressió violència masclista perquè el masclisme és el concepte que defineix les conductes de domini, control i abús de poder dels homes sobre les dones; i la violència contra les dones és l'expressió més greu i devastadora d'aquesta cultura masclista.

S'entén també per violència masclista aquelles en l'àmbit de la parella, l'àmbit familiar o l'àmbit social o comunitari en forma de mutilació genital femenina o risc de patir-la, o matrimoni forçós.

59. Què és la Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a les dones que pateixen violència masclista?

La Xarxa d'Atenció i Recuperació Integral per a les dones que pateixen violència masclista és el conjunt coordinat de recursos i serveis públics de caràcter gratuït per a l'atenció, l'assistència, la protecció, la recuperació i la reparació de les dones que han patit o pateixen violència masclista, en l'àmbit territorial de Catalunya, i que estan especificats a la Llei 5/2008, de 24 d'abril.

60. Quins serveis integren la xarxa?

La xarxa està integrada per:

- a) Servei d'Atenció Telefònica Especialitzada.

- b) Servei d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD).
- c) Servei d'atenció i acolliment d'urgències.
- d) Servei d'acolliment i recuperació.
- e) Servei d'acolliment substitutori de la llar. f) Serveis d'intervenció especialitzada.
- g) Serveis tècnics de punt de trobada.
- h) Serveis d'atenció a la víctima del delictes.
- i) Serveis d'atenció policial.
- j) Altres serveis que consideri necessaris la Generalitat.

61. Quines són les implicacions de la Llei 5/2008, de 24 d'abril, del dret de les dones a eradicar la violència masclista en l'àmbit local?

Art. 33.2.e LDDEVM

La llei estipula que les administracions públiques de Catalunya han de desenvolupar les accions necessàries per detectar i identificar situacions de risc o d'existència de violència masclista. En aquesta línia, han de treballar en l'organització i execució de les activitats de prevenció que estableix la llei.

Així mateix, la llei reconeix com a mitjans de prova qualificats per a la identificació de les situacions de violència masclista, tant els informes socials dels serveis socials bàsics, com els dels i les professionals dels Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIADS).

62. Què són els Serveis d'Informació i Atenció a les Dones (SIAD)?

Art. 56 LDDEVM

Els SIADS són serveis d'informació, assessorament, primera atenció i acompanyament de les dones en general, i de les que han patit violència masclista en particular. Els SIADS treballen de manera coordinada amb la resta d'agents comunitaris, especialment amb els grups i entitats de dones. La llei inclou els SIADS com un recurs actiu de la xarxa d'atenció i recuperació integral.

El finançament del SIAD està integrat en el contracte programa.

63. En què consisteix el servei d'atenció i acolliment d'urgències?*Art. 57 LDDEVM*

El servei d'atenció i acolliment d'urgències té com objectiu garantir la seguretat personal a les dones que estan o han estat sotmeses a situacions de violència masclista i, si és el cas, a llurs infants. L'estada en aquest servei no pot superar els 15 dies, temps durant el qual s'activaran els recursos estables necessaris per continuar amb l'atenció. Aquest servei es presta les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.

64. Quin és l'objectiu dels serveis d'acolliment i recuperació per a dones víctimes de violència masclista i els seus infants?*Art. 58 LDDEVM*

L'objectiu dels serveis d'acolliment temporal és oferir atenció integral per a possibilitar el procés de reparació i recuperació a aquelles dones i llurs infants que requereixen un espai de protecció, a causa de la situació de risc motivada per l'experiència de la violència masclista.

65. En què consisteix el servei d'acolliment substitutori de la llar?

Es tracta d'un servei temporal substitutiu de la llar, que compta amb suport personal, psicològic, mèdic, social, jurídic i de lleure, per facilitar la plena integració sociolaboral de les dones que han patit situacions de violència masclista.

Es poden acollir les dones que es troben en qualsevol forma de violència masclista en l'àmbit de la parella, l'àmbit familiar o l'àmbit social o comunitari. També es considera violència masclista la mutilació genital femenina o risc de patir-la o matrimoni forçós.

66. En què consisteix el servei tècnic de punt de trobada?

És un recurs destinat a atendre i prevenir, en un lloc neutral i transitori i en presència de personal qualifi-

cat, la problemàtica que sorgeix en els processos de conflictivitat familiar i, en concret, en el compliment del règim de visites dels fills i filles, establert per als supòsits de separació o divorci dels progenitors o per al supòsit d'exercici de la tutela per part de l'administració pública, amb la finalitat d'assegurar la protecció del menor.

67. Què són els Serveis d'Intervenció Especialitzada (SIE)?

Art. 60 LDDEVM

El Servei d'Intervenció Especialitzada és un servei gratuït que ofereix atenció integral i recursos en el procés de recuperació i reparació a les dones que han patit o pateixen situacions de violència masclista, i també a llurs fills i filles. S'accedeix a partir dels serveis socials bàsics, els serveis de salut d'atenció primària o la xarxa d'atenció i recuperació integral per a dones que han patit violència masclista.

Els SIE compten amb un equip professional multidisciplinar, integrat per professionals de la psicologia, el treball i l'educació social, el dret i la inserció laboral.

68. Què és el Servei d'Atenció Telefònica Especialitzada?

Art. 55 LDDEVM

És un servei gratuït i confidencial que funciona tots els dies de l'any, durant les vint-i-quatre hores del dia. S'hi pot accedir per telèfon (900 900 120) i correu electrònic (900900120@gencat.cat), i atén les demandes relacionades amb qualsevol forma de situació de violència masclista.

69. Quins ajuts reben les víctimes de violència masclista?

Arts. 34, 38 i 46 LDDEVM

Des del Departament Benestar Social i Família, mitjançant la Secretaria de Família, es concedeixen ajuts econòmics de mesures de protecció integral contra la

violència masclista. Es tracta d'uns ajuts econòmics destinats a dones que han estat víctimes d'aquesta violència, que tenen uns nivells de renda determinats i que tenen dificultats per trobar un lloc de treball a causa de l'edat, de la manca de preparació o per altres raons relacionades amb la situació de violència que han patit. Així mateix, es preveuen ajuts per facilitar l'accés a l'habitatge, a l'ocupació i/o a la formació ocupacional i/o a la Renda Garantida de Ciutadania o l'Ingrés Mínim Vital.

