



Informe de relatoria del taller sobre barreres d'accés als Serveis Socials Bàsics

35a Escola d'Estiu · 8 de juliol de 2026

Aquest informe recull, ordena i interpreta les aportacions sorgides en el taller “Eines per afrontar barreres d'accés a SSB”, realitzat en el marc de la 35a Escola d'Estiu, amb una participació aproximada de 25 persones vinculades a equips municipals d'Àrees Bàsiques de Serveis Socials (ABSS) i a la Diputació de Barcelona.

La sessió ha estat impartida per Carol Astudillo de QSL serveis culturals amb el suport de Carla Alsina, tècnica de polítiques socials de la Diputació de Barcelona.

Marc conceptual

El punt de partida compartit al taller, ha partit d'una nota tècnica elaborada per la Secció de suport a la praxi dels serveis socials bàsics. Des d'una perspectiva de drets, l'accés comprèn el conjunt de condicions informatives, comunicatives, administratives, organitzatives i relacionals que permeten que una persona conegui els SSB, hi pugui contactar, formuli la seva demanda, sigui escoltada sense judici i rebí una resposta adequada. La porta d'entrada fa referència al conjunt de canals, funcions professionals, procediments i criteris mitjançant els quals els SSB reben les demandes, ofereixen una primera resposta i determinen el pas següent de l'itinerari d'atenció.

Aquest marc s'inscriu en la Llei 12/2007, de serveis socials, que estableix l'accés universal als serveis socials bàsics i reconeix drets i deures de les persones usuàries¹; i en la Llei 19/2020, d'igualtat de tracte i no-discriminació, que obliga a revisar si els serveis públics generen barreres directes, indirectes o interseccionals per raó d'origen, llengua, edat, gènere, discapacitat, situació socioeconòmica o altres eixos². El taller també connecta amb el marc de transformació del Sistema Català de Serveis Socials, orientat a universalització, accessibilitat, agilitat, integració, orientació a drets i innovació³.

¹ Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials.

² Llei 19/2020, de 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació.

³ II Pla estratègic de serveis socials 2021-2024.



La revisió de l'accés des de la Llei 19/2020 demana mirar els efectes: qui arriba tard, qui no arriba, qui abandona, qui queda invisible i qui necessita més esforços per obtenir una resposta equivalent. En aquest sentit, la porta d'entrada hauria de servir com a font d'informació per a la planificació municipal, de fer visibles necessitats no cobertes, buits de cartera, intensitats insuficients i punts on l'organització genera desigualtat.

Les dimensions d'anàlisi proposades, per explorar aquesta línia de treball són: informació, expectatives i desestigmatització; primera demanda i canals d'accés; primera acollida i qualitat de la resposta inicial; criteris d'accés, transparència i discrecionalitat percebuda; cribratge, urgències i diferenciació d'itineraris; equitat, no-discriminació i barreres invisibles; i continuïtat, traçabilitat i no repetició del relat.

Metodologia de treball

La idea central de la sessió va ser diferenciar tres nivells de problema: barreres corregibles des de la informació i els canals; barreres que requereixen canvis d'organització interna, