

Víctor Bayarri

Les entitats no lucratives i de voluntariat en la prestació de serveis socials

Resum

Les entitats no lucratives i de voluntariat fan un paper determinant en la prestació de serveis socials. Són les representants dels drets de les persones amb necessitats d'atenció social, i és per això que les institucions públiques han d'oferir-los una resposta eficaç que els permeti desenvolupar la seva activitat amb la major qualitat possible: Garantir un Sistema Integral de Serveis Socials; liderar una profunda transformació de la societat en estructures, valors i tot tipus de processos, per garantir la plena accessibilitat; planificar i desenvolupar una política integral de desenvolupament de persones; cooperació i concertació amb les entitats del Tercer Sector Social; conquerir la plena ciutadania, sense discriminació de cap tipus.

Paraules clau: Cooperació i concertació, Garantia de dret universal, Igualtat d'oportunitats, Plena ciutadania, Universalització dels serveis socials

Las entidades no lucrativas y de voluntariado en la prestación de servicios sociales

Las entidades no lucrativas y de voluntariado realizan un papel determinante en la prestación de servicios sociales. Son las representantes de los derechos de las personas con necesidades de atención social, y es por esto que las instituciones públicas tienen que ofrecerles una respuesta eficaz que les permita desarrollar su actividad con la mayor calidad posible: Garantir un Sistema Integral de Servicios Sociales; liderar una profunda transformación de la sociedad en estructuras, valores y todo tipo de procesos, para garantizar la plena accesibilidad; planificar y desarrollar una política integral de desarrollo de personas; cooperación y concertación con las entidades del Tercer Sector Social; conquistar la plena ciudadanía, sin discriminación de ningún tipo.

Palabras clave: Cooperación y concertación, Garantía de derecho universal, Igualdad de oportunidades, Plena ciudadanía, Universalización de los servicios sociales

Non-profit and voluntary service providers for the social services

Non-profit and voluntary organisations play an essential role in social service provision. As representatives of the rights of persons in need of social care, they deserve and depend on an effective response from the public institutions if they are to conduct their activity with maximum quality: guaranteeing an integral social services system; leading a profound transformation of society's structures, values and processes of every kind, ensuring full accessibility; planning and implementing a comprehensive personal development policy; cooperation and coordination with third social sector entities; achieving full citizenship without discrimination of any kind.

Key words: Cooperation and coordination, Guarantee of universal rights, Equal opportunities, Full citizenship, Universalisation of social services

Autor: Víctor Bayarri

Títol: Les entitats no lucratives i de voluntariat en la prestació de serveis socials

Referència: Educació Social, núm. 34, pp.

Adreça professional: alter-civities@alter-civities.e.telefonica.net

Introducció

Una societat per a tots

Hem de ser
capaços de
construir
una societat
per a tots

La nostra societat s'enfronta, avui, a un repte de futur de vital importància: hem de ser capaços de construir una societat per a tots, que respecti i s'adapti a la diversitat de tots els seus membres, ja que aquesta és l'única forma efectiva d'arribar a la igualtat d'oportunitats i de garantir la plena participació de totes les persones que la formen.

Una societat per a totes les persones i comptant amb totes elles, sense exclusions ni discriminacions de cap tipus. Una societat que sigui:

- **Accessible.** Lliure de qualsevol tipus de barreres que dificultin la participació social: barreres arquitectòniques, de comunicació... que encara avui provoquen greus situacions de discriminació. L'accessibilitat es refereix, per tant, a l'adequació de l'urbanisme, l'edificació, el transport i els sistemes de comunicació perquè qualsevol persona pugui utilitzar-los lliurement, amb independència de la seva condició física, psíquica o sensorial.
- **Solidària.** No em refereixo a una solidaritat mal entesa, que converteix les persones i grups en personatges estereotipats, simples o aliens, sinó a aquella que ens permet identificar-nos, interessar-nos i comprendre les circumstàncies dels altres, així com les seves formes de pensar i de sentir.
- **Promotora i respectuosa amb la diversitat.** En la nostra societat conviuen diversos col·lectius, diferents entre si i, al seu torn, heterogenis en si mateixos, cosa que dota el nostre entramat social d'una gran riquesa que ha de promoure's i respectar-se. De fet, el reconeixement i la valoració de la diversitat humana constitueixen un dels majors desafiaments als quals s'enfronten les nostres societats. Per això, és necessari construir la societat sobre la base de la valoració de la diversitat, la mútua comprensió de les nostres necessitats individuals i la solidaritat a l'hora de satisfer-les.
- **Garant dels drets.** Sobretot amb els de les persones amb majors dificultats de participació. Tots els ciutadans i ciutadanes tenim reconeguts els mateixos drets, però en ocasions, algunes persones es troben amb obstacles que els impedeixen fer-los efectius.

En resum, totes les persones han de poder gaudir d'una bona qualitat de vida; han de gaudir de tot tipus d'oportunitats per a realitzar els seus projectes i il·lusions. Han de poder treballar, viure en la seva pròpia llar, circular lliurement pel carrer, participar en la comunitat, en política, en cultura, en art, en esport. En tot.

Resposta de les institucions públiques

I per a això, cal una resposta eficaç i integral de les institucions públiques més compromesa, més sòlida que la que tenim. El compromís de les institucions públiques ha de concretar-se en polítiques que promoguin l'accessibilitat en tots els àmbits de la societat, que impulsin la solidaritat amb les persones amb necessitats de suport i que siguin promotores del respecte a la diversitat. Han de garantir, en definitiva, que totes les persones puguin fer efectius els seus drets, sense cap tipus de discriminació, avançant, així, cap a la societat que volem: una societat per a tots.



Els serveis socials fan un paper determinant en la consecució d'una societat per a tots. Així, les institucions públiques han d'oferir també una resposta eficaç en aquest àmbit, adquirint un compromís que compleixi, com a mínim, el següent:

Que totes les persones puguin fer efectius els seus drets

- Garantir un *sistema integral de serveis socials* per a la qualitat de vida de les persones amb necessitats de suport.
- Intervenir i liderar una profunda transformació de la *societat en estructures, valors i tot tipus de processos*, per a garantir la plena *accessibilitat*.
- Planificar i desenvolupar una *política integral de desenvolupament de persones*.
- *Cooperació i concertació amb les entitats no lucratives i de voluntariat*, que conformen el *Tercer Sector Social*.
- Conquistar la *plena ciutadania*, sense discriminació de cap tipus.

El paper de les entitats del Tercer Sector Social

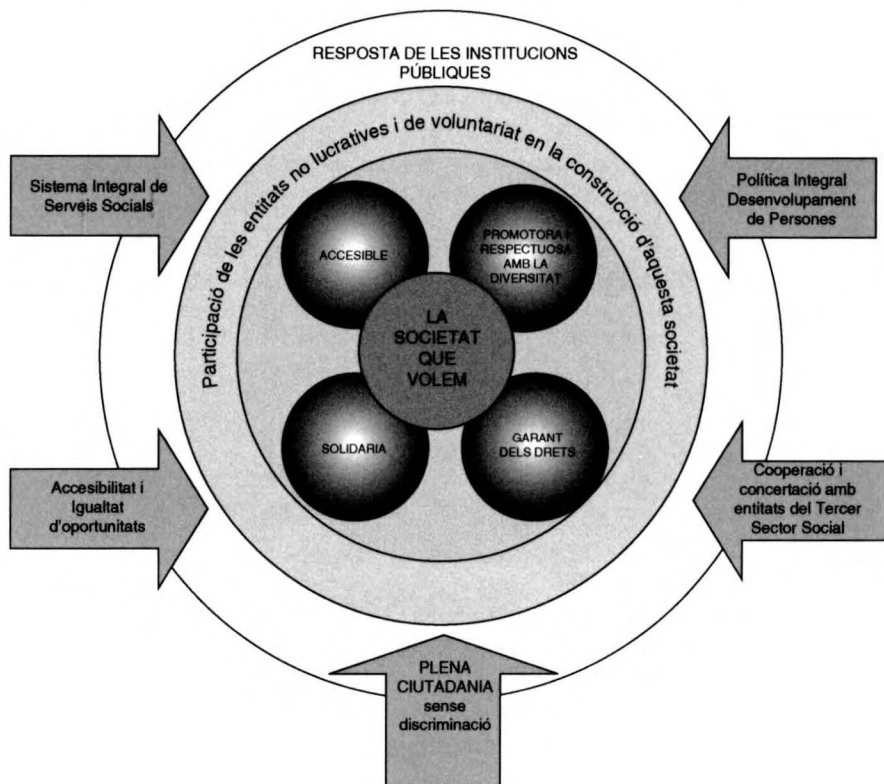
Les entitats no lucratives i de voluntariat, englobades en el Tercer Sector Social, poden i han de fer un paper determinant en el desenvolupament de tots els aspectes abans exposats.

En aquest sentit, les funcions de les entitats del Tercer Sector són moltes i diverses, entre les quals destaco:

- Contribuir, mitjançant les seves actuacions, a crear una societat millor: accessible, promotora i respectuosa amb la diversitat, solidària i garant dels drets de totes les persones, especialment, d'aquelles amb majors necessitats de suport. Al cap i a la fi, aquestes entitats són les legítimes representants d'aquestes persones.
- Exercir la seva funció com a agents socials en relació amb els poders públics, en defensa dels drets de les persones a les quals representen.

- Ser entitats prestadores de serveis socials, apostant per una gestió de qualitat dels seus recursos tècnics, econòmics i humans per garantir una atenció integral i eficient a les necessitats de les persones usuàries d'aquests serveis.

Però per poder complir en termes de màxima qualitat aquestes funcions, les entitats no lucratives i de voluntariat han de comptar amb la resposta de les institucions públiques abans exposada, ja que només d'aquesta manera podrem avançar en la construcció d'una societat millor per a totes les persones.



A continuació, centrant-me en el tema d'aquest article, exposo breument les característiques que considero clau per assegurar la consecució dels 5 aspectes en els quals ha de concretar-se la resposta de les institucions públiques referent als serveis socials exposats i assegurar, així, que aquesta resposta és adequada i eficaç per impulsar l'activitat de les entitats no lucratives i de voluntariat perquè puguin desenvolupar la seva labor de prestadores de serveis socials amb la major qualitat possible.

Garantir un sistema integral de serveis socials

Les institucions públiques han de garantir un sistema integral de serveis socials per a la qualitat de vida de les persones amb tot tipus de necessitats de suport: persones amb discapacitat, gent gran, infància en risc, famílies amb necessitats de suport, etc.

Per a això, necessitem que aquesta resposta es tradueixi en:



Lleis garantistes

Les Comunitats Autònomes tenen l'obligació, d'acord amb les seves competències, d'elaborar lleis de garantia de dret als serveis socials, que han d'establir una efectiva garantia de dret universal als serveis socials, enfront de l'expressió comunament utilitzada que al·ludeix la garantia d'accés, equiparant així els serveis socials al nivell de la sanitat o l'educació. El quart *pilar de l'Estat de benestar* ha de comportar la garantia universal dels serveis socials.

En el cas de Catalunya, el procés de creació de la nova Llei de Serveis Socials es troba ja molt avançat, havent-ne presentat recentment el seu Avantprojecte. No obstant això, aquest Avantprojecte no estableix una efectiva garantia de dret universal als serveis socials que els equipés al nivell de la sanitat o l'educació. La fórmula utilitzada en l'Avantprojecte "dret d'accés als serveis socials" no suposa cap avanç pel que fa a la legislació actual. És a dir, es torna a utilitzar una fórmula de dret d'accés als serveis socials, però no es reconeix un ple dret subjectiu, universal i exigible a un sistema integral de serveis socials.

Pressupostos

Cal dotar els serveis socials d'un millor finançament, mitjançant la consignació d'un clar compromís pressupostari. Ha d'existir un compromís governamental, tant per part del Govern central com dels Governos de les Comunitats Autònomes, i Ajuntaments, vinculat a la Cartera de Serveis i als Plans Sectorials de Cobertura de Serveis que permetin fer efectiva la garantia de dret. Aquest compromís es plasmarà en les mesures pressupostàries i de finançament per a un efectiu desplegament del Sistema.

Aquesta millora ha de dirigir-se a pal·liar el dèficit que existeix en l'actualitat, avançant, així, cap a l'equiparació dels serveis socials als àmbits de la salut i l'educació.

De fet, en el conjunt de l'Estat espanyol, així com a Catalunya, existeix un dèficit en la destinació de recursos a política social. Catalunya dedica el 20'3% del seu PIB a polítiques de protecció social, per sota de la mitjana de l'Estat

espanyol (22.4%) i se situa a 8 punts de la mitjana de la UE (28'7%). Altres països com Dinamarca hi dediquen el 33'6%.

Aquest dèficit s'accentua notablement si ens cenyim als recursos destinats a la protecció de la dependència, tema de candent actualitat. En aquest cas, l'Estat espanyol destina només el 0,32% del PIB (xifra similar a la de Catalunya), mentre que països com Itàlia dediquen el 0,7% o com França i Alemanya en els quals aquest percentatge puja a un 1,5%. No obstant això, més evident es fa la diferència si ho comparem amb el 3% que es dedica a la protecció de la dependència en els països escandinaus.

Però aquestes diferències no es refereixen només a l'assignació pressupostària, ja que són també evidents en relació amb els nivells de cobertura i de qualitat dels serveis socials. Així, en atenció domiciliària, per exemple, els ràtios de cobertura mitjans a Espanya se situen en un 3% de la població major -en altres col·lectius l'atenció domiciliària és gairebé inexistent- quan els països europeus més avançats se situen entre el 8% i el 30% de la població major. La mitjana d'intensitat en hores setmanals -mesura bàsica de qualitat en aquest servei- es troba a Espanya al voltant de les 8 hores, quan la mitjana europea supera les 20. Finalment, la diferència és també substancial en relació amb els nivells salarials, ja que, per exemple, a Alemanya un auxiliar de clínica pot cobrar el doble o més que a Espanya.

En definitiva, els poders públics a l'Estat espanyol han discriminat i discriminen greument el col·lectiu de persones usuàries de serveis socials, en tant que no se'ls garanteix el dret universal, subjectiu i exigible als serveis socials que necessiten, ni es promou ni dota el Sistema de Serveis Socials dels recursos necessaris per al seu desenvolupament en adequades condicions de qualitat.

Desplegament d'una xarxa universal de serveis

A totes les persones, sense cap mena d'exclusió, se'ls ha de reconèixer i garantir el seu dret als serveis socials, per la qual cosa resulta imprescindible la creació d'una xarxa en què totes les persones tinguin reconegut el ple dret a tots els serveis socials.

L'eix central per a la garantia de dret, la universalització i la qualitat dels serveis socials es troba situat, com hem vist, en l'àmbit de les Comunitats Autònomes, tant a escala legislativa com pressupostària, ja que tenen la competència exclusiva en aquesta matèria (Art. 148.20 de la Constitució).

Així, el sistema estatal de protecció de la dependència pot ajudar - o no - a millorar la situació dels serveis socials en el nostre país, però la superació de la crisi existent en l'actualitat va a dependre essencialment del compromís de les Comunitats Autònomes per a:

Resulta imprescindible la creació d'una xarxa en què totes les persones tinguin reconegut el ple dret a tots els serveis socials

- **Garantir un dret universal, subjectiu i exigible als serveis socials, mitjançant** l'aprovació de lleis autonòmiques de serveis socials que així ho estableixin, tot concretant Carteres de serveis socials amb rang legal, i establint procediments, amb caràcter jurisdiccional, d'exigibilitat d'aquest dret subjectiu.
- **Aconseguir la universalització dels serveis socials per a totes les persones,** mitjançant la seva garantia en els textos normatius, i mitjançant l'estudi continu de necessitats en profunditat i coherent amb les Carteres de serveis, la planificació contínua de cobertura de serveis que respongui a les necessitats presents i previstes, i amb una sectorització territorial i funcional -per col·lectius- adequada, la dotació pressupostària suficient, tant en el manteniment dels serveis com en inversions i I+D+I, la planificació general de les necessitats de persones -recursos humans- i dels seus nivells de qualificació al llarg del temps.
- **Arribar a estructures facilitadores de la qualitat (professionals qualificats** suficients, serveis amb ràtios i condicions materials i funcionals adequades) mitjançant l'aprovació, amb rang de llei, d'unes Carteres de serveis socials adequades als nivells de qualitat requerits: en ràtios, condicions funcionals, equipaments...; la millora de les condicions salarials del sector de serveis socials; una política integral de persones; un clar suport als programes d'I+D+I i, per tant, al reconeixement dels professionals i serveis dedicats a la investigació i a la promoció de la qualitat.



Establir un model de cooperació i concertació públic-privat que comporti el reconeixement i el foment de les entitats del Tercer Sector social com els representants dels col·lectius als quals afecta el Sistema de Serveis Socials i que prioritzi efectivament a les entitats d'iniciativa social en la contractació per a la gestió de serveis socials, i desenvolupi l'aplicació de clàusules socials. Així mateix, cal definir un marc de concertació econòmic estable per a la prestació de serveis socials de qualitat, basat en un model de concert de serveis similar al model sanitari o educatiu, que abasti totes les polítiques públiques (serveis socials, treball, justícia, serveis sociosanitaris) i que potenciï el paper del Tercer Sector en la provisió dels serveis mitjançant mesures de concertació que protegeixin el valor afegit que aquest sector aporta en la gestió de serveis (qualitat, participació social, inserció laboral i social...). Aquest aspecte, per la seva especial importància per a les entitats sense ànim de lucre, s'explica més endavant més detalladament.

En definitiva, la consecució d'una xarxa universal de serveis socials requereix el compromís dels poders públics, executius i legislatius, tant estatals com autonòmics, dintre del marc de les seves respectives competències, d'elaborar i aprovar una legislació garantista del dret als serveis socials i desenvolupar i aplicar elements d'efectivitat i qualitat del Sistema de Serveis Socials.

Això comporta la necessitat de donar una *resposta organitzada* comptant amb tots els sectors implicats, representants dels col·lectius i amb els representants

dels treballadors -sindicats- perquè *l'Estat s'impliqui i les Comunitats Autònomes es comprometin* efectivament a garantir un dret universal, subjectiu i exigible als serveis socials, aconseguir la universalització dels serveis socials, arribar a estructures facilitadores de la qualitat, i establir un model de cooperació i concertació públic-privat.

Aposta per la qualitat

Cal una profunda aposta per la qualitat en els serveis i en les persones, professionals, voluntaris, etc., que participen en els serveis socials, amb l'objectiu final d'arribar a la major qualitat de vida i satisfacció de les persones amb necessitats d'atenció social.

El reconeixement de la societat a les entitats sense ànim de lucre, i al seu valor afegit que aporten en la prestació de suports a les persones amb necessitats socials no ateses només es produirà en la mesura que siguem capaços de prestar-los serveis excel·lents, de qualitat, dotats dels recursos materials i cabdal humà necessaris, amb la màxima eficiència i transparència en la gestió.

Accessibilitat i igualtat d'oportunitats

En l'actualitat, existeix un creixent interès i preocupació social per la dignitat i els drets de la persona, en particular el dret a la igualtat i a la participació.

Les institucions públiques han d'intervenir i liderar una profunda transformació de la *societat en estructures, valors i tot tipus de processos*, per garantir la plena *accessibilitat* en tots els espais, serveis, mitjans de transport, de comunicació, productes, etc. a tota persona, sigui el que sigui la seva condició.

Així mateix, han d'aconseguir que prevalgui una completa i efectiva *igualtat d'oportunitats*.

En aquest sentit, la normativa existent a l'entorn d'aquests drets és cada cop més àmplia i tendent a la consecució de l'absència de tot tipus de discriminació, tant directa com indirecta, així com a l'adopció de mesures d'acció positiva orientades a evitar o compensar els desavantatges d'una persona amb dificultats per participar plenament en la vida política, econòmica, cultural i social. Juntament amb això es comença a introduir en la legislació el reconeixement d'un nou dret, el de l'accessibilitat universal, promogut per organitzacions del Tercer Sector Social, organismes internacionals, etc. a favor d'una participació més activa de totes les persones en la comunitat.

La normativa europea ha anat creixent a l'entorn del reconeixement i la defensa d'aquests drets, mitjançant l'adopció de diverses Directives, en desenvolupament de l'Art. 13 del Tractat constitutiu de la Comunitat Europea,

on s'habilita al Consell per "adoptar accions adequades per lluitar contra la discriminació per motius de sexe, origen ètnic o racial, religió o conviccions, discapacitat, edat o orientació sexual".

La Constitució Europea, pendent d'aprovació, inclou la igualtat d'oportunitats i no discriminació en la Carta de Drets Fonamentals, dotant-la de caràcter jurídicament vinculant. Aquesta constitució promulga: *"No discriminació. Es prohibeix tota discriminació, i en particular l'exercida per raó de sexe, raça, color, orígens ètnics o socials, característiques genètiques, llengua, religió o conviccions, opinions polítiques o de qualsevol altre tipus, pertinença a una minoria nacional, patrimoni, naixement, discapacitat, edat o orientació sexual"*.



Per la seva banda, la Constitució Espanyola reconeix en el seu Art. 14 el dret a la igualtat i no-discriminació i en els articles 9.2 i 49 insta els poders públics que estableixin i desenvolupin mesures per garantir i fer efectiu el dret a la igualtat d'oportunitats.

En efecte, per aconseguir una societat més solidària i més justa cal que la llei es plasmi en actuacions dirigides a reduir les situacions de desigualtat i a remoure les barreres que dificulten o impedeixen que totes les persones puguin exercitar d'una manera efectiva els seus drets i participar activament en la societat. El dret a exercir tots els drets humans sense discriminació assisteix totes les persones.

El repte consisteix a garantir que aquest dret sigui plenament reconegut i aplicat i la responsabilitat de fer-lo possible incumbeix a les autoritats públiques pertinents i a tota la societat en general.

Política integral de desenvolupament de persones

Cal, també, planificar i desenvolupar una *política integral de desenvolupament de persones* -professionals, voluntaris, etc.- que intervenen en els processos i serveis socials, per garantir que les persones amb necessitats d'atenció social compten amb la major qualitat possible en els serveis que reben.

Per a això, s'haurà de realitzar una planificació general de les necessitats de les persones - recursos humans - i dels seus nivells de qualificació al llarg del temps; establint millors condicions salarials, plans de desenvolupament, etc. Aquesta política de direcció de persones ha de permetre la consecució dels següents eixos estratègics:

Liderar

En qualsevol àmbit les persones són l'actiu més important de les organitzacions, i en particular ho són en les organitzacions del Tercer Sector Social, on ens trobem amb persones que tenen com a missió les persones.

El talent col·lectiu i el bon fer són peces clau de la gestió i, perquè això es faci realitat, s'han de treballar tres plans:

- comptar amb uns bons professionals i voluntaris
- que siguin dirigits eficientment
- a través d'un lideratge efectiu.

Liderar és un element fonamental per al compromís, la motivació i el rendiment de les persones dintre d'una organització.

Integrar

**Atreure i
integrar
persones dintre
de les
organitzacions
és un dels
processos
crítics d'una
moderna
Política de
Direcció de
Persones**

Atreure i integrar persones dintre de les organitzacions és un dels processos crítics d'una moderna Política de Direcció de Persones. Així, per integrar entenc el conjunt de polítiques i estratègies orientades a facilitar i proporcionar a cadascun dels serveis les estructures i les persones orientades a les competències de l'organització o entitat.

La diversitat dintre de l'organització és una oportunitat que ha de ser acceptada inevitablement en el món global i que ha dut a incrementar, per part de moltes entitats, la gestió de la diversitat i la promoció de la igualtat d'oportunitats.

Si la integració es gestiona de forma adequada, pot ser una font important de beneficis i oportunitats per a l'organització, que es manifesten després que aquesta fa un temps que hi treballa i ha aconseguit un bon nivell d'integració: la diversitat proporciona al grup diferents habilitats, perspectives i coneixements que ho poden fer més innovador, ja que augmenta la possibilitat que el grup sigui efectiu en la seva unitat i, d'altra banda, un grup divers té a la seva disposició una xarxa més àmplia i variada. Aquesta xarxa externa pot ser una font important d'informació, recursos i oportunitats per a l'organització.

Desenvolupar

S'entén per desenvolupar el conjunt de polítiques orientades a adequar i evolucionar cadascun dels professionals i voluntaris dins de l'organització segons les necessitats i reptes estratègics plantejats a cada moment.

Reconèixer

Aquest concepte integra el conjunt de polítiques orientades a mobilitzar i motivar l'organització cap als seus objectius a través d'un clima organitzacional que faciliti el bon acompliment i la seva justa compensació.

Recentment, en una enquesta realitzada sobre factors motivadors, els quatre primers van resultar ser:

- Aprenentatge continu
- Compartir una missió
- Desenvolupar una carrera
- Equilibri vida personal - professional.



Establir un nou marc de cooperació i concertació amb les entitats no lucratives i de voluntariat, que conformen el Tercer Sector Social

Una encertada política de concertació amb les Administracions Públiques serà un dels elements crucials per al futur de les entitats del Tercer Sector Social. Per universalitzar els serveis socials i assegurar la seva sostenibilitat, cal *associar a les Administracions Públiques, Organitzacions del Tercer Sector i l'economia social, el sector privat i la ciutadania*, en la creació de xarxes polítiques públiques, a través d'estructures de col·laboració públiques - privades.

Aquesta nova dimensió de la gestió pública crea sinergia entre els diversos actors polítics i socials que treballen en xarxa en el procés d'elaboració i implementació de polítiques públiques en l'àmbit dels serveis socials i fa possible la cooperació entre els diferents sectors, una major diversificació de la mateixa oferta pública, una major innovació, i una major eficiència i eficàcia.

Així, aquesta col·laboració planteja la necessitat d'una àmplia aliança entre el sector públic i el Tercer Sector Social. Aliança necessària per garantir la satisfacció de les necessitats, la sostenibilitat dels serveis socials i per avançar en el redisseny del model clàssic d'intervenció en la prestació dels serveis socials, tant pel que fa a les necessitats cobertes com les que avui no en són.

Per tant, es considera necessària l'aprovació i el desenvolupament d'un model de concertació públic-privat en el marc de la universalització dels serveis socials que comporti el reconeixement i el foment de les entitats del Tercer Sector Social, com els representants dels col·lectius als quals afecta el Sistema de Serveis Socials.

Es considera necessària l'aprovació i el desenvolupament d'un model de concertació públic-privat en el marc de la universalització dels serveis socials

L'adequat desenvolupament del *Sistema de Serveis Socials* requereix l'establiment d'un Model de relacions jurídiques entre les Administracions Públiques i les entitats sense ànim de lucre que sigui capaç de:

- Desenvolupar adequadament les diverses possibilitats de cooperació i relació jurídica (convenis, subvencions, concerts...).
- Prioritzar efectivament les entitats no lucratives i de voluntariat en la contractació per a la gestió de serveis socials, i desenvolupar l'aplicació de clàusules socials: tant per a l'establiment de concerts com per a la concessió de subvencions. Cal que les Administracions Públiques utilitzin el criteri de l'oferta més avantatjosa socialment i econòmicament per tal d'establir els criteris de regulació i adjudicació dels serveis socials, tot refusant atorgar el servei a la millor oferta econòmica si aquesta no reuneix els requisits socials bàsics i garants de qualitat en les prestacions.

Cal definir un marc de concertació econòmic estable per a la prestació de serveis socials de qualitat

Cal evitar la mercantilització dels serveis socials amb les conseqüències que això tindria sobre la pèrdua de qualitat dels serveis, la precarietat dels llocs de treball, i limitant el desenvolupament i la sostenibilitat de les entitats del Tercer Sector Social.

Així mateix cal definir un *marc de concertació econòmic estable per a la prestació de serveis socials de qualitat*, basat en un model de concert de serveis similar al model de sanitari o educatiu, que abasti totes les polítiques públiques (serveis socials, treball, justícia, serveis sociosanitaris) i que potencii el paper del Tercer Sector en la provisió dels serveis mitjançant mesures de concertació que protegeixin el valor afegit que aquest sector aporta en la gestió de serveis (qualitat, participació social, inserció laboral i social, etc.).

