



FULL DE LA FEATE

FEDERACIÓ D'ENTITATS D'ASSISTÈNCIA A LA
TERCERA EDAT SENSE AFANY DE LUCRE

gener 2006 Any 6, núm. 20

EDITORIAL

Una de les riqueses de la nostra Federació és que les entitats que en formem part estem molt repartides pel territori. De totes maneres, som una federació petita però amb voluntat de creixement. En aquest sentit, per tal de donar-nos a conèixer a moltes residències i entitats que no tenen notícia de la nostra existència els membres de la Junta de la FEATE i la seva Administrativa estem fent grans esforços en diversos àmbits. Un d'ells és el de les visites personalitzades on s'explica a patrons o a directors de residències l'existència de la FEATE, els seus objectius com a Patronal dins del sector dels serveis a la gent gran, l'oferta de serveis que dona als seus associats i la seva defensa del sector benèfic-assistencial davant les administracions i enfront d'unes patronals mercantils cada cop, perdoneu la redundància, més mercantilistes.

De les activitats que des de FEATE s'ofereixen als nostres associats, una de les més engrescadores són els grups de treball i en aquest cas el de directors/gestors.

Convidats per la Directora, Sra. Montserrat Solé i pel patró Sr. Josep Pecanins, la darrera reunió del Grup de Treball de Directors va celebrar-se a la Residència IBAM MONTBLANC de Manresa, seguint la nova tendència de distribuir les trobades dels diferents grups de treball per les residències associades a la FEATE. Creiem que, així, els nostres professionals poden conèixer les formes de treballar dels seus col·legues in situ.

Des de sempre, l'assistència a la gent gran ha estat patrimoni d'entitats com les nostres, ja siguin de caire civil o religiós, que l'han entesa com un servei a la societat. Fa pocs anys, han entrat dins el sector un seguit de particulars i de corporacions que l'entenen com un negoci. Només cal llegir les publicacions específiques del sector que de ben segur reben a les vostres residències per adonar-nos dels volums monetaris que mou actualment aquest negoci. Per a aquesta gent es tracta d'una pura i simple activitat empresarial. I és lògic que facin una defensa aferrissada del seu dret a obtenir beneficis, a negociar convenis laborals a la baixa, a organitzar-se en patronals fortes que se senten capaces d'intimidat les administracions, a diversificar les ofertes de serveis per tal d'obrir noves línies de negoci, a crear noves necessitats en la societat per tal de forçar les administracions a finançar-les... En últim terme queda la persona gran necessitada d'atenció i la seva família, si en té.

Per això hi ha en el sector tantes places buides, perquè la gent que no pot pagar queda fora del sistema i ha d'acudir a les nostres residències.





Això és el que ens escandalitza, que quan tota aquesta gent constati que la majoria de la gent gran no té el poder adquisitiu que els han suposat reconvertiran les seves residències, centres de dia i serveis d'atenció domiciliària en altres negocis. I qui continuarà atenent les persones grans que ho necessitin? Doncs nosaltres, que ho hem fet sempre i amb molt de gust.

Aquesta visió del sector dels serveis a la gent gran és el que la FEATE intenta transmetre a les residències que visita. La tasca és dura perquè molts patrons i directors prou feina tenen a pensar en el dia a dia i en tirar endavant. Sabeu, però, que ser soci de la FEATE no suposa un gran dispendi econòmic comparat amb els avantatges que n'obtindreu. Fent-vos socis de la Federació que defensa les entitats de caire social, que vol mantenir el valor de la vocació en un sector que, per molt que es professionalitzi, continua necessitant-la com un valor afegit que no es pot perdre, aconseguirem que les entitats benèfico-assistencials portem la iniciativa a l'hora de negociar amb les administracions i alhora de marcar les pautes que han de regir les actuacions en el sector de l'atenció a la gent gran.

JUNTA DE FEATE

RACÓ DEL SOCI

NIT DE REIS

Feia pocs mesos que residia a Assís.

Temps d'inseguretat i dubtes. Malgrat que m'hi trobava bé i que volia de cor quedar-m'hi per sempre, no podia evitar pensar "Què hi faig jo aquí?", un home com jo, inquiet i bellugadís?. La convicció de que la residència era la meua llar definitiva. Va ésser la primera nit de Reis viscuda aquí. Els residents ja m'havien parlat, del que solia passar, però em va semblar una anècdota i res més.

Doncs bé, la matinada en que els Reis visiten tantes llars, serien poc més de les dues, em despertà un soroll llunyà: era com una cançó que s'anava acostant i també rialles contingudes, una remor que creixia mesura que s'apropava i que em temia intrigat. Llavors, vaig recordar el que m'havien explicat els companys. Quan les veus havien passat i s'allunyaven, em vaig llevar, i i com s'hi m'afegís a la complicitat d'aquells moments, vaig obrir la porta i al pom hi penjava una bossa que en una ràpida mirada, hi vaig veure "cosetes".

Agradablement emocionat, vaig sentir una profunda tendresa, per tot el que em passava. Jo als vuitanta anys complerts, i per primera vegada sentia arribar als Reis Mags, i això em va passar en aquesta casa.

Llavors, ja no vaig tenir més dubtes.

Aquesta és la meua llar. GRÀCIES.

Joan Mestre
Resident de la Fundació Benèfica i Privada Assís





Tots els membres de la Junta de FEATE volem, en primer lloc, desitjar-vos a tots una bona entrada d'any i ens ha semblat que seria molt interessant oferir-vos un **Monogràfic** sobre la Jornada, del propassat dia 10 de novembre, “**Projectes innovadors per a la Gent Gran**”, en la qual vàrem tenir el plaer que la **Hble. Sra. Anna Simó**, Consellera de Benestar i Família ens fes la inauguració. Els resums que us oferim han estat realitzats pels diferents professionals que varen participar en aquesta Jornada. Des de aquestes pàgines volem agrair a tots ells les seves ponències tan enriquidores que ens varen oferir.

INAUGURACIÓ DE LA JORNADA

Inaugura la Jornada la Honorable Sra. Anna Simó, Consellera del Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya.

En el discurs inaugural la Consellera destaca la importància de la planificació territorial per al repartiment adequat dels recursos de serveis socials, i la voluntat de l'Administració per engegar projectes que estiguin relacionats amb aquest repartiment.

Feu esment del pressupost del seu departament que estava pendent d'aprovació per el Parlament de Catalunya per el 2006 el qual se centra en l'atenció a la dependència, a les famílies i a la infància. En referència a l'atenció a la dependència destacà la importància d'ampliar la cobertura d'atenció domiciliària i feu esment al projecte d'ampliació, en aquest àmbit, des dels consells comarcals de cara a 2006.

Per acabar destacà que l'objectiu del seu departament era aconseguir una Catalunya socialment justa i que això s'havia d'assolir a partir dels recursos, d'una normativa adequada i del consens.

Donava així la jornada per inaugurada.

CONFERÈNCIA: PROJECTES INNOVADORS PER A LA GENT GRAN

Sr. Martí Masferrer: Director General de l'ICASS

Sr. Antoni Calvo: Coordinador Tècnic de programes de gent gran del Departament de Benestar i Família.

Inicia la conferència el Sr. Martí Masferrer expressant que “venir a FEATE és com estar a casa”.

L'eix central de la seva oratòria fou la *innovació* en política de gent gran, entesa des de la vessant de mirar cap a horitzons nous, de fer una nova mirada sobre les coses, els pensaments o maneres de fer.

En l'atenció a la gent gran el govern tenia l'opció de seguir fent el que feia fins ara o *innovar* en les polítiques. Destacà que els tres àmbits d'innovació en política de gent gran passen per l'àmbit legislatiu, l'àmbit organitzatiu i l'àmbit instrumental.

En l'àmbit *legislatiu*, la *Llei de Serveis Socials* la *innovació* que hi trobem és el reconeixement dels drets, que abans hi eren però de manera molt genèrica, on també es contempla una xarxa de provisió de serveis on s'emfatitza el dret a l'accés per part del ciutadà. També feu esment a la *Llei de prestacions* en la qual s'ha de garantir un nivell





d'ingressos mínims a les persones, i per últim destacà el *Programa Català de Promoció de l'autonomia personal i la dependència* i la seva necessitat de portar-lo a terme per el gran pes econòmic que suposa l'atenció a la gent gran per el govern autonòmic. Continuà la xerrada el Sr. Antoni Calvo parlant sobre que una de les *innovacions* en l'àmbit *organitzatiu* era la necessitat d'afegir més diners al sistema per ampliar l'accés a persones que havien quedat fora com ara la classe mitja o les sociopaties. Destacà que s'havia d'adequar la dependència a la necessitat i no a l'edat.

La integració dels serveis socio-sanitaris era també una necessitat, i en aquest procés el protagonista havia de ser el ciutadà. Aquesta integració de serveis comporta organitzar un sistema de xarxes de provisió pública i, per tant, integrar un sistema d'informació que utilitzi un mateix llenguatge.

Aquesta xarxa de provisió pública implica que els operadors d'aquestes xarxes, ja siguin públics (propis donats a gestió aliena) o bé privats (d'iniciativa social o mercantil) han de complir uns estàndards de qualitat, i per tant, comporta acreditació, control, registre i inspecció. En l'àmbit *instrumental* destacà que la cartera de serveis a la que s'ha d'arribar ha de ser clara, justa i comprensiva per el ciutadà, alhora que ha de ser àmplia i universal. Les noves tecnologies tenen un paper important com a instruments de suport a les persones destacant la teleassistència, d'eficàcia sobradament provada, i la informàtica com a suport *innovador* a tenir molt en compte.

Destacà l'atenció domiciliària com un gran element de futur, com també el suport al cuidador com a part de la cartera de serveis.

El Sr. Antoni Calvo va concloure la seva exposició parlant del debat de l'especialització, donat que caldrà especialitzar-nos i de la organització innovadora en l'atenció a la gent gran per part de les entitats.

*Resum realitzat per la Sra. Magda Sibina
Vocal de la Junta de FEATE*

LLARS COMPARTIDES

Llar compartida. Un habitatge amb capacitat suficient que permet a un grup de persones amb mitjans econòmics insuficients per separat, millorar la seva qualitat de vida, vivint plegats.

- Cadascun gaudeix de la privacitat del seu dormitori, però comparteix la zona d'estar i de serveis.
- L'aportació mensual dels membres varia segons l'importància del dormitori.
- La contribució a les despeses del servei d'aigua, gas i electricitat són iguals per a tothom.

Avantatges. Són entre altres :

- Combatre la solitud
- Reduir despeses.
- Rebre i donar ajuts temporals (malalties, accidents)





- Entrar en un engranatge que faciliti la millor solució, si s'arriba a una gran dependència.

Inconvenients.

- Hem de buscar i trobar un grup que els hi satisfaci. Ni uns ni altres som perfectes, tots tenim defectes.
- Tots plegats hem de buscar l'habitatge adequat.
- Potser requerirà temps i paciència.
- Això ens permetrà conèixer-nos millor.

Possibilitats. Pisos a preu de mercat n'hi ha sempre.

- Gent amb necessitats i possibilitats semblants a les nostres també.
- Fer-ho és decisió nostra, no cal demanar permís.

Limitacions. Acceptar que la nova situació acotarà la nostra llibertat.

- Entendre que està més al nostre abast canviar nosaltres que canviar.
- Però que uns i altres haurem de fer-ho quan calgui.

La Xarxa d'habitatge compartit i la seva Borsa. Perquè en una ciutat com la nostra el compartir llar sigui una solució a tenir en compte, cal unificar l'oferta d'habitatge disponible, i al mateix temps – **i això es ho nou** – dels que busquen compartir habitatge, sense que la seva identitat no es desvetlli fins el moment oportú – **això era ho difícil** - . El "qüestionari de dades de l'aspirant a compartir" permet conèixer primer les seves *característiques*, abans de conèixer la seva identitat.

Els que busquem han de dir, com són, què volen i amb què compten mensualment. Els que ofereixen què, on, i a canvi de què, (diners, companyia, ajuda, etc.) Dues entitats han iniciat la xarxa, dues altres estan valorant d'afegir-s'hi, en calen algunes més. Així i tot ja ha funcionat, i funciona a marxa lenta, alguns pocs encara se n'han beneficiat, algun dia seran molts.

Paper fonamental dels treballadors/es – socials - són els que coneixen millor les necessitats dels jubilats i gent amb pensions d'invalidesa.

Algun d'ells/elles coneixen la nostra existència, i ens envien cada dia més possibles aspirants. No sempre ens envien gent que puguem ajudar. Són persones que l'Administració no pot atendre per normes, nosaltres tampoc per falta de mitjans.

Agustí Gómez Passolas
President de la Fundació Conex





SAD (SERVEI D'ATENCIÓ DOMICILIARIA) REUS GRUP SAGESSA

El Grup SAGESSA (Grup d'Assistència Sanitària i Social) és una entitat de titularitat pública dedicada a la promoció dels serveis assistencials en els diferents nivells:

- Atenció Hospitalària
- Atenció Primària
- Atenció Sociosanitària
- Atenció Social

en l'àmbit geogràfic de les comarques meridionals de Catalunya.

Del Grup SAGESSA formen part els Consell Comarcals de les sis comarques a on està ubicada (Baix Camp, Ribera d'Ebre, Baix Ebre, Priorat, la Terra Alta i el Montsià) i els centres que hi formen part són:

Grup SAGESSA neix l'any 1989 amb el propòsit inicial de gestionar serveis sanitaris, però, progressivament supera aquesta faceta fins a convertir-se en un ens que vol donar una resposta àgil i d'anticipació als reptes assistencials que es plantegin en el nostre entorn i garantir un servei capdavanter.

La vinculació dels centres socials al Grup SAGESSA s'estableix a través de la **Fundació Assistencial Sanitària i Social (FASS)** que és una Fundació Privada que pertany al Grup SAGESSA.