4.2. Persones amb drogodependències i/o altres addiccions

70. Quina funció tenen els serveis socials bàsics en l'àmbit de les addiccions?

Els serveis socials bàsics, tal i com estableix la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, tenen entre les seves tasques, en col·laboració amb els serveis sanitaris corresponents, la prevenció de les drogodependències i l'atenció social dels afectats i les afectades amb el suport de l'actuació social especialitzada del Departament de Benestar Social i Família.

71. Què són els Centres d'Assistència i Seguiment (CAS)?

Els Centres d'Assistència i Seguiment (CAS) formen part de la Xarxa d'Atenció a les Drogodependències (XAD). La funció bàsica dels CAS és oferir tractament integral en règim ambulatori a les persones que ho desitgin, fer el seu seguiment individualitzat, i assessorar i atendre als seus familiars. Alhora, el CAS també col·labora en els programes de prevenció de reducció de danys.

72. Què és una comunitat terapèutica?

La comunitat terapèutica és una residència que té com a objectiu la rehabilitació d'addiccions i drogodependències i facilitar la integració social.

73. En què consisteix el pis amb suport?

El pis amb suport és un recurs que s'ofereix a les persones que estan en una fase avançada del procés de rehabilitació. Consisteix en un habitatge tutelat que ofereix allotjament amb suport per facilitar la reinserció social, laboral i familiar. L'objectiu d'aquest recurs és que l'usuari/ària pugui plantejar el seu projecte vital interaccionant amb l'entorn i utilitzant els serveis comunitaris que requereixi.

4.3. Persones afectades pel virus VIH/sida

74. Què és el servei de prevenció per a persones afectades pel VIH/sida?

És un servei que s'adreça tant a les persones infectades pel VIH, com als i les malaltes de sida, i es concreta en el conjunt d'actuacions adreçades a prevenir i reduir les repercussions del contagi en l'àmbit individual, familiar i social. Aquest servei es coordina amb el Departament de Salut.

75. Quin és l'objectiu del servei de prevenció per a persones afectades pel VIH/sida?

L'objectiu d'aquest servei és facilitar informació i ampliar els coneixements sobre la sida per incrementar les estratègies de protecció, reduir les repercussions del contagi (en els àmbits individual, familiar i social), i aconseguir, d'aquesta manera, el màxim nivell de reinserció comunitària de les persones afectades.

Les actuacions es coordinen amb la intervenció específica del Departament de Salut. La intervenció del Departament de Benestar Social i Família es concreta mitjançant el contracte programa amb els ens locals, i a través del programa de subvencions amb les entitats.

76. Quins són els destinataris dels serveis socials especialitzats d'atenció residencial?

Els serveis d'atenció residencial es destinen bàsicament a persones afectades pel VIH/sida, que pateixen desestabilització de la malaltia o quadres associats, presenten problemes d'exclusió social (manca d'habitatge i/o de recursos econòmics suficients) i necessiten suport professional (orientació, suport psicoafectiu, acompanyament medi i control de medicació).

La xarxa social o de salut deriva les persones usuàries als centres registrats pel Departament de Benestar Social i Família, els quals estan gestionats per entitats d'iniciativa social.

4.4. La protecció a la infància i l'adolescència

77. Què legisla la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència?

La Llei 14/2010, del 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència desplega l'article 17 de l'Estatut, que reconeix el dret dels menors d'edat a rebre l'atenció integral i necessària per al desenvolupament de llur personalitat i benestar en el context familiar i social. Aquesta llei situa als infants i adolescents com subjectes de drets i oportunitats, i regula en un únic instrument legal, aspectes vinculats a la prevenció, a la protecció i a la participació.

78. Quines són les situacions de risc social?

Art. 102 LDOIA

La llei identifica les situacions de risc social com a aquelles en què el desenvolupament i el benestar de l'infant o l'adolescent es veuen limitats o perjudicats per qualsevol circumstància personal, social o familiar.

S'entén per situació de risc la manca d'atenció física o psíquica, el càstig físic o emocional, la manca d'escolarització, el conflicte obert i crònic entre els

progenitors, la manca de control de la conducta de l'infant o adolescent, el risc d'ablació o mutilació genital femenina, etc.

L'administració local té l'obligació d'intervenir si detecta una situació de risc d'un infant o adolescent. La detecció d'una situació de risc no implica la separació del menor del nucli familiar.

79. Quines són les situacions de desamparament?

Art. 105 LDOIA

La llei considera que un infant o adolescent està en situació de desamparament quan es troba en una situació en què li manquen els elements bàsics per al desenvolupament integral de la personalitat. S'entén per situació de desamparament: l'abandonament, els maltractaments físics o psíquics, els abusos sexuals, l'explotació, el maltractament prenatal, el trastorn o l'alteració psíquica o la drogodependència dels progenitors i/o tutors, la inducció a la mendicitat, la delinqüència o la prostitució, la desatenció física, psíquica o emocional greu o cronificada, la violència masclista, les situacions de risc reiterades, etc.

En els casos de desamparament s'entén que la separació del nucli familiar és l'única solució per a la protecció efectiva dels menors.

Recentment, a nivell estatal, s'ha aprovat la Llei de Protecció de la Infància i l'Adolescència contra la Violència.

80. Quin és el paper dels serveis socials bàsics en la protecció de la infància i l'adolescència?

Els serveis socials bàsics són el primer nivell d'intervenció en les situacions de risc, ells fan la detecció i tractament, i valoren en cada cas si han d'intervenir els Equips d'Atenció a la Infància i Adolescència (EAIA).

81. Què és l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA)?

Els EAIA són equips multiprofessionals de funcionament interdisciplinari que tenen com a objectiu la

prevenció, diagnòstic, tractament i seguiment dels menors d'edat en situació d'alt risc social i/o desamparament de llurs famílies. També són els responsables d'elaborar propostes que vagin en benefici del menor i de fer el seguiment de l'aplicació de les mesures acordades en coordinació amb la resta de professionals que intervenen en el cas (serveis socials municipals, cossos de seguretat, professorat, etc.).

Així mateix, són els i les professionals que donen suport psicosocial als familiars dels infants, la tutela dels quals ha assumit la Generalitat.

82. Què implica l'aplicació de la Llei 14/2010 en l'àmbit local?

Títol I, Capítol III de la LDOIA

L'aplicació de la Llei 14/2010, de 25 de maig, a l'àmbit local implica:

- a) Valorar i intervenir en les situacions de risc social.
- b) Promoure recursos, serveis i intervencions socials preventives, especialment centres oberts.
- c) Fer la previsió dels serveis d'atenció residencials i d'acolliment en el territori i facilitar-ne l'emplaçament.

83. Què és el servei de Centre Residencial d'Acció Educativa (CRAE)?

El CRAE és una residència d'acolliment temporal que ofereix atenció i educació als menors d'edat que no poden viure amb les seves famílies. S'aplica quan es preveu que el desamparament o la necessitat de separació de la pròpia família seran transitoris, i quan no ha estat possible o aconsellable l'acolliment per part d'una persona o d'una família.

84. Quina és la finalitat del Centre Residencial d'Educació Intensiva (CREI)?

El CREI és una residència d'acolliment temporal que ofereix protecció i educació intensiva a adolescents (de 12 a 18 anys), amb alteracions de conducta, tutelats per la Generalitat.

85. En què consisteix el sistema d'informació i gestió en infància i adolescència?*Art. 25 LDOIA**Art. 42 LSS*

En el marc de la Llei 12/2007, es va crear el sistema d'informació i gestió en infància i adolescència amb l'objectiu de garantir l'ordenació adequada del sistema de protecció i la coordinació administrativa. El sistema integra totes les dades relatives a les actuacions i mesures d'intervenció respecte als infants i adolescents, les quals han de servir d'eina per a la tramitació, la comunicació i la informació dels ens públics i les administracions amb competència en la matèria. El departament competent en matèria de protecció dels infants i adolescents ha d'establir pautes generals obligatòries per a la recollida d'informació quantitativa i qualitativa, la qual permeti la confecció d'estadístiques i informes, d'acord amb el que disposa la legislació sobre protecció de dades i l'altra normativa aplicable.

86. En què consisteix el Pla d'atenció integral als infants i als adolescents?*Art. 21 LDOIA**Art. 38 LSS*

El Pla d'atenció integral als infants i adolescents és l'instrument mitjançant el qual s'ha d'establir una coordinació adequada de les actuacions portades a terme des dels diferents nivells d'intervenció, especialment per prevenir situacions de risc. En la realització d'aquest pla, de durada quadriennal i naturalesa de pla sectorial, han de participar tots els agents que intervenen en la promoció i la protecció dels infants.

87. Què són les taules territorials d'infància?*Art. 26 LDOIA*

Les taules territorials d'infància són els òrgans col·legiats que coordinen, impulsen i promouen les polítiques d'infància arreu del territori, mitjançant les di-

verses administracions i institucions implicades. Les seves funcions principals són:

- a) La coordinació de les diverses administracions i institucions en la promoció social d'infants i adolescents, i també de la detecció i la intervenció davant possibles situacions de risc o de-samparament.
- b) El desplegament del Pla d'atenció integral als infants i als adolescents, així com la planificació local o comarcal dels recursos preventius en la infància i adolescència.
- c) La coordinació dels diferents agents implicats (educació, salut, seguretat, treball, joventut, etc.) per potenciar el treball en xarxa.

88. Què són els consells de participació territorial i nacional dels infants i adolescents?

Els consells de participació territorial són òrgans de participació que han de ser creats per les administracions locals per tal de donar a infants i adolescents l'oportunitat d'afavorir la convivència i la integració cultural en l'àmbit veïnal i local. També existeix el Consell Nacional dels Infants, el qual depèn del departament competent en infància i adolescència.

A nivell estatal, arrel de la LOPIVI, s'ha creat el Consell Estatal de Participació de la Infància i l'Adolescència per garantir l'exercici efectiu del dret de participació en plans, programes i polítiques nacionals que afecten a infants i adolescents.

89. Què és la LOPIVI?

La LOPIVI és la Llei Integral de Protecció a la Infància i l'Adolescència envers la violència. Es va aprovar l'any 2021 i aborda la violència contra la Infància de manera integral. La llei estableix la figura del Coordinador/a de Benestar, a l'àmbit educatiu, i del Delegat/da de Protecció, a l'àmbit d'oci, com a persona de referència per a prevenir, atendre i actuar en el cas que un infant o adolescent pateixi una situació de violència.

90. Què altres avenços s'han aconseguit amb la LOPIVI?

La LOPIVI reconeix la violència vicària com una forma de violència contra la infància per violentar a les seves mares (víctimes de violència masclista), prohibeix l'aplicació del fals Síndrome d'Alienació Parental (SAP), reconeix la prova reconstituïda per evitar la victimització secundària dels i les menors agredits, i modifica el Codi Penal sobre la prescripció de determinats delictes comesos contra els i les menors.

4.5. Persones amb discapacitat

91. Com es defineix la discapacitat?

Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel que s'aprova el Text Refós de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i la seva inclusió social

La discapacitat es defineix com la situació que resulta de la interacció entre les persones amb deficiències previsiblement permanents i qualsevol tipus de barreres que limiten o impedeixen la seva participació en igualtat de condicions amb la resta de persones.

La Generalitat de Catalunya promou iniciatives orientades a la promoció de l'autonomia i a la millora de la qualitat de vida de les persones amb discapacitat i tenen com a objectiu la seva plena integració en la societat

92. Quins són els avenços legislatius aconseguits per a les persones amb discapacitat en els darrers temps?

Com a novetats legislatives a nivell estatal destaquen:

- Llei Orgànica 2/2020, de 16 de desembre, de modificació del Codi Penal per a l'erradicació de l'esterilització forçada o no consentida de persones amb discapacitat incapacitades judicialment.
- Llei 8/2021, de 2 de Juny, per la que es reforma la legislació civil i processal per al suport a les

persones amb discapacitat en l'exercici de la seva capacitat jurídica.

