

Barcelona Treball

# Serveis Socials

**Informe sectorial 2013**

Amb la col·laboració de:  
Fundació Pere Tarrés

*Cofinancen:*

# Les 10 claus per conèixer el sector

El desplegament de la Llei de dependència ha propiciat el desenvolupament de serveis, com els d'ajuda a domicili que inclouen l'atenció a la llar i la cura personal.

## El sector

El sector dels serveis socials recull un conjunt de recursos, prestacions, activitats, programes i equipaments destinats a l'atenció social de la població. Així, el sector engloba les activitats relacionades amb la prestació de serveis que cobreixen les necessitats i les dificultats de les persones en la seva vida quotidiana, a la seva autonomia i a les relacions socials bàsiques.

## Principals àmbits d'activitat

Els àmbits d'activitat del sector són l'atenció a persones amb dependència, l'atenció a necessitats relacionals familiars i socials, i l'atenció a necessitats educatives i laborals. Aquests àmbits engloben des de serveis personals d'atenció a persones amb dependència fins a la cura d'infants sota la tutela de l'Administració.

## Tendències

La creixent necessitat social de serveis lligats als canvis demogràfics i socials (major esperança de vida, transformació del model familiar i incorporació massiva de la dona al mercat de treball), l'augment de la demanda i la professionalització del personal estan marcant l'evolució del sector i dels serveis que presta, el que ha propiciat l'aparició de grups empresarials dedicats a la prestació de serveis d'atenció a les persones.

## Pes econòmic

El sector representa aproximadament un 1,5% del PIB a Espanya, és a dir, al voltant de 15.000 milions d'euros. A Catalunya el volum econòmic que genera el tercer sector social és de més de 5.550 milions d'euros, gairebé el 3% del PIB català. El 2012 la despesa pressupostada en protecció social per la Generalitat de Catalunya és de 1.995,8 milions d'euros.

## L'ocupació

A Espanya el 2010 hi havia 462.900 persones ocupades en activitats de serveis socials: 251.700 en assistència en establiments residencials i 211.200 en activitats de serveis socials sense allotjament. D'aquestes persones, 65.400 eren homes i 399.610 dones; per tant, el 86,3% de les persones que treballen al sector són dones. Segons l'anuari 2011 del Tercer sector social, es calcula que el tercer sector social català ocupa unes 100.000 persones.

## Perfils professionals més demandats

Els perfils professionals més demandats requereixen de titulació reglada específica, així com de formació complementària. Són professionals que solen treballar directament amb l'usuari, per això, és molt necessari disposar d'habilitats socials com ara empatia, assertivitat, facilitat d'interacció i intel·ligència emocional.

## Ocupacions més demandades

Les ocupacions més demandades estan relacionades amb els serveis d'atenció directa a usuaris dels serveis, especialment en l'àmbit de la gent gran, les persones amb discapacitat i la infància. Aquestes són, entre d'altres, treballadors/es socials, educadors socials i infermers. El desplegament efectiu de la llei de dependència comportarà la necessitat de persones amb qualificació per exercir al sector, sobretot, d'auxiliar d'atenció a persones amb dependència en institucions socials o a domicili.

## Projecció futura

Les previsions de creixement del sector i les expectatives de desenvolupament que inicialment s'apuntaven (creació d'ocupació, oportunitats laborals per a dones inactives, etc) com a conseqüència de l'aplicació dels serveis previstos en la Llei 39/2006 de Promoció de l'Autonomia Personal i d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència (coneguda com a Llei de Dependència), i de la Llei 12/2007 de Serveis Socials a Catalunya s'han vist frenades pel context de crisi econòmica.

## Debilitats

Els serveis socials és un sector amb poca estabilitat financera i amb una manca d'innovació i investigació considerables, el que li esgrimeix certes dificultats per consolidar-se, conjuntament amb el sector de la salut i l'educació, com a vertebrador de l'estat del benestar. Així mateix, la contenció salarial, la forta implantació de figures de contractació precàries i la poca professionalització de les persones que hi treballen han perjudicat considerablement la qualitat de l'ocupació del sector.

## Oportunitats

La reforma de la Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i d'Atenció a les Persones en Situació de Dependència aprovada el 13 de juliol de 2012 vol reduir les prestacions als cuidadors no professionals per potenciar la professionalització dels serveis. Aquest fet genera expectatives positives tant per la creació de llocs de treball com per la dinamització del sector.