La concertació haurà de comportar un finançament just

En aquest sentit, la concertació haurà de comportar un finançament just que garanteixi:

- la qualitat dels serveis i el compliment de les normes vigents
- uns llocs de treball estables i de qualitat
- els costos d'estructura i gestió de les organitzacions socials
- la implementació d'estratègies d'I+ D en el sector
- la solidesa patrimonial i la solvència financera de les entitats
- la capacitat inversora de les entitats
- tot allò que ajudi la sostenibilitat dels serveis i de les entitats.

El Sistema de Serveis Socials és un dels sistemes de protecció social dirigits a la consecució del benestar social, juntament amb la seguretat social, el sistema de salut, el sistema d'educació, les polítiques per a l'ocupació, les polítiques d'habitatge, les polítiques d'accessibilitat i de supressió de barreres, i altres actuacions públiques en l'àmbit de la cultura i l'esport. Es considera que, juntament amb els sistemes d'educació, salut i seguretat social, constitueixen els *quatre pilars de l'Estat del benestar*.

Per a la satisfacció del dret als serveis socials s'ha d'estructurar un Sistema de Serveis Socials integrat pel conjunt d'equips tècnics bàsics i especialitzats, per les prestacions tècniques, ajudes econòmiques, pels projectes comunitaris i pels programes transversals que funcionalment actuaran com a elements relacionats entre ells d'una manera coordinada.

Aquest *Sistema* haurà de comprendre serveis especialitzats, particularment necessaris per a les persones amb especials dificultats i en risc de discriminació, que garanteixin l'atenció i els suports adequats per a les mateixes per part de personal especialitzat, amb formació i coneixements específics de la realitat i circumstàncies d'aquests col·lectius i les seves famílies.



La **Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya** proposa un Model de Concertació Públic-privat en el marc de la universalització dels serveis socials a Catalunya. Per l'especial significació d'aquesta proposta, recullo breument, a continuació, les principals característiques d'aquest model:

- **Contractació pública preferent de serveis socials a les entitats d'iniciativa social -"Publicació"**

Concertar de manera preferent, per part de les Administracions Públiques catalanes competents, la contractació dels serveis socials propis de les entitats del Tercer Social de Catalunya i gestionats per aquestes.

- **Concertació de serveis públics amb aplicació de clàusules socials- "Externalització"**

Concertar també amb caràcter quinquennal, per part de les Administracions Públiques aquells serveis socials, personals i comunitaris, que aquestes opten per externalitzar. Es tracta d'un procés d'adjudicació que tot aplicant la discriminació positiva (tècnica avalada pel Tribunal de Justícia de la Unió Europea) mitjançant la inclusió de les clàusules socials en concursos públics d'obres i serveis, promou l'accés de les entitats del Tercer Sector Social a l'adjudicació dels serveis de titularitat pública. La proposta de marc per a la concertació haurà d'incorporar també:

- La promoció d'un marc jurídic adequat per facilitar la tasca de les entitats socials del Tercer Sector
- Compromís públic en la promoció del Tercer Sector Social

Així mateix, aquesta proposta de marc haurà d'incorporar la *promoció d'un marc jurídic adequat* per a facilitar i garantir la tasca de les entitats socials del Tercer Sector, i que reconegui el valor social de les aportacions de les entitats a través d'una *Llei de concertació social i de les clàusules socials*. Aquesta Llei ha d'explicitar el reconeixement del valor afegit que aporten les entitats del Tercer Sector Social pel que fa a la:

- Capacitat d'identificar necessitats i problemàtiques socials, i transformar-les en serveis, activitat econòmica i ocupació.
- Capacitat d'innovar i avançar en la implementació de les polítiques de serveis a les persones i a la comunitat.

- L'aportació de valor afegit als serveis: proximitat territorial, experiència, coneixement, capacitat relacional, valor social i anticipació a les problemàtiques socials.
- Agilitat en la gestió de recursos i en la resposta immediata i pròxima a les necessitats socials.
- Capacitat per crear metodologies d'intervenció innovadores i participatives, adaptades a les possibilitats dels usuaris i beneficiaris.
- Capacitat per crear metodologies de gestió basades en la participació i en l'economització i rendibilització dels recursos.
- Voluntat i disponibilitat per ser interlocutors en tant que agents socials.

El Tercer Sector Social és una peça imprescindible per configurar la Xarxa d'Atenció Pública de Serveis Socials

El *Tercer Sector Social*, per tant, és una peça *imprescindible per configurar la Xarxa d'Atenció Pública de Serveis Socials*, ja que, a través de l'actuació que desenvolupen les entitats que ho configuren, aporta elements bàsics per a la universalització i la millora qualitativa dels serveis socials.