La finalitat d'aquesta Fundació és:

- La gestió de serveis assistencials, sanitaris, socials i sociosanitaris.
- La promoció de la salut i la prevenció de les malalties, en concordança amb l'assistència primària i especialitzada i els diferents nivells sociosanitaris.
- La prestació de serveis assistencials, sanitaris, socials i sociosanitaris.
- La docència relacionada amb les ciències de la salut, així com les activitats d'investigació, estudi i divulgació relacionades, col·laborant amb la Universitat i altres institucions competents en aquestes matèries.
- La participació en programes de protecció de la salut.
- La formació i l'actualització dels coneixements especialitzats del personal sanitari, i en particular de la Fundació mateixa.
- La promoció del desenvolupament dels recursos sanitaris a través de les accions i els programes propis o amb entitats concertades.

QUE ÉS EL SAD?

El servei d'ajuda a domicili és un servei comunitari de caràcter social, que mitjançant professionals preparats i programes individualitzats de caràcter preventiu, rehabilitador i educador, s'articulen un conjunt de serveis i tècniques d'intervenció. Aquests consisteixen en l'atenció personal, domèstica, de recolzament psicosocial i familiar i de relacions amb l'entorn.

OBJECTIUS DEL SAD

- Col·laborar amb les famílies en els casos en que per elles mateixes no puguin atendre en la totalitat les necessitats de un dels seus membres, tant si es tracta d'un infant, d'una persona gran o d'una persona amb qualsevol tipus de disminució.





- Atendre situacions agudes de crisi personal i/o familiar.
- Afavorir l'increment de l'autonomia personal de la gent gran en el seu medi habitual de vida i perquè es pugui gaudir d'un projecte de vellesa satisfactori i digne, evitant i/o retardant internaments innecessaris.

MISSIÓ DEL SAD

Prestar uns serveis socials excel·lents basats en programes individualitzats de caràcter preventiu, rehabilitadors i educadors i en el compromís dels nostres professionals.

ELS NOSTRES VALORS

- El compromís amb la comunitat a la qual prestem servei.
- La consideració del client com a eix fonamental de les nostres actuacions, la satisfacció de les seves necessitats i expectatives.
- La qualitat com a criteri irrenunciable en la prestació d'un servei tan transcendental com és el servei social d'ajuda a domicili.
- Els professionals que presten els serveis d'ajuda a domicili. El seu compromís és imprescindible per garantir els nostres clients la prestació d'un servei de qualitat.
- El respecte a la funció planificadora de l'administració local, i la màxima col·laboració amb totes les institucions i organitzacions que aspiren a la millora dels serveis socials.

SERVEIS QUE ES PRESTEN

1.-Serveis de suport i cura de l'entorn

- Suport en la neteja de la llar
- Tenir cura de la roba
- Compres
- Preparació dels àpats

2.-Serveis d'atenció i cura a les persones

- Higiene personal
- Mobilitzacions
- Controls de medicació
- Acompanyaments
- ...

PERFIL DELS USUARIS

- Vellesa (de 65 a 80 anys)
- Persones majors de 80 anys (Programa específic de l'Ajuntament de Reus)
- Infància (disminucions físiques i/o famílies desestructurades)
- Usuaris amb trastorns de salut mental
- Immigració (adquisició d'hàbits i integració al nou entorn)
- Pocs recursos econòmics
- Urgències derivades de violència domestica de gènere





ELS PROFESSIONALS DEL SAD

El col·lectiu de professionals està format per Treballadores Familiars, el treball que realitzen es molt peculiar per una sèrie de característiques que fan que necessitin un suport molt alt des de l'organització a la qual pertanyen.

Es un treball totalment individual en el que es pateixen fortes pressions psicològiques i moltes vegades sentiments grans d'impotència davant les situacions que es troben. Horaris molt variats i dispersos amb lo qual s'ha de tenir molta capacitat tant per conciliar la seva vida personal amb la laboral com per ser capaç de fer canvis d'estructura mental al anar d'un cas a l'altre es a dir d'una problemàtica a una altre en un espai molt curt de temps. Alhora és un a professió poc reconeguda socialment (no són dones de neteja)

SAD VERSUS RESIDENCIA

El SAD pot representar un pont d'adaptació per l'usuari des que comença a perdre la seva autonomia personal fins el moment en que ja no pot restar sol en el seu domicili. El SAD ajuda a les persones a acceptar i adaptar-se a la nova situació de dependència, a deixar-se cuidar i ajudar.

Carme Claramunt

Directora Producte Social Ambulatori del Grup Sagessa.