# 01 Presentació del sector

El sector dels serveis socials té per finalitat assegurar “el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de llurs necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social i del benestar de les persones” (article 3 de la Llei de serveis socials de Catalunya). Així, els serveis socials engloben el conjunt de recursos, prestacions, activitats, programes, objectes i equipaments destinats a l’atenció social de la població, que abasten serveis de titularitat pública i privada de l’Administració i de les entitats locals.

Els principis rectors dels serveis socials són la universalitat, la igualtat, la responsabilitat pública, la solidaritat, la participació cívica, la globalitat, la subsidiarietat, la prevenció i la dimensió comunitària, el foment de la cohesió social, la normalització, la coordinació, l’atenció personalitzada i integral, el respecte pels drets de la persona, el foment de l’autonomia personal, l’economia, l’eficiència i l’eficàcia, la qualitat dels serveis i la continuïtat dels serveis.

Existeixen dues tipologies de serveis socials, els serveis socials bàsics, que són la porta d’entrada al sistema públic i són accessibles per a tota la població, i els serveis socials especialitzats, que donen resposta a situacions o necessitats que requereixen d’una especialització tècnica o de la disposició de recursos determinats, a més, proporcionen suport tècnic i presten col·laboració als serveis socials bàsics en les matèries de la seva competència.

A Catalunya, l’expansió a curt i mig termini dels serveis socials està estretament lligada al desplegament de dues normes de referència. D’una banda, la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l’autonomia personal i d’atenció a les persones en situació de dependència (també coneguda com a Llei de dependència), i de l’altra, la Llei 12/2007, d’11 d’octubre, de serveis socials de Catalunya.

La primera respon a la constatació que la dependència pot donar-se en qualsevol moment vital de les persones (infantesa, adolescència i joventut, tercera edat o, a qualsevol edat, en el cas de persones amb discapacitat). La Llei de serveis socials, per la seva banda, es promulga amb l’objectiu de dotar al sistema de serveis socials de cobertura universal, mitjançant la introducció de drets i deures de les persones usuàries, la regulació dels drets dels i les professionals, l’articulació de mecanismes de participació ciutadana i d’un nou marc de concertació per a la prestació dels serveis. Convé esmentar

que la llei es va promulgar en una situació de bonança econòmica, amb la qual cosa la implementació d'aquest nou model es pot allargar més del previst.

# 02 Principals àmbits d'activitat

El sector dels serveis socials preveu des dels serveis personals d'atenció a persones amb dependència fins a la cura d'infants sota la tutela de l'Administració. A continuació, es presenten els tres àmbits d'activitat del sector dels serveis socials: l'atenció a les persones amb dependència; l'atenció a les necessitats relacionals i socials; i l'atenció a les necessitats educatives i laborals.

## **Atenció a persones amb dependència**

A l'àmbit d'atenció a persones amb dependència es troben aquells serveis dirigits a persones que, per raons derivades de l'edat, la malaltia o la discapacitat, i a la manca o pèrdua d'autonomia física, mental, intel·lectual o sensorial, precisen d'atenció d'un altra o altres persones o d'ajudes importants per a realitzar activitats bàsiques de la vida diària o, en el cas de persones amb discapacitat intel·lectual o malaltia mental, d'altres serveis de suport a la seva autonomia personal.

## **Atenció a necessitats relacionals familiars i socials**

A l'àmbit d'atenció a necessitats relacionals familiars i socials es distingeixen quatre serveis: informació, orientació, valoració i acompanyament de les persones amb necessitats relacionals especials (infància i adolescència, maltractaments, violència masclista, persones amb VIH/SIDA, suport a l'adopció, persones amb drogodependències, sense sostre, persones en situació de marginació severa, privades de la seva llibertat, etc.); atenció diürna per a persones amb discapacitat; atenció i acolliment residencial de dones, infants i joves; i protecció jurídica (tutela i guarda).

## **Atenció a necessitats educatives i laborals**

A l'àmbit de l'atenció a necessitats educatives i laborals es troben aquells serveis dirigits a l'assessorament i l'orientació laboral, l'assessorament psicopedagògic, i aquells vinculats a l'àmbit educatiu com ara les activitats extraescolars, l'educació en el lleure, els centres oberts, el servei de ludoteques o les accions de voluntariat.

# 03 Tendències del sector

Fins fa poc els serveis socials era un sector dominat per les micro i petites empreses o entitats d'àmbit comunitari locals, en els darrers anys s'ha consolidat l'aparició de grups empresarials i institucions que han contribuït a fer més visible l'existència d'aquests serveis, els han donat fortalesa, tant des del punt de vista empresarial com organitzatiu i, sobretot, han afavorit la professionalització del sector.

## **Major esperança de vida**

La major esperança de vida de les persones ha provocat un creixement de la població amb autonomia limitada. Aquest fenomen, juntament amb la baixa natalitat que s'ha produït en els últims anys, ha repercutit en una acumulació de persones en edats avançades que s'ha concretat en un envelliment progressiu de la població. Aquest fet ha estat comú en tots els països industrialitzats, en els que s'ha produït un increment de persones de la tercera edat en situació de dependència.

## **Canvi de model: Copagament**

Atesa la delicada situació de les finances municipals així com la necessitat d'optimitzar els recursos per no disminuir serveis, els ens locals es plantegen l'opció d'implantar i/o estendre el copagament d'alguns serveis, com ara, el d'atenció domiciliària. Tot i que el copagament als serveis socials no és nou, en alguns municipis es planteja la seva ampliació a serveis de la cartera que fins ara no hi estaven afectats. Amb aquest canvi de model es pretén alleujar les llistes d'espera d'uns serveis considerats com prioritaris i, a la vegada, arribar a més segments de població.

## **Transformació del model familiar**

La transformació del model familiar i l'augment de la mobilitat geogràfica han devaluat la important funció de xarxa social que tradicionalment havia jugat la família. Les administracions i les entitats



socials, per tant, es veuen confrontades amb la necessitat d'assumir aquesta funció, a mesura que desapareixen o s'atenuen les xarxes socials informals i les persones es troben en una posició més vulnerable davant de qualsevol contingència.

### **Nou perfil de demandant**

La crisi econòmica ha provocat un increment important en la demanda de serveis socials, i canvis en el tipus i el volum de necessitats. Aquest fenomen ha fet registrar un nou perfil de demandant: persones que pertanyien a la classe mitja que ara tenen greus dificultats econòmiques que no els permeten cobrir necessitats bàsiques, i famílies o persones que havien aconseguit l'inclusió social i laboral, i per tant, havien aconseguit sortir del sistema de protecció, que hi han hagut de tornar.

### **Procés de professionalització del sector**

Un dels objectius estratègics del Pla de Qualitat del 2010-2013 dels serveis socials elaborat per la Generalitat de Catalunya és augmentar en un 25% el nombre d'organitzacions de la XSSAP (Xarxa de serveis socials d'atenció pública) que disposen d'eines de desenvolupament professional i de plans de formació específics.

En els darrers anys, el sector ha estat immers en un marcat procés de professionalització i qualificació que ha comportat l'exigència de titulacions homologades per a l'execució de determinades ocupacions. Això, no només donarà prestigi a les professions del sector sinó que també haurà de millorar les condicions laborals.

Convé destacar que l'oferta de formació continuada és diversa a Catalunya. La Generalitat de Catalunya i altres entitats ofereixen formació de reciclatge, actualització i especialització a través de:

- Universitats catalanes: mitjançant els seus programes de màster, postgrau i especialització.
- Entitats associatives, tant les municipals, que agrupen les diferents administracions locals, com les organitzacions col·legials i les federacions d'entitats sectorials, que promouen activitats en el marc del seu àmbit d'actuació.
- Interna de les administracions públiques i de les entitats prestadores de serveis.

### **Aparició de grups empresarials**

L'aparició i consolidació de grups empresarials al sector obligarà, cada vegada més, les entitats socials a establir aliances per millorar el seu posicionament en el mercat i poder competir amb els grans grups. Des d'una visió general de sector, el risc d'això és que en un escenari, com l'actual, de lliure mercat en la prestació de serveis, algunes necessitats no puguin ser cobertes o no ho siguin adequadament perquè la prestació dels serveis no resulta atractiva pels grans grups. L'altre risc és que les entitats socials quedin relegades a la prestació dels serveis menys rendibles.

### Transformació del model familiar vs aparició de grups empresarials

La consolidació dels canvis sociodemogràfics que han provocat la transformació del model familiar tradicional i l'aparició de noves estructures familiars (per exemple, famílies monoparentals o llars unipersonals) són la causa principal que cada vegada més la cura de les persones dependents es deixi d'atendre des de la família i es confiï a grups empresarials que s'hi dediquen professionalment. Així, l'atenció de les persones dependents al si de la família (especialment infants, avis i persones amb discapacitats), a través del què s'anomena "recolzament informal", dóna pas a l'atenció professional en un sector cada vegada més estructurat.