Aquestes entitats, per la seva naturalesa, es constitueixen en *col·laboradors dels poders públics*: produeixen una part important dels serveis públics d'atenció, d'inserció, de prevenció, de tractament, de rehabilitació, d'emergència i de promoció social i sanitària dirigits a diferents col·lectius, així com els de formació ocupacional, inserció sociolaboral, serveis d'educació en l'oci, de formació, assessorament i informació, serveis de mediació, serveis d'atenció a la infància i a la família, sense oblidar la canalització de la participació del voluntariat als serveis públics.

De fet, aquest potencial que el Tercer Sector Social pot aportar en la configuració dels serveis socials, resta palès en les Recomanacions que la Comissió d'experts que han avaluat l'experiència pilot "Tercer Sistema i ocupació", fan a la Comissió Europea i a les Administracions Públiques:

"L'avaluació dels projectes pilot del Tercer Sistema i ocupació, fa palès que el Tercer Sistema té el potencial necessari per aportar contribucions valuoses a la creació i manteniment de l'ocupació a Europa i, al mateix temps, per satisfer llacunes del mercat pel que fa al subministrament de béns i serveis en una àmplia gamma de situacions socials, mediambientals i culturals"

Que aquesta aportació de les entitats no lucratives i de voluntariat pugui manifestar-se de manera efectiva i sostenible dependrà en gran mesura, com hem vist, de fer realitat un *model de cooperació i aliança entre les Institucions Públiques i aquestes entitats* al servei d'un mateix objectiu: *Que tots els ciutadans i ciutadanes del nostre país, sense exclusions de cap mena, puguin viure amb plenitud de drets una vida digna i de qualitat.*

Conquistar la plena ciutadania, sense discriminacions de cap tipus, de totes les persones en els pobles, ciutats i comunitats

Les entitats no lucratives i de voluntariat, que configuren el Tercer Sector Social, fan un paper determinant en la universalització i la millora qualitativa dels serveis socials, per garantir l'accés als drets de ciutadania al conjunt de la nostra societat.

El Tercer Sector Social aconsegueix una funció cada dia més important en la nostra societat com a proveïdor de serveis públics, modificant les agendes d'actuació política i, en definitiva, identificant noves demandes socials que afecten els col·lectius més vulnerables. En aquest sentit, el compromís del sector s'ha manifestat en la lluita contra les desigualtats i per estendre el benestar als col·lectius socials en situació d'exclusió social.

El seu paper ha estat determinant en la gran conquesta del segle XX pel que fa al reconeixement dels drets de llibertat, els drets polítics i els drets socials; conquesta que ha permès un gran desenvolupament social.

A Catalunya, el paper del Tercer Sector Social cobra una especial importància pel seu gran volum d'activitat. Segons el Llibre Blanc del Sector Cívic-social, a Catalunya hi ha 5.600 organitzacions identificades, el volum econòmic de les quals és de més de 900 milions d'euros a l'any, cosa que representa més del 1% del PIB català. Aquestes són algunes xifres ofertes per aquest Llibre Blanc que demostren la importància d'aquest sector a Catalunya: més de 52.000 persones contractades (el 2,4% de la població ocupada catalana), més de 155.555 voluntaris (més del 2,6% de la població catalana), més d'1 milió d'usuaris.

Per aquest motiu, les administracions públiques no poden deixar de banda aquestes entitats. Ha d'establir-se, com he explicat abans, un model de concertació econòmic estable per a la prestació de serveis socials de qualitat, basat en un model de concert similar al model sanitari o educatiu. Un model que abasti totes les polítiques públiques (serveis socials, treball, justícia, serveis sociosanitaris) i que potencii al màxim el paper del Tercer Sector Social en la provisió dels serveis, mitjançant mesures de concertació que protegeixin el valor afegit que aquest sector aporta.

Les entitats del Tercer Sector Social són la veu de les persones amb necessitats socials no ateses. Resulta evident, per tant, afirmar que no pot construir-se un Sistema de Serveis Socials universal sense la participació.



El compromís del sector s'ha manifestat en la lluita contra les desigualtats i per estendre el benestar als col·lectius socials en situació d'exclusió social

Només reconeixent l'important paper que ocupen aquestes entitats podrem avançar cap a una ciutadania més universal, una plena ciutadania sense cap tipus de discriminació. Només amb l'impuls públic a les seves actuacions podrem donar un pas més cap a una participació social més conscient, en la qual tots els membres de la societat puguin intervenir en igualtat d'oportunitats. Només així podrem aconseguir uns drets socials i una societat per a tots.

Victor Bayarri
Director General d'Alter Civites
President de la *Fundación Koiné-Aequalitas*

¹ Évaluation de l'action pilote "troisième système et emploi" - Rapport final - août 2001. Bruxelles DG-V.