COORDINACIÓ DE RECURSOS ASSISTENCIALS

La Fundació Santa Susanna disposa de **diferents recursos** que facilita adaptar-se a les necessitats de la persona i la família en cada moment del procés. Aquest recursos són:

- § Suport a domicili (SAD, PADES) i suport als cuidadors (grups de suport, cursos de formació...)
- § Alternatius a la institucionalització (Centre de Dia, Hospital de Dia, Estades Temporals, Menjador social)
- § Institucionalització (Residència Assistida, Llarga Estada, Cures Pal·liatives)

La coordinació interna i externa és imprescindible per millorar els processos d'intervenció amb un suport continuat i fer una gestió integral de les necessitats de la persona (bio-psico-social-espiritual).

Aquesta coordinació a de tenir com a **objectiu "Cuidar acompanyant"**:

- § Ajudar en el procés perquè a les famílies no els hi sigui una carrera d'obstacles buscar recursos.
- § Coordinar la intervenció de diferents professionals i serveis per no duplicar ni fer intrusions innecessàries.
- § Vetllar pel procés per donar una continuïtat en l'atenció, evitar omissions i buits assistencials
- § Treballar amb equip interdisciplinar
- § Persona gran com a eix de la xarxa.





En el **circuit d'ingrés** dels diferents recursos hem de fer:

- § Detecció de necessitats
- § Valoració de la demanda
- § Derivacions (si s'escau)
- § Pre-ingrés
- § Ingré s (acollida)

La persona de referència (l'acompanyant) per a l'usuari i la família i pels altres professionals és el/la **Treballador/a social**, que té relació i coneixement de l'entorn, valora les necessitats, gestiona la demanda i coordina els diferents recursos.

*Annabel Mateos
Cap de l'àrea social de la Fundació Santa Susanna
de Caldes de Montbui*

ACTIVITATS INTERGENERACIONALS

- 1.- Es un projecte que es va realitzar com a tal a l'any 2000, encara que abans ja es realitzaven activitats esporàdiques on conviuen les diferents generacions.
- 2.- Una generació és un grup d'individus d'una societat que tenen com a vincle d'unió senzillament l'edat

Per situar-nos una mica i a trets generals diferenciarem les generacions en tres:

Joves, Edat mitjana o adults i Gent gran.

Cadascú d'aquests grups es podria separar en altres, però a trets generals serien aquests.

- 3.- Si ens imaginem un símil amb un entrepà: el grup d'edat jove i el grup d'edat gran serien les dues parts mes o menys **fermes, neutres** que componen el suport de l'entrepà.

L'element principal es la substància que determina, que fa que el conjunt sigui gustós i nutritiu. La substància determina la qualitat i el caràcter de la societat. A més aquesta generació té el poder econòmic a partir d'aquí també determina la forma de vida de joves i grans.

Disposa de plenes facultats físiques i mentals.





Per tot això li pertoca dirigir la societat i d'ells depèn que aquest entrepà sigui saludable (o bé ens indigesti).

4.- Problemàtica actual

Les generacions actuals abracen un marc temporal de fins a 100 anys. En aquest darrer segle hi ha hagut molts canvis i a tots nivells fet que augmenta les diferències generacionals. Pot ser aquest motiu, en epoques passades en que les noves generacions no es trobaven amb una societat igual a la dels seus pares o avis era molt més important el respecte, sobretot cap a les generacions majors. En aquest sentit trobem grans diferències en les relacions intergeneracionals de les societats Orientals on, encara que també han canviat, encara es conserven els valors de respecte cap als majors.

Les tant parlades xacres socials de la nostre societat que la caracteritzen per una societat individualista, competitiva, deshumanitzada on domina la imatge sobre la paraula. Es difícil trobar moments i espais de relació.

5.- Conseqüència: MANCA DE COMUNICACIÓ

6.- Objectiu General:

Oferir espais de relació entre les generacions per potenciar aspectes positius de convivència i participació

7.- Beneficiaris

Llar infants
Escola de Primària
Institut de secundària
Residència de Gent gran

8.- Col.laboradors

Monitors voluntaris
Ajuntament
Fundació Salarich-Calderer

9.- Coordinació i Organització

Fundació Salarich-Calderer
Animació Social

10.- Beneficis de la gent gran

- Conèixer i entendre les dificultats actuals dels joves. Posar-se al lloc de l'altre per entendre millor la seva realitat.
- Suport físic: els vells disposen de gran experiència vital però no de forces per treure'n profit. (*que bien iria todo si los jovenes supieran y los viejos pudieran*).
- Suport anímic, els joves són portadors d'Il·luminació i optimisme
- Disminució d'angoixes i en conseqüència de les demandes d'atenció i afecte.





- Autoestima. Es troben útils de poder transmetre els seus coneixements : La comunicació a la vellesa es l'experiència vital acumulada i poder transmetre-la els omple de satisfacció.