- Llei 6/2022, de 31 de març, de modificació del Text refòs de la Llei General de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, aprovat pel Real Decret Legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, per establir i regular l'accessibilitat cognitiva i les seves condicions d'exigència i aplicació.

93. Què vol dir el terme diversitat funcional?

La diversitat funcional és un terme alternatiu al de discapacitat, proposat al Foro de Vida Independiente (2005), i que ha començat a utilitzar-se a iniciativa dels propis afectats i afectades.

Malgrat això, a l'actualitat, el terme oficial per referir-se a les persones amb diversitat funcional és persones amb discapacitat, que és el concepte que recull l'Organització Mundial de la Salut en la Classificació Internacional del Funcionament de la Discapacitat i de la Salut, i que tant la legislació internacional com les associacions representants de persones amb altres capacitats utilitzen de manera majoritària.

94. Quines són les funcions dels serveis d'informació, orientació i valoració per a persones amb discapacitat?

Els serveis d'informació, orientació i valoració per a persones amb discapacitat ofereixen assessorament i orientació especialitzada, emeten els dictàmens tècnics facultatius sobre el grau de discapacitat i elaboren els informes relatius a la valoració de les diferents situacions exigides per a l'accés a les prestacions socials, econòmiques i de servei destinades a les persones amb discapacitat, amb l'objectiu de garantir la igualtat, millorar l'autonomia i afavorir la integració social.

Aquests serveis estan distribuïts arreu del territori i cadascú d'aquests centres té assignat un àmbit d'influència. En aquests centres s'ubiquen els equips de valoració o orientació (EVO).

95. Quins professionals integren els equips de valoració o orientació (EVO)?

Els EVO són equips multiprofessionals que estan formats per un director/a, un metge/ssa, un psicòleg/ologa, un treballador/a social i personal administratiu.

96. Quins serveis es preveuen per a les persones amb discapacitats al sistema públic de serveis socials?

La informació, l'acompanyament, els serveis d'ajuda a domicili i els serveis de les tecnologies de suport i cura, popularment més coneguts com Telealarma i Teleassistència.

97. Quins serveis socials especialitzats es preveuen per a les persones amb discapacitats al sistema públic de serveis socials?

- a) Servei de valoració i orientació.
- b) Servei de transport adaptat.
- c) Servei de centre per a l'autonomia personal.
- d) Servei per a persones amb discapacitat intel·lectual.
- e) Servei per a persones amb discapacitat física.
- f) Servei per a persones amb discapacitat sensorial.

98. En què consisteix el Programa de suport a l'autonomia de la pròpia llar?

El Programa de suport a l'autonomia de la pròpia llar s'adreça a persones amb discapacitat física, psíquica i/o problemàtica social derivada de malaltia mental, les quals volen viure soles, en parella o amb altres persones, i que requereixen un determinat suport per poder gestionar-se i ser més autònomes.

A aquest efecte, es proporcionarà suport en les activitats d'organització de la vida quotidiana: alimentació, cura de la salut i utilització dels sistemes de protecció, així com en altres aspectes relacionats amb la capacitat, les competències i les habilitats

socials per millorar la convivència, les relacions socials i la participació.

99. Què són els Centres Especials de Treball (CET)?

Els CET són empreses que compten entre els seus treballadors i treballadores amb un 70% de persones amb alguna discapacitat física o intel·lectual en un grau superior al 33%. Malgrat aquest fet, els CET participen en el mercat en igualtat de condicions que la resta d'agents econòmics.

100. Què són els centres ocupacionals?

Els centres ocupacionals són l'alternativa a la integració laboral d'aquelles persones que no poden incorporar-se al mercat de treball ordinari ni a un Centre Especial de Treball perquè no arriben a un determinat nivell de capacitat productiva.

Aquests serveis i establiments de Serveis socials tenen per objecte facilitar als seus destinataris, mitjançant una atenció diürna de tipus rehabilitador i integral, els serveis de teràpia ocupacional, per tal que puguin assolir, dins de les possibilitats de cadascú i mitjançant un programa individual de rehabilitació, la seva màxima integració social. Aquests serveis adopten dues modalitats:

- a) Servei de Teràpia Ocupacional (STO), amb funcions d'ajustament personal i ocupació terapèutica.
- b) Servei Ocupacional d'Inserció (SOI), amb funcions d'ajustament personal, social i activitats prelaborals.

101. Què és el servei prelaboral?

El servei prelaboral s'adreça a persones amb algun dels diagnòstics inclosos en la definició dels Trastorns Mentals Severs (TMS), els quals es troben estabilitzades i compensades de la seva malaltia.

Aquest recurs promou la integració laboral de les persones amb malaltia mental mitjançant l'aprenentatge de les habilitats socials i laborals bàsiques.

4.6. Persones estrangeres

102. Quins són els objectius de la Llei 10/2010, de 10 de maig, de les persones immigrades i retornades a Catalunya?

Llei 10/2010, de 10 de maig, de les persones immigrades i retornades a Catalunya

Els objectius d'aquesta llei, que estableix el marc competencial dels ens locals i de la Generalitat de Catalunya en aquest àmbit, són:

- a) Facilitar la integració de les persones immigrades.
- b) Estendre un servei homogeni de primera acollida a Catalunya.
- c) Fomentar el desenvolupament personal.
- d) Reduir les situacions de vulnerabilitat i de risc d'exclusió social.
- e) Fer del català la llengua comuna d'acollida arreu del territori.

103. Què regula el Decret 150/2014, de 18 de novembre, dels serveis d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya?

Aquest decret té com objectiu promoure l'autonomia i la igualtat d'oportunitats de les persones immigrades a través del coneixement de les llengües oficials, del funcionament de la societat d'acollida i del seu marc jurídic i laboral.