### Qualitat de servei

S'entén per qualitat de servei social com el grau de satisfacció que atorguen les persones destinatàries a un servei en relació a les seves necessitats i expectatives. Per tant, l'apreciació de la qualitat del servei correspon a les persones a qui es dirigeix o, en un sentit més ampli, al conjunt de persones o entitats interessades o afectades en una o altra mesura per aquest servei (grups d'interès).

Un dels objectius de l'Administració pública competent en serveis socials és millorar la qualitat de les prestacions en la seva integritat; des del l'accés a la prestació, fins al seguiment posterior a la realització del servei. Per fer-ho, es plantegen els següents objectius aplicables a la Xarxa de serveis socials d'atenció pública (XSSAP):

- Avaluar la satisfacció de les persones usuàries de les prestacions garantides proveïdes per la XSSAP.
- Promoure la transparència de la XSSAP respecte a l'atenció a la ciutadania.
- Dissenyar i implantar una eina que permeti copsar les necessitats socials de Catalunya, el coneixement i la percepció que la ciutadania té del Sistema català de serveis socials.

L'assoliment dels objectius passa per realitzar les següents grans actuacions:

- Dotar els agents proveïdors de la XSSAP d'un model d'avaluació de satisfacció.
- Comunicar periòdicament a la ciutadania els resultats dels serveis que es presten des de la XSSAP.
- Establir un instrument per mesurar el coneixement i la percepció de la ciutadania respecte del Sistema català de serveis socials.

# 04 El sector en xifres

## Dades econòmiques

- El pressupost de 2012 de despesa per al Departament de Benestar Social i Família és de 1.728,5 milions d'euros, un 1% menys respecte el 2011 i un 10% menys respecte el 2010.
- El 2012 la despesa pressupostada en protecció social, un dels principals programes de la Generalitat de Catalunya, és de 1.995,9 milions d'euros, i es distribueixen de la següent manera: 1.530,5 milions d'euros per a la promoció de l'autonomia personal, 191,5 milions d'euros per a l'atenció a la infància i l'adolescència, 190,4 milions d'euros per a inclusió social i lluita contra la pobresa, 54,6 milions d'euros per a suport a la família, 16,8 milions d'euros per a atenció a la immigració i 12,1 milions d'euros per a l'atenció a les persones amb discapacitat.
- Es calcula que en l'àmbit del tercer sector social català (format per cooperatives, societats laborals, sindicats, mutualitats, associacions, fundacions, organitzacions no governamentals i organitzacions sense ànim de lucre) hi ha 7.500 entitats –1.900 més que set anys enrere–, segons dades de “L’anuari 2011 del tercer sector social”.
- Segons l’anuari 2011 del tercer sector social, s’estima que les entitats del tercer sector social mouen entorn de 5,5 milions d’euros anuals en l’atenció a 1.700.000 persones, gairebé el 3% del PIB català.
- Segons l’informe anual publicat pel Departament de Benestar Social i Família el 2010, a Catalunya, 29 municipis disposaven d’un Consell municipal d’infants que ha permès incorporar la infància als processos participatius. A més, 18 disposaven d’una regidoria d’infància.
- El 2010, el Departament de Benestar Social i família comptava amb una xarxa de 346 equips d’atenció a la infància i l’adolescència arreu del territori català, i tutelava al voltant de 8.122 infants i adolescents a través de famílies d’acollida i centres residencials d’acció educativa.
- El 2010, el Sistema català de serveis socials movia un volum de 10.000 milions d’euros l’any.

- L'any 2010 el Departament de Benestar Social i família va destinar més de 460 milions d'euros a serveis d'atenció a gent gran amb dependència (serveis de centres residencials, serveis de centres de dia i serveis d'habitatge tutelats).
- El Departament de Benestar Social i Família va destinar, a través del Programa per a la Promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les persones amb dependències (PRODEP), 847,94 milions d'euros el 2009, gairebé el doble que el 2007, quan en va destinar 448,9.

### Dades d'ocupació

- A Catalunya, el 2012 hi ha 32.928 places en residències: 8.102 places en centres de dia per a l'atenció a gent gran amb dependència; 6.970 places en residències i llars- residències per a l'atenció a gent gran amb discapacitats; 9.394 places en centres ocupacionals i centres de dia per a l'atenció a persones amb discapacitats.
- A Catalunya, el 2012, hi ha 71.955 beneficiaris del complement de prestacions no contributives per a necessitats bàsiques i per al manteniment de la llar; 4.350 beneficiaris de prestacions per a l'acolliment de menors tutelats i per a joves extutelats; i 98.251 beneficiaris de prestacions econòmiques d'atenció a la dependència.
- A Espanya, al 2010, hi havia 462.900 persones ocupades en activitats de serveis socials: 251.700 en assistència en establiments residencials i 211.200 en activitats de serveis socials sense allotjament. D'aquestes persones 65.400 eren homes i 399.610 dones. Així, el 86,3% de les persones que treballen al sector són dones. La majoria de l'ocupació del sector es concentra en els perfils que requereixen de menor qualificació, en els àmbits de l'atenció a la gent gran i als menors.
- L'anuari 2011 del Tercer sector social estima que aquest sector ocupa unes 100.000 persones.
- Catalunya ha desenvolupat la cobertura social a un ritme mig-alt en comparació amb altres comunitats autònomes, però, tot i la Llei de Serveis Socials, no destaca entre les comunitats que més serveis comunitaris presten per atendre a la dependència.
- Segons l'últim informe anual publicat pel Departament de Benestar Social i Família el 2010, d'aquí 30 anys un de cada quatre ciutadans de Catalunya tindrà més de 65 anys. Per cada dues persones de 65 anys o més, n'hi haurà una en edat activa (16 anys als 64 anys). Aquest fet és un dels motius pels quals s'ha allargat l'edat de jubilació fins els 67-68 anys.
- A Catalunya, el 2010, 8 de cada 10 persones cuidadores no professionals són dones, i d'aquestes, 3 de cada 10 són majors de 65 anys.

- Aproximadament 350.000 dels i les professionals del sector treballen en serveis d'atenció a gent gran i infants.
- Segons el Consell de Treball Econòmic i Social de Catalunya (CTESC, 2010) el retrat del treballador del sector social al nostre país es caracteritza per: 89% són dones; 1 de cada 3 persones ocupades té un contracte laboral; 4 de 5 persones ocupades treballa per a l'àmbit privat; el 13% de la població ocupada és d'origen estranger; gairebé la meitat dels ocupats tenen estudis secundaris i 2 de cada 5 estudis superiors, i gairebé la meitat de les persones ocupades tenen entre 36 i 54 anys.

Fonts: Darreres dades disponibles. Pressupostos 2012 de la Generalitat de Catalunya; Anuari 2011 del tercer sector social de Catalunya; Informe Anual 2011 del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya; INE; Idescat; Llibre blanc de la gent gran amb dependència; Programa per a la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les persones amb dependències (PRODEP); Registre d'Entitats, Serveis i Establiments de Serveis Socials (RESES).

# 05

## Perfils professionals més demandats

### Perfils professionals de major qualificació

#### Perfil formatiu

La formació que es requereix als i les professionals de major qualificació dels serveis socials varia en funció de l'àmbit d'activitat en que s'ocupen, sigui atenció a les persones amb dependència, atenció a les necessitats relacionals i socials o atenció a les necessitats educatives i laborals. Tot i així, les principals ocupacions d'aquest sector normalment requereixen de titulació específica de nivell superior i molt sovint d'especialització o formació complementària.

Es poden distingir els següents perfils:

- Professionals que fan atenció directa a l'usuari, amb coneixements altament especialitzats i qualificats, amb complements de formació o especialització en funció del col·lectiu que atenen. Es poden destacar les titulacions de psicologia, pedagogia, fisioteràpia, treball social, educació social i infermeria.
- Professionals més gerencials, sovint en la direcció, gestió i ordenació de serveis o institucions, que requereixen d'una formació general i d'un coneixement específic de l'activitat. Aquests professionals solen tenir formació en gestió empresarial o direcció d'empreses i recursos humans.

A banda de la formació reglada, també és convenient anar-se reciclant, en especial en els darrers anys en què el sector s'ha professionalitzat.

#### Perfil competencial

El treball en equip i interdisciplinari és la competència principal requerida en aquests perfils, donat que duen a terme intervencions d'atenció a persones on es treballa amb equips de persones amb diferents graus de qualificació.

Aquests/es professionals han de tenir capacitat per a planificar, establir fites i objectius, i per a resoldre problemes. El pensament analític i estratègic també és una competència clau.

---

### Exemples de perfils professionals del Catàleg d'ocupacions del web Barcelona Treball

---

- ✓ [Infermer/a a domicili](#)
  - ✓ [Educador/a social](#)
  - ✓ [Tècnic/a d'inserció laboral](#)
  - ✓ [Fisioterapeuta](#)
- 

## Perfils professionals de menor qualificació

### Perfil formatiu

A priori, no hi ha formació mínima requerida més enllà de la formació reglada obligatòria, és a dir, educació primària i ESO. No obstant, la professionalització del sector ha incrementat la necessitat d'incorporar perfils especialitzats en els nivells inferiors, el que obliga a incrementar els nivells formatius dels perfils professionals amb menor qualificació del sector. Per tant, és fonamental assolir cada vegada més alguna especialització mitjançant cursos formatius creats a l'efecte.

Per això, les principals ocupacions requereixen formació professional específica com ara un cicle formatiu de grau mig en atenció sociosanitària o un cicle formatiu de grau superior en animació sociocultural, educació infantil, integració social o interpretació de la llengua de signes.

També es requereixen professionals amb formació especialitzada a partir d'un nivell educatiu bàsic de tipus no reglat. Per exemple, el carnet de monitor o de director d'activitats de lleure per a l'acompanyament d'infants, o cursos d'auxiliar en geriatria o gerontologia per a l'acompanyament a gent gran.

### Perfil competencial

L'empatia personal i l'origen vocacional defineix el perfil competencial d'aquest segment de professionals, donat que el seu treball es centra en el contacte directe amb les persones usuàries dels serveis. A més, també és necessari que aquestes persones tinguin altres habilitats socials com ara assertivitat, facilitat d'interacció o intel·ligència emocional, i siguin capaces d'assessorar en el

manteniment d'hàbituds. Així mateix, han de disposar d'autocontrol i saber gestionar situacions d'estrès.

---

#### Exemples de perfils professionals del Catàleg d'ocupacions del web Barcelona Treball

---

- ✓ [Ajudant/a de la gent gran](#)
  - ✓ [Teleassistent/a domiciliari/ària](#)
  - ✓ [Dinamitzador/a de serveis extraescolars](#)
  - ✓ [Treballador/a familiar](#)
-



# 06

## Escenaris de futur

### Debilitats

- Les prestacions cobertes pels sistemes de protecció social a Catalunya van suposar una despesa corrent de 35.007 milions d'euros l'any 2007, equivalent al 17,8% del PIB català segons dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya (Idescat). La despesa en protecció social a Catalunya ha anat augmentant progressivament i en els darrers sis anys ha crescut un 38,1%. Amb tot, les dades revelen que encara hi ha diferències substancials respecte a les xifres agregades de la Unió Europea, que l'any 2006 dedicava a protecció social del 26,9% del PIB, més de nou punts per sobre de la xifra catalana.
- El model laboral imperant a Espanya i a Catalunya en els darrers temps, basat en la contenció salarial i en la forta implantació de figures de contractació precàries, amb un elevat índex de temporalitat, però no de parcialitat, no ha ajudat ni a mantenir la funció de les xarxes de suport social tradicionals, ni tampoc ha fomentat una millor conciliació de l'esfera professional i familiar entre dones i homes.
- Les condicions de treball es caracteritzen per un alt índex de rotació, la manca d'incorporació de persones joves, la baixa remuneració i el poc prestigi de les ocupacions del sector. Cal, doncs, que entre tots els agents s'estableixin polítiques de formació i també de reconeixement professional.
- La poca estabilitat financera i la manca d'innovació i investigació en el sector són algunes de les principals dificultats per consolidar-ho, i per convertir-lo, juntament amb la salut i l'educació, en vertebrador de l'estat del benestar.

### Amenaces

- La reforma de la Llei de Promoció de l'autonomia personal i d'atenció a les persones en situació de dependència (Llei de Dependència) aprovada el 13 de juliol de 2012 frena dràsticament les expectatives d'extensió cap a una major diversitat de col·lectius, ja que al restringir les prestacions es desincentiva la demanda i es redueix el seu l'abast.

- La iniciativa empresarial es troba davant dos reptes importants: el panorama socioeconòmic que modifica les expectatives de negoci emergent que hi havia encara fa un parell d'anys, i el model i les regles del joc del sector a Catalunya que presenten unes indefinicions incompatibles amb la iniciativa empresarial.
- El mercat dels serveis socials és un mercat local i de proximitat que es modifica a mesura que hi ha canvis socials i econòmics, i té una dificultat important per conèixer el seu potencial, atenent que és l'Administració pública qui el controla majoritàriament.
- El sector ha de continuar millorant les característiques del seu desenvolupament empresarial, caracteritzat sovint per la baixa qualitat de l'ocupació i la feble estructura de gestió empresarial. Aquestes característiques tenen el seu origen en dues debilitats: la insuficient regulació del marc jurídic; i la feblesa de la demanda en un sector que ha madurat des de les prestacions de tipus informal o familiar. En un entorn de creixents requeriments i desenvolupament de serveis, existeixen les condicions de tipus normatiu (les noves lleis aprovades) i de demanda efectiva i solvent per superar aquestes debilitats.
- Les característiques ocupacionals són un repte molt important per a un sector que preveu tenir un gran impacte quantitatiu en l'ocupació, particularment en les ocupacions de perfils professionals de menor qualificació.
- L'alta feminització mostra el potencial d'inserció laboral per les dones que té el sector i també l'esforç que ha de fer per millorar les condicions de treball i remuneració.
- La presència molt important de persones immigrants demana un esforç suplementari perquè aquestes ocupacions esdevinguin un dels principals camins d'integració, no solament laboral, sinó també social i cultural pels estrangers no comunitaris.
- L'existència de treball no regulat dificulta les expectatives de desenvolupament de carreres professionals en algunes ocupacions, a la vegada que assenyala la importància de donar relleu social a les mateixes, tot garantint la normalització i professionalització del sector.
- L'arribada de la crisi ha comportat noves prioritats i necessitats socials que no s'han vist acompanyades per un augment de recursos financers. Aquesta situació està afectant tots els àmbits d'actuació del sector i tots els actors, sobretot, les entitats del tercer sector social que treballen per la inserció social i laboral, quart món i pobresa, joventut i infància, i immigració.
- El lent desenvolupament de la normativa sectorial és deu a la manca de recursos; en aquest sentit, el desenvolupament efectiu de la Llei de Dependència, per exemple, no s'ha produït com s'esperava perquè ha anat acompanyada d'una reducció dels recursos econòmics. A més, els serveis innovadors de la cartera de serveis no estan garantits, estan subjectes a disposicions pressupostàries en una situació en la qual els destinataris han augmentat i els recursos han disminuït.

- Els recursos econòmics no són els únics que manquen al sector, també es perceben carències en la disponibilitat de personal qualificat.

### Fortaleses

- La proximitat a l'usuari i el coneixement de l'entorn proper és una de les principals fortaleses del sector, fortalesa que haurà de mantenir i estendre en un context de creixement dels serveis.
- El sector de serveis socials té, com a element de valor afegit, la impossibilitat de deslocalitzar la seva activitat, a més crea un alt nombre de llocs de treball indirectes i requereix, i requerirà encara més els propers anys, una àmplia inversió en el camp de la formació –professional i universitària– dels professionals que hi treballin.
- La demanda de serveis d'atenció a les persones, i de manera molt especial l'adreçada als col·lectius que presenten situacions de dependència, sigui aquesta lleu, moderada o severa, ha viscut una tendència a l'alça a tots els països occidentals i, Espanya i Catalunya, en això, no han estat una excepció.
- El procés de reestructuració i de replantejament empresarial es produeix en un sector productiu amb unes bones perspectives de futur pel que fa a la demanda. En efecte, la demanda potencial és elevada, arran de l'envelliment de la població generat per l'augment de l'esperança de vida. En aquest sentit, les persones més grans de 65 anys són el grup de població que més augmentarà d'ara fins al 2021, en un 26%, segons càlculs de l'Idescat.

### Oportunitats

- Combinar serveis presencials (atenció domiciliària o personal, visites especialitzades) amb serveis no presencials (informació on-line, telealarmes) així com amb altres recursos com els centres de dia i residències que permetin augmentar el número total d'usuaris sense perdre el tracte personalitzat.
- Definir eines i mecanismes destinats a avaluar l'eficiència, de la manera més objectiva possible, i aplicar aquestes eines i mecanismes per tal d'assolir un ús més òptim dels recursos.
- Garantir l'oferta de serveis a tot el territori, en particular a les àrees menys densament poblades, generant xarxes de professionals, empreses i entitats que facin possible les prestacions adequades.