11.- Beneficis de la gent jove

- Conèixer i entendre la realitat de la gent gran i l'envelliment en general.
- Coneixements:- tradicions, costums, refranys, maneres d'interpretar el fenòmens meteorològics, ... arrels

- Bagatge i experiències de vida.

- Relacions personals: afecte, amicitat...
- Autoestima es senten útils de poder ajudar i recolzar a la gent gran
- Orientació. Els joves tenen una immaduresa emocional.
- Plantejaments de vida-mort.

12.- Activitats:

Tradicions i festes: Nadal, Tots Sants, Fia-Faia, Carnestoltes, St. Jordi, Pasqua

Lúdiques: Taller de joc i de teatre

Intercanvi experiències: Tertúlies, Visites, Entrevistes

Aula Taller.

13.- Consells:

- Informar prèviament als dos col·lectius participants
- Planificar l'activitat
- Avaluació final

14.- Aspectes a tenir en compte

- **Lèxic generacional** : *argot juvenil i el llenguatge llunyà* en el temps dels vells
- **Incomprensió social de la vellesa**: Mites “eterna juventut” “vellesa com a segona adolescència”
- **Rebuig**: associació de la vellesa amb *malaltia i decadència*.

Isabel Gutiérrez
Animadora social de la Fundació Salarich Calderer





LES NOVES TECOLOGIES D'INFORMACIÓ ALS SERVEIS SOCIALS

La introducció de les noves tecnologies de tractament d'informació a les organitzacions (empreses i associacions) de qualsevol sector ha obert un important ventall d'oportunitats, tant des del punt de vista estratègic com el de la seva aplicació operativa.

Oportunitats d'introducció de tecnologies de tractament d'informació

Des del punt de vista estratègic poden portar a l'organització a una situació molt competitiva ja sigui perquè les tecnologies permeten reduir els costos de fabricació d'un producte o de prestació d'un servei, aporten millores a la qualitat dels productes o serveis o permeten la introducció de serveis innovadors o de productes fins ara inexistents en el mercat. Des del punt de vista operatiu, un bon ús de les tecnologies de tractament d'informació ofereix una sèrie d'avantatges:

- Més rapidesa en el cicle de prestació d'un servei fins i tot ha arribar a la prestació d'un servei en temps real. Per exemple, declarar i pagar un impost i obtenir-ne la seva certificació.
- Incorporar la transversalitat i el treball col·laboratiu per a la prestació de serveis, doncs faciliten l'intercanvi d'informació i l'ús de bases de dades de manera compartida per a un millor coneixement. Per exemple, un treballador social elabora un historial social i comparteix de manera remota una part d'aquesta informació amb un professional sanitari per a la valoració d'una discapacitat. Una vegada elaborat el seu informe, aquest professional el pot incorporar a l'historial social i el treballador social el pot consultar o reenviar-ho per correu electrònic a la persona interessada.
- Ubiquïtat de la informació sobre un servei, la qual pot ser accessible des de diferents pàgines web o consultada per l'operador d'un servei telefònic d'atenció al ciutadà o pel treballador social de referència (figura prevista a l'avantprojecte de Llei dels serveis socials de Catalunya).





- Distribució de la informació de manera multicanal: ja sigui a Internet, subministrada per telèfon, per SMS o per TV digital, la informació pot ser homogènia i modificada de manera instantània amb una sola acció.
- Informació personalitzada en funció de les necessitats o dels perfils de cada ciutadà. Per exemple, si represento a una associació puc personalitzar una pàgina web per veure només o per cercar només els serveis adreçats a associacions. Un altre exemple, mitjançant les tècniques de CRM (gestió de relacions amb clients o usuaris) puc enviar un recordatori de visita a determinades persones que han d'accedir als serveis d'hospitalització de dia.

Avantatges aplicats als serveis socials

En l'àmbit dels serveis socials, la introducció de les noves tecnologies de tractament d'informació poden arribar a transformar els mètodes de treball i de producció dels serveis. Les avantatges en l'ús d'aquestes tecnologies es poden diferenciar principalment en la millora de l'accés de les persones als serveis, la millora en la productivitat dels serveis i en la millora de la qualitat dels serveis.

Pel que fa a la **millora de l'accés de les persones als serveis socials** entre d'altres destaquen els avantatges següents:

- Obtenció d'una informació contrastada i fiable a través de qualsevol canal i principalment mitjançant la creació d'àmbits monogràfics a Internet: Accés a la informació les 24 hores del dia tots els dies de l'any.
- Equitat en l'accés a la informació i guanys en transparència i objectivitat de les condicions d'accés a un servei o a una prestació. La informació està a l'abast de tothom i en llenguatge clar i comprensible, tot deixant de banda els conceptes jurídics o especialitzats.
- Possibilitat de participació i consulta mitjançant eines interactives com els fòrum, les llistes de notícies o de distribució o les comunitats de debat i pràctica.
- Rebre orientació i suport pels diferents canals d'accés. Per exemple, Una persona pot fer consulta de manera telemàtica i rebre la resposta mitjançant una trucada telefònica del treballador social de referència. Altre exemple, l'establiment de sistemes experts mitjançant qüestionaris per a la determinació d'una situació de dependència.





- Realització de tràmits telemàtics com per exemple la sol·licitud d'un ajut econòmic o descarregar una certificació de família nombrosa.

En relació a la millora de la productivitat en la prestació dels serveis cal destacar les següents oportunitats:

- Sistemes d'identificació electrònica de les persones que demanen els serveis.
- Historial social electrònic compartit per totes les institucions públiques i els proveïdors del sistema de serveis socials.
- Intercanvi d'informació ràpida o en temps real entre els professionals del sistema o amb altres professionals que hi participen en el procés d'atenció social: mestres, sanitaris, etc.
- Elaboració de programes automàtics d'ajuda al diagnòstic i al tractament com protocols i guies d'atenció social.
- Accés a disponibilitat dels serveis i reserves (visites, llits residencials) en temps real.

Pel que fa a les oportunitats per a la millora dels serveis aquestes provenen fonamentalment de l'automatització dels sistemes que evita les activitats de reintroducció de dades les quals són causa d'errors. Per exemple, el sistema de captació de dades en mobilitat per part dels professionals evita la reiteració de les dades: Un equip de PADES pot fer una visita domiciliària i elaborar "in situ" el seu informe de valoració i enviar-lo al treballador social de referència, mitjançant un telèfon/PDA. També eviten que es demani informació de manera reiterativa a les persones usuàries dels serveis i la duplicació de diagnòstics. L'establiment d'un sistema d'informació, dissenyat i amb tecnologia en xarxa, aporta consistència i fiabilitat a qualsevol procés de presa de decisions i del seu seguiment, ja sigui en l'àmbit professional com de gestió.





Gestionar el canvi per evitar els fracassos

No obstant els avantatges esmentats, la complexitat de la introducció d'aquestes tecnologies a les organitzacions fa necessari la elaboració d'estratègies de canvi i millora per tal d'assegurar l'èxit en aquestes iniciatives.

Les noves tecnologies de tractament d'informació són intrínsecament complexes (han creat el seu propi llenguatge incompreensible pels profans), impacten de manera notable en les organitzacions i requereixen un canvi en la manera de treballar per tal de aprofitar de manera eficient les seves prestacions.

En general, és recomanable elaborar prèviament un "full de ruta" ("road map") que identifiqui els objectius de millora, les noves funcionalitats, la tecnologia necessària i els recursos necessaris. Després definir un pla d'implantació que de manera prudent serà menys ambiciós que el "full de ruta", el qual identificarà els projectes a desenvolupar i les activitats de formació i de comunicació interna i externa.

En tot aquest procés hi ha unes decisions que s'han de prendre al més alt nivell de responsabilitat de l'organització i que no es poden delegar mai en tècnics ni consultories externes: El volum de les inversions en noves tecnologies, la prioritització dels processos que s'han d'informatitzar, La capacitat de l'organització en tecnologies de tractament d'informació, la qualitat del sistema d'informació, el nivell de seguretat i privacitat del sistema d'informació i el nomenament d'un directiu responsable. (veure, Ross, J. i Weill, P. *Seis decisiones de TI que no debe dejar en manos del departamento de TI*, Harvard Deusto Business Review, marzo-Abril 2003)

ones pràctiques en l'àmbit dels serveis socials

Tant a Catalunya com a la resta d'Espanya i en l'àmbit internacional és possible trobar bons exemples pràctics d'aplicació dels arguments exposats en aquesta ponència.

Juan Ramon Marsal
Membre de la Comissió de la nova llei de serveis socials





AGENDA FEATE

JULIOL - 05

DIA 22 – Reunió de Junta.

SETEMBRE - 05

DIA 22 – Reunió de Junta.

DIA 29 – Grup de treball de Terapeutes Ocupacionals.

DIA 30

ü Grup de treball d'Infermeres.

OCTUBRE - 05

DIA 04 – Reunió de la Sra. Assumpció Ros amb la Hble. Sra. Anna Simó i el Sr. Martí Masferrer.

DIA 06 – Grup de Treball de Treball social.

DIA 20

ü Reunió de Junta.

ü Reunió amb Auren i la Mútua Intercomarcal.

NOVEMBRE - 05

DIA 02 – Reunió Consell Sectorial d'Atenció a la Gent Gran.

DIA 04

ü Grup de Treball d'Educadors socials.

ü Reunió de Junta.

DIA 22 – Grup de Treball sobre la Gent Gran del Consell Municipal de Benestar Social.