104. Què són els informes d'estrangeria?

Reial decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la LODLEEIS

Els informes d'estrangeria són quatre. El seu objectiu principal és acreditar la situació de les persones estrangeres a l'hora de resoldre aspectes com: acreditar l'adequació de l'habitatge per al reagrupament familiar, acreditar el grau d'integració social per l'arrelament social a Catalunya, acreditar l'esforç d'integració per a la renovació/modificació de la residència temporal i/o demostrar l'adequació de l'habitatge per a la renovació de la residència pel reagrupament familiar.

105. En què consisteixen els informes d'estrangeria d'adequació de l'habitatge?

Aquest informe serveix per acreditar l'adequació de la vivenda en el procés d'obtenció d'una autorització de residència per a la reagrupació familiar.

106. En què consisteixen els informes d'estrangeria d'arrelament social?

Aquest informe serveix per acreditar la integració social a Catalunya en el procés d'obtenció d'una autorització de residència temporal per arrelament social.

107. En què consisteixen els informes d'estrangeria d'integració social?

Aquests informes serveixen per acreditar l'esforç d'integració de les persones estrangeres en el procés de renovació de la seva autorització de residència temporal (per reagrupament familiar, treball per compte d'altre i treball per compte propi).

108. En què consisteixen els informes d'estrangeria d'adequació de l'habitatge per a la renovació de les autoritzacions de residència en virtut de reagrupament familiar?

Aquests informes serveixen per acreditar l'adequació de la vivenda en el procés de renovació d'una autorització de residència per reagrupació familiar, en aquells casos en què el reagrupant ha canviat de domicili habitual respecte del que va acreditar per obtenir el reagrupament de la seva família.

4.7. Atenció a les famílies amb risc d'exclusió social**109. Què s'entén per exclusió social?**

El concepte exclusió social va més enllà de les situacions clàssiques de pobresa i incorpora altres aspectes que, més enllà de les mancances monetàries, poden

portar a les persones a situacions d'exclusió social, com per exemple, les condicions d'instabilitat i precarietat laboral, la manca d'habitatge, els dèficits formatius, les situacions sanitàries desateses, la inexistència o debilitat de les xarxes de protecció social o familiar, etc.

110. Com s'intervé amb les persones i/o famílies en risc d'exclusió social?

Les persones i/o famílies en risc d'exclusió social són ateses pels serveis socials bàsics, que orienten, atenen i assessoren a la ciutadania que es troba en una situació d'instabilitat i/o vulnerabilitat.

111. En què consisteixen les prestacions d'urgència social?

Són prestacions econòmiques puntuals per a despeses urgents i bàsiques com alimentació, roba, medicaments, i habitatge (lloguer, hipoteca i/o suministraments), que s'atorguen a persones amb greu risc d'exclusió social.

112. Què és la Renda Garantida de Ciutadania?

Llei 1/2020, del 17 de febrer, de modificació de la Llei 14/2017, de la Renda Garantida de Ciutadania.

Decret 55/2020, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei 14/2017, de 20 de juliol, de la Renda garantida de Ciutadania.

La Renda Garantida de Ciutadania (RGC) és una prestació no contributiva, que té com a finalitat el desenvolupament coordinat de les accions destinades a ajudar a les persones que no disposen dels mitjans econòmics suficients per atendre les necessitats essencials de la vida en la nostra societat, mentre es preparen per a la inserció o reinserció social i laboral. Comprèn accions de prestació de serveis socials, prestacions econòmiques, suport per a la integració laboral i formació d'adults.

113. Qui gestiona la Renda Garantida de Ciutadania?

Els i les professionals dels equips bàsics de serveis socials identifiquen persones que, per la seva situació socio-econòmica, poden ser susceptibles de rebre la RGC. Aquests casos són derivats al Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya, qui finalment atorga o denega la prestació.

114. Què és la Renda Garantida de Ciutadania?

Art. 24.3 EAC

La Renda Garantida de Ciutadania té com objectiu garantir els ingressos suficients per viure amb dignitat als i les catalanes en situació de pobresa, tal i com recull l'Estatut de Catalunya. La societat civil va presentar una ILP (Iniciativa Legislativa Popular) en relació amb la Renda Garantida de Ciutadania, la qual va ser aprovada pel Parlament de Catalunya a l'any 2017 (Llei 14/2017, del 20 de juliol, de la Renda garantida de ciutadania).

115. Què són els Plans Locals d'Inclusió Social (PLIS)?

L'any 2006, la Generalitat va començar a impulsar els Plans Locals d'Inclusió Social com a instruments estratègics que pretenen ser un punt d'inflexió en la manera d'abordar, plantejar i actuar davant les situacions d'exclusió social i, alhora, fomentar la inclusió i la cohesió social. Totes les àrees bàsiques de serveis socials de Catalunya poden sol·licitar la participació en el programa per al desenvolupament dels PLIS, mitjançant el contracte programa.

116. Què és el Pacte per a la lluita contra la pobresa i la inclusió social a Catalunya?

La Generalitat de Catalunya, conjuntament amb els col·legis professionals, les entitats municipalistes i les del tercer sector va impulsar, l'any 2014, el Pacte per a la lluita contra la pobresa a Catalunya. Aquest pacte té com objectiu principal dissenyar eines que

previnguin el risc d'exclusió social, així com establir els mecanismes d'intervenció i, sobretot, fixar estratègies a mig i llarg termini que redueixin al màxim la pobresa a Catalunya.

En el document s'hi recullen propostes d'actuació de caràcter pal·liatiu i, majoritàriament, de caire econòmic, per fer front a les situacions d'urgència social produïdes pel context socioeconòmic actual; així mateix, s'hi detecten els factors que concorren en la pobresa i s'hi concreten actuacions per combatre-la, tot optimitzant recursos públics i privats.

El programa d'actuacions del Govern per combatre la pobresa s'executa principalment a través dels departaments de Benestar Social i Família, Ensenyament, Empresa i Ocupació, Territori Sostenibilitat i Justícia.

A l'any 2015, van aprovar el Pla d'Acció per a la lluita contra la pobresa i per a la inclusió social de Catalunya (2015-2016)

Cinquena part.