- L'aplicació de la Llei de Dependència obre oportunitats per a la millora de la viabilitat empresarial mitjançant la combinació de serveis de tipus individualitzat amb serveis col·lectivitzats, de manera que tant les grans com les petites empreses de serveis personals puguin combinar de manera creixent la prestació de serveis col·lectivitzats (residències, activitats en grup) amb els serveis individuals, amb la consegüent millora d'expectatives d'ocupació.
- Les entitats que pateixen més les tensions de la crisi són les que a la seva arribada es trobaven en un procés de diversificació i creixement. En aquest sentit, és essencial millorar el seu funcionament, enfortir l'estructura financera i la gestió econòmica; el que passa, molt probablement, per incrementar la col·laboració entre entitats, i aportar creativitat i innovació al sector.
- Per tal d'assolir els estàndards de qualitat i eficiència proposats per la legislació, caldrà realitzar un nou esforç organitzatiu que afectarà tant als tècnics de l'Administració com als equips de les organitzacions, i als perfils professionals necessaris.
- Cada vegada es fa més evident la implicació conjunta d'entitats socials i Administració pública en el disseny i impuls de serveis, per tal que les prestacions siguin més eficients i estiguin més coordinades.
- El sector ha viscut dues dècades de creixement que dibuixaven reptes relatius, d'una banda, a la consolidació i estabilització (que requereixen inversió econòmica) i, d'altra, al reconeixement progressiu del valor social i comunitari de les activitats que duen a terme en els serveis socials. En aquest sentit, el desenvolupament del sector ha introduït elements de complexitat en la gestió, que han requerit la incorporació d'eines específiques i perfils professionals qualificats.
- La reforma de la Llei de Promoció de l'autonomia personal i d'atenció a les persones en situació de dependència (Llei de Dependència) aprovada el 13 de juliol de 2012 vol reduir les prestacions als cuidadors no professionals per potenciar la professionalització dels serveis. Aquest fet genera expectatives en relació a l'increment d'ocupació i a la creació de nova activitat.

# 07 Enllaços d'interès

---

## Organismes internacionals

---

International Federation of Social Workers

<http://www.ifsw.org>

Instituto Internacional sobre el Envejecimiento

<http://www.inia.org.mt/>

Associació Internacional d' Educadors Socials

<http://aieji.net/>

---

## Organismes nacionals

---

Departament de Benestar Social i Família

<http://www20.gencat.cat/portal/site/bsf>

Sistema para la autonomía y la atención a la dependencia (SAAD)

[http://www.imserso.es/dependencia\\_01/index.htm](http://www.imserso.es/dependencia_01/index.htm)

Associació Catalana de Recursos Assistencials (ACRA)

<http://www.acra.es>

Federació Catalana de Voluntariat Social (FCVS)

<http://www.federacio.net/ca/>

Institut d'Infància i Món Urbà (CIIMU)

<http://www.ciimu.org>

Associació Estatal d'Educació Social (ASEDES)

<http://www.eduso.net/asedes/>

---

---

Asociación Española de Fundraising

<http://www.aefundraising.org/>

---

### Esdeveniments internacionals (fires, congressos, etc.)

---

11th International Conference on alzheimer's and parkinson's diseases

<http://www2.kenes.com/adpd/Pages/Home.aspx>

Congrés "Social Inclusion and Integration"

<http://aieji.net/world-congress/>

---

### Esdeveniments nacionals (fires, congressos, etc.)

---

Saló de la infància i la joventut

<http://www.festivalinfancia.com>

Saló de la gent gran de Catalunya

<http://www.firagran.com>

Exposalud

<http://www.interalia.es/www.exposalud.net/>

---

### Portals temàtics internacionals

---

Cambridge Journals – Aging and Society

<http://www.journals.cambridge.org/action/displayJournal?jid=ASO>

Learning disabilities research & practice

<http://www.blackwellpublishing.com/journal.asp?ref=0938-8982&site=1>

Revista infància a Europa

<http://www.childrenineurope.org/catalan.php>

Portal serveis socials d'interés general de la Unió Europea

[http://ec.europa.eu/employment\\_social/spsi/ssgi\\_en.htm](http://ec.europa.eu/employment_social/spsi/ssgi_en.htm)

---

---

Agence nationale de services à la personne (portal dels serveis socials francesos)

<http://www.servicesalapersonne.gouv.fr>

Care Inspectorate

<http://www.scswis.com/>

Skills for Care

<http://www.skillsforcare.org.uk/home/home.aspx>

---

### Portals temàtics nacionals

---

Portal Mayores (IMSERSO)

<http://www.portalmayores.com>

Institut de l'Envelliment

[http://www.envelliment.org/index\\_cat.php](http://www.envelliment.org/index_cat.php)

Portal solomediación de serveis i recursos per als mediadors/es

<http://www.solomediacion.com>

Xarxa de notícies de l'acció social de Catalunya

<http://www.social.cat/>

El portal de l'Educació Social

<http://www.eduso.net/>

---

*Cofinancen:*