DIA 18 – Grup de treball de Fisioterapeutes.

DIA 25

ü Grup de Treball de Directors/Gestors.

ü Reunió de Junta.

DESEMBRE - 05

DIA 15

ü Grup de Treball d'Infermeres.

ü Reunió de Junta.





CALENDARI OFICIAL DE FESTES LABORALS A CATALUNYA PER A L'ANY 2006

6 de gener (Reis)

14 d'abril (Divendres Sant)

17 d'abril (Dilluns de Pasqua Florida)

1 de maig (Festa del Treball)

24 de juny (Sant Joan)

15 d'agost (L'Assumpció)

11 de setembre (Diada Nacional)

12 d'octubre (Festa de la Hispanitat)

1 de novembre (Tots Sants)

6 de desembre (Dia de la Constitució)

8 de desembre (La Immaculada)

25 de desembre (Nadal)

26 de desembre (Sant Esteve)

De les tretze festes esmentades, el dia 24 de juny (Sant Joan) tindrà el caràcter de recuperable. Les altres dotze seran de caràcter retribuït i no recuperable.

D'acord amb el que estableixen els decrets 152/1997, de 25 de juny, i 146/1998, de 23 de juny, pels quals es modifica el Decret 177/1980, de 3 d'octubre, sobre el calendari de festes fixes i suplents, en el territori d'Era Vall d'Aran la festa del dia 26 de desembre (Sant Esteve) queda substituïda per la de 17 de juny, com a festa d'Aran.

A més de les esmentades, seran fitxades mitjançant una ordre del Conseller dues festes locals, retribuïdes i no recuperables, a proposta dels municipis respectius.

Publicat al DOGC núm. 4394 – 30/05/2005





CALENDARI DE FESTES LOCALS A CATALUNYA PER L'ANY 2006

Publicat en el Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC) núm. 4521 – 30/11/2005

Les següents festes locals tenen el caràcter de dies inhàbils a efectes administratius en les respectives localitats de conformitat amb l'article 48.7 de la Llei 30/1992.

Les festes locals del nostres associats són les següents :

Alella: 1 d'agost i 7 de desembre

Artés: 4 de setembre i 5 de setembre

Bagà: 3 d'agost i 2 de novembre

Barcelona: 5 de juny i 25 de setembre

Caldes d'Estrac: 8 de setembre i 13 de desembre

Caldes de Montbui: 5 de juny i 9 d'octubre

Calella: 16 de juny i 22 de setembre

Canet de Mar: 29 de juny i 8 de setembre

Centelles: 1 de setembre i 30 de desembre

El Masnou: 5 de juny i 29 de juny

Esplugues LL.: 5 de juny i 21 de setembre

La Bisbal de l'Empordà: 5 de juny i 16 d'agost

L'Hospitalet de LL.: 5 de juny i 25 de setembre

Juneda: 28 d'agost i 29 d'agost

Manresa: 21 de febrer i 28 d'agost

Moià: 20 de gener i 17 d'agost

Pallejà: 5 de juny i 10 de juliol

Piera: 28 d'abril i 8 de setembre

Ribes de Freser: 14 de febrer i 13 de juny

Roda de Ter: 5 de juny i 23 de setembre

Roses: 27 de febrer i 14 d'agost

Salt: 5 de juny i 25 de juliol

Sant Pere de Ribes: 25 de gener i 29 de juny

Sant Quirze del Vallés: 15 de maig i 4 de setembre

Vilanova i la Geltrú: 17 de gener i 5 d'agost

Vilassar de Mar: 5 de juny i 26 juny





ASSESSORS DE LA FEATE

Us recordem que el **Sr. Antoni Graells** amb el seu gabinet, sempre està a la vostra disposició per qualsevol dubte o aclariment.



SERVEIS:

- Consultes i assessorament laboral.
- Actuacions Judicials i Administratives.
- Confecció de nòmines i seguretat social.
- Sistema RED

DAE GABINET LABORAL, S.L. - Padilla, 327-329, Entl. C68 - 08025 Barcelona - Tel. 93 446 20 61 - Fax 93 456 69 96
E-mail: daegabla@activanet.es



AUDITORS
CONSULTORS
ASSESSORS

CONSULTORIA EN:

- QUALITAT
- SEGURETAT ALIMENTÀRIA
- PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS
- LLEI DE PROTECCIÓ DE DADES
- CONTROL COMPTABLE I FISCAL
- AUDITORIA DE COMPTES
- RECURSOS HUMANS
- TECNOLOGIES DE LA INFORMACIÓ

Mallorca, 260 àtic - 08008 BARCELONA
Telf. 93 215 59 89 - Fax 93 487 28 76
e-mail: joan.ras@bcn.auren.es
Contacte: Antoni Gómez / Joan Ras