**La promoció de
l'autonomia personal i
atenció a les persones
en situació de
dependència**

117. Quina és la legislació bàsica de referència?

La legislació bàsica de referència a nivell estatal és la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència (LAPAD); a nivell català, aquesta legislació ha derivat en el sistema català d'autonomia i atenció a la dependència, integrat en el sistema públic de serveis socials. D'aquesta forma, la xarxa d'atenció a les persones amb necessitats socials també atén a les persones en situació de dependència.

En aquests moments la LAPAD està en vies de modificació en el Marc del Consell Territorial de Serveis Socials, previ al tràmit legislatiu.

118. Quin és l'objecte de la LAPAD?

Art. 1 LAPAD

L'objecte de la LAPAD és garantir un nou dret a la ciutadania, el dret de promoció de l'autonomia personal i d'atenció a les persones en situació de dependència.

119. Què s'entén per autonomia?

La llei entén per autonomia tant la capacitat de controlar, afrontar i prendre decisions sobre la pròpia vida, com la de fer les activitats diàries de la vida quotidiana.

120. Què s'entén per dependència?

La dependència és l'estat permanent de falta d'autonomia personal (ja sigui per una qüestió de cicle vital, malaltia o discapacitat) que obliga a les persones a necessitar ajuda per fer les activitats diàries bàsiques.

121. A què es refereix la llei amb activitats diàries bàsiques?

Les activitats diàries bàsiques són aquelles accions elementals que permeten a les persones desenvolupar-se amb autonomia, com per exemple la higiene personal, el treball domèstic, la mobilitat, l'orientació, etc.

122. Quina és la finalitat del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència (SAAD)? Art. 61 LAPAD

El Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència garanteix les condicions bàsiques i el contingut comú de la Llei, i actua com una xarxa de col·laboració i participació de les diferents administracions públiques en matèria de promoció de l'autonomia personal, i d'atenció i protecció a les persones en situació de dependència.

123. Com es defineixen els graus de dependència?

Art. 26 1 LAPAD

Els graus de dependència es defineixen en funció de la necessitat d'ajuda que té una persona per realitzar les activitats bàsiques de la vida diària, a partir del barem de valoració de la dependència (BVD). Les persones poden ser dependents perquè estan malaltes, perquè són molt grans o perquè tenen alguna discapacitat (física, psicològica, sensorial o malaltia mental). En un primer moment, la llei establia tres graus classificats en dos nivells, cadascú d'ells en funció de l'autonomia i/o la intensitat de les cures de les persones. Enguany, únicament es diferencien 3 graus:

- a) **Grau I.** Dependència moderada: la persona necessita ajut intermitent o almenys una vegada al dia.
- b) **Grau II.** Dependència greu: la persona necessita ajuda dues o tres vegades al dia, però no li cal un o una cuidadora permanent.
- c) **Grau III.** Gran dependència: la persona necessita ajuda tot el dia per fer les activitats diàries bàsiques.

124. Quins són els titulars del dret de la LAPAD?

A la LAPAD es poden acollir totes les persones amb dependència (segons el Barem de Valoració de la Dependència) amb cinc o més anys de residència, dels quals dos han de ser immediatament anteriors a la data de sol·licitud. Per als infants menors de 5 anys, els anys de residència s'exigeixen a les persones que en tenen la guàrdia i custòdia. Per als menors de 3, la llei estableix mesures d'atenció i protecció especials.

125. Quins drets tenen les persones amb dependència?

Art. 51 LAPAD

Les persones amb dependència tenen els mateixos drets que qualsevol persona i no poden patir cap tipus de discriminació per raó de gènere, condició social, origen ètnic, religió o per qualsevol altre motiu. Els drets de les persones dependents són:

- a) Rebre informació clara i entenendora sobre tot allò que els afecti a elles i al seu patrimoni.
- b) Participar en tot allò que afecti el seu benestar.
- c) Decidir sobre el seu futur, en previsió de quan no puguin fer-ho.
- d) Tenir garantida la confidencialitat de les seves dades personals.
- e) Decidir si volen ingressar o no en una residència.
- f) Exercir els seus drets judicials i patrimonials.

126. Quins deures tenen les persones amb dependència?

Els deures de les persones amb dependència són:

- a) Donar la informació que demani l'administració per valorar el seu grau de dependència.
- b) Garantir que la informació que dona és certa.
- c) Informar de possibles modificacions que es puguin produir en la seva situació.
- d) Informar de totes les ajudes econòmiques i serveis que rep.
- e) Destinar l'ajuda econòmica concedida a la finalitat per la que ha estat rebuda.

- f) Donar informacions falses, pot provocar la pèrdua del servei o de l'ajuda econòmica.

127. Com es reconeix el dret de dependència?

Art. 27 1 LAPAD amb les modificacions del DecretLlei 20/2012, de 13 de juliol

El procediment s'inicia a instància de la persona que creu estar afectada per algun grau de dependència o de qui exerceix la representació. La Generalitat avalua la persona, tenint en compte els informes de salut i el seu entorn social. Un cop realitzada l'avaluació, un equip multidisciplinar de professionals de serveis socials es desplaça al domicili de la persona sol·licitant i fa la valoració que permetrà el reconeixement, si s'escau, del grau de dependència de la persona.

128. Què és el Pla Individual d'Atenció (PIA)?

A partir del moment que la persona disposa de la valoració de grau de dependència, es posa en marxa la tramitació del Pla Individual d'Atenció (PIA).

Els serveis socials fan el PIA, en el que es determina la modalitat d'intervenció més adequada a les necessitats de cada persona, d'acord amb les prestacions econòmiques i els serveis previstos pel seu grau en la resolució.

Aquest programa (PIA) té en compte l'estudi dels aspectes socials i de l'entorn de la persona sol·licitant, la seva capacitat econòmica, les seves preferències i necessitats, així com la disponibilitat de recursos a l'hora d'acordar els serveis o les prestacions més adients a la seva situació personal.

Un cop elaborat l'informe social, es valoren també els serveis i/o les prestacions, segons uns barems reglats per l'Administració autonòmica, i es té en compte l'opinió de la persona sol·licitant que, si s'escau, podrà escollir entre les alternatives proposades.

Finalment es signa l'acord i s'envia al Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya, el qual emetrà la resolució definitiva amb la prestació i/o els serveis corresponents.

129. Com es revisa el grau de dependència i de la prestació reconeguda?

Art. 28 LAPAD amb les modificacions del Decret-Llei 20/2012, de 13 de juliol

El grau de dependència es pot revisar a instància de la persona interessada, dels seus representants i/o d'ofici per les administracions públiques competents, per alguna de les causes següents:

- a) Millora o empitjorament de la situació de dependència.
- b) Error de diagnòstic o de l'aplicació del barem corresponent.

130. A quines prestacions dóna accés el reconeixement de grau de dependència?

Art. 15 i següents LAPAD amb les modificacions del Decret-Llei 20/2012, de 13 de juliol

Les prestacions poden ser en forma de serveis o econòmiques. S'atorguen en funció del grau de dependència, així com de la capacitat econòmica de la persona sol·licitant.

131. Quines són les prestacions en forma de servei?

Les prestacions en forma de servei tenen caràcter prioritari i es presten a través de la xarxa de serveis socials de cada comunitat autònoma. La cartera de serveis inclou:

- a) Ajuda a domicili: un/a professional dóna suport a la persona amb dependència en les activitats de la vida quotidiana (Graus 1, 2 i 3).
- b) Centres de dia i de nit: atenció integral de la persona dependent en un centre durant unes hores al dia (Graus 1, 2 i 3).
- c) Atenció residencial: serveis continuats de caràcter personal o sanitari en centres habilitats (Graus 2 i 3).
- d) Teleassistència: aparell tecnològic que permet que la persona dependent, en cas d'emergència i/o necessitat, tingui una resposta i/o assistència immediata (graus 1, 2 i 3).

- e) Actuacions i programes de caràcter preventiu i de rehabilitació: serveis destinats a evitar l'aparició o agreujament de malalties, discapacitats o les seves seqüeles (graus 1, 2 i 3).
- f) Assistent personal: servei d'una persona que acompanya a la persona dependent al centre educatiu o laboral, o bé l'ajuda amb les activitats diàries i d'integració social (graus 1, 2 i 3).

132. Quines són les prestacions econòmiques?

Arts. 17, 18 i 19, LAPAD amb les modificacions del Decret-Llei 20/2012, de 13 de juliol

Les prestacions econòmiques tenen dret a rebre-les aquelles persones que no han pogut accedir a cap dels serveis públics o privats concertats, tot i tenir-hi dret. Es diferencien en 3 tipus:

- a) Ajut per a pagar un servei (graus 2 i 3, però la quantitat finançada dependrà del nivell d'ingressos).
- b) Ajuda per a un o una cuidadora no professional: aquest ajut el poden rebre els familiars que tenen cura de la persona dependent, els quals passen a cotitzar a la Seguretat Social. A aquesta prestació, el finançament de la qual depèn del nivell d'ingressos, poden accedir els graus 2 i 3. També tenen accés els graus 1 anterior a les modificacions realitzades pel Decret-Llei 20/2012, de 13 de juliol.
- c) Ajuda per a un/a assistent personal: aquest ajut econòmic s'ha de destinar a la contractació d'un/a professional que ajudi a la persona dependent en les activitats diàries i d'integració social. Aquesta prestació pot ser percebuda per tots els graus, però el finançament de la mateixa depèn del nivell d'ingressos.

133. Són compatibles les ajudes econòmiques amb les de tipus servei?

La normativa catalana ha regulat la compatibilitat d'alguna de les prestacions, com per exemple el servei d'ajuda a domicili o el de centre de dia, que poden

ser compatibles amb una prestació econòmica per a la persona cuidadora no professional o l'assistent/a personal.

134. Com es finança la LAPAD?

La LAPAD es finança equitativament entre la Generalitat de Catalunya i l'Administració de l'Estat. Així mateix, les administracions locals financen part dels serveis d'atenció domiciliària (SAD, teleassistència, menjador, etc.).

La persona amb dependència pot pagar, en funció de la seva capacitat econòmica, una part dels serveis (copagament). En cap cas la llei exclou a ningú per falta de recursos econòmics.

135. Quin és l'impacte de la LAPAD en l'àmbit local?

Els serveis socials municipals donen informació als i les ciutadanes que s'adrecen a les administracions locals per iniciar el reconeixement del dret. Un cop reconegut el dret per la Generalitat de Catalunya, els serveis socials municipals elaboren i fan seguiment del Programa Individual d'Atenció (PIA). A més, si així s'ha acordat en el PIA, des de l'àmbit municipal es presten els serveis d'atenció domiciliària i de tele-assistència, finançats específicament per aplicació de la LAPAD.

136. En què consisteix el Nou Model d'acreditació i qualitat dels centres i serveis del Sistema per a l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència?

Arrel de la COVID-19, s'ha fet palesa la necessitat de millorar el model d'atenció a la dependència. El nou model prioritza l'atenció domiciliària, la teleassistència avançada i altres serveis que permetin que la persona dependent pugui estar al seu domicili el major temps possible, i fixa nous criteris residencials, per assimilar el màxim possible, els centres residencials a una llar: unitats de convivència de màxim 15 persones, habitacions individuals, espais comuns de

convivència, increment de ràtio de professionals , i l'eliminació de les subjeccions, tant químiques com físiques, entre altres.

Sisena part.

**Planificació estratègica
i participació cívica en
els serveis socials**

137. Què és el Pla estratègic de serveis socials?

Art. 37 LSS

El Pla estratègic de serveis socials, el qual té una vigència de 4 anys, és l'instrument que ordena el sistema de serveis socials a nivell català. La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, regula que els plans han d'incloure una memòria econòmica, un informe de l'impacte de gènere, els documents necessaris per l'avaluació de les polítiques públiques realitzades, i un document que concreti l'aplicació territorial del pla.

L'any 2010, la Generalitat va aprovar el pla estratègic 2010-2013, el qual establia els objectius estratègics de cada àmbit dels serveis socials pel període 2010-2013, i aportava un marc de referència a les actuacions realitzades pel departament competent en matèria de serveis socials de la Generalitat, pels ens locals i pel sector privat.

Enguany s'ha aprovat el II Pla Estratègic de Serveis Socials (PESS) amb una durada de 2021 a 2024.

138. Quins són els òrgans de participació ciutadana i associativa que estableix la llei?

Art. 49 LSS

La llei estableix els següents òrgans de participació:

- a) El Consell General de Serveis Socials.
- b) Els Consells Territorials de Serveis Socials.
- c) Els Consells Locals de Serveis Socials.

139. Què són els Consells Territorials de Serveis Socials?

Són òrgans col·legiats de participació comunitària per a l'assessorament i la consulta en matèria de serveis socials. La determinació de llur composició i funcio-

nament és competència de l'ens local supramunicipal corresponent.

140. Què són els Consells Locals de Serveis Socials?

Art. 54 LSS

Els ajuntaments que estan obligats legalment a prestar serveis socials, han de constituir el Consell Local de Serveis socials, que esdevé l'òrgan col·legiat de participació comunitària per a l'assessorament i la consulta en matèria de serveis socials en els municipis.

Formen part del Consell de Serveis socials: representants dels ens locals, dels usuaris/es, de les entitats representatives dels interessos ciutadans, empresarials, sindicals i professionals, de les dones i de les entitats d'iniciativa social de llur àmbit territorial.

141. En què consisteix el sistema d'informació social?

Art. 42 LSS

El sistema d'informació social és un sistema tecnològic comú, compartit, compatible i coordinat, que ha de garantir la privacitat de les dades, així com la seguretat de les comunicacions en l'intercanvi d'informació dels agents implicats.

Setena part.

Qualitat i innovació dels serveis socials

142. En què consisteix la qualitat dels serveis socials?

La qualitat dels serveis socials és un principi rector del sistema de serveis socials i un dret dels usuaris/es. Es basa en les noves modalitats i tècniques prestacionals disponibles per permetre que els serveis socials millorin i s'adaptin de manera continuada.

143. Qui estableix els criteris de qualitat?

El Govern de la Generalitat estableix els criteris i els estàndards mínims i òptims de qualitat de les activitats i les prestacions de serveis socials. El Govern estableix els mecanismes d'avaluació i garantia del compliment dels criteris de qualitat. Per fer-ho, ha de sol·licitar un informe previ al Comitè d'Avaluació de Necessitats de Serveis Socials i al Consell General de Serveis Socials.

144. Què és el Pla de qualitat?

Art. 84 LSS

El Pla de qualitat, el qual forma part del Pla estratègic de serveis socials, fomenta la formació, la innovació i la millora continuada de les activitats i les prestacions socials, així com l'estabilitat laboral dels i les professionals. Mitjançant el foment de la participació dels diferents agents implicats, el pla incorpora mecanismes i sistemes d'avaluació dels objectius planificats, així com els estudis d'opinió dels usuaris/es i llurs famílies. En aquest sentit, és el marc de referència per establir els criteris i els estàndards òptims de qualitat.

145. Què són els cercles de comparació intermunicipal?

Els cercles de comparació intermunicipal de la Diputació de Barcelona tenen com a objectiu avaluar i comparar els resultats dels serveis comuns gestionats pels diferents municipis, amb la finalitat d'incrementar la qualitat dels mateixos en un procés de millora continua.

146. Què entenem per deontologia professional?

www.tscat.cat www.eduso.net

La deontologia professional representa l'assumpció de la defensa d'uns principis ètics comuns a la professió i orientadors de la pràctica. En aquest sentit, el Pla de qualitat dels serveis socials incorpora l'exigència que els i les professionals de serveis socials compleixin els deures relatius a la deontologia professional, els quals estan elaborats pels col·legis professionals corresponents.

Vuitena part.

Les clàusules socials en la contractació

147. Què entenem per clausulat social?

El clausulat social implica la incorporació de criteris socials en els processos de contractació pública. Aquesta inclusió pot ser com a requisit previ (criteri d'admissió o reserva), com element de valoració (criteri d'adjudicació) o com una obligació del contracte (condició d'execució). El clausulat social no entra en contradicció amb la lliure concurrència ni la discriminació.

148. Què entenem per reserva social?

La Llei de mesures fiscals i administratives estableix que el Govern de la Generalitat i els seus organismes autònoms i empreses públiques han de reservar determinats contractes a fomentar els objectius socials a través de centres d'inserció laboral de persones amb discapacitat d'empreses d'inserció sociolaboral o d'entitats sense ànim de lucre que tinguin com a finalitat la inclusió de persones amb risc d'exclusió social.

149. Quin és l'objectiu de la mesura?

L'objectiu d'incorporar clausulat social en els contractes públics és aprofitar tot el potencial que té la contractació pública en l'economia; afavorint la inclusió social de determinats perfils poblacionals (persones amb discapacitat, aturats/des de llarga durada, dones víctimes de violència masclista, etc.), i vinculant, contractació amb cohesió social.

150. Quina és la situació de la regulació de clàusules socials?

DA 6a i 7a, i art. 2, 102 i 134 LRSAL

El Reial Decret Legislatiu 2002/2883, d'11 de desembre, que desenvolupa la Llei de contractes de les administracions públiques és la primera regulació específica sobre clàusules socials. Concretament estableix la clàusula de preferència en les ofertes d'empreses que acreditin l'acompliment de la reserva de llocs de treball establerta a la LISMI. Però, sense dubte, el punt d'inflexió el trobem en la Llei 30/2007, de contractes del sector públic, la qual ofereix un ampli marge per a implementar criteris socials en els plecs de contractació, diferenciant entre contractes reservats, criteris d'adjudicació, criteri de preferència i condicions d'execució.



Generalitat de Catalunya



**Diputació
Barcelona**



Diputació Tarragona



Diputació de Girona



Diputació de Lleida



ACM

Associació
Catalana
de Municipis



C/ València, 231, 6a | 08007 Barcelona | ☎ 93 496 16 16
acm@acm.cat | **acm.cat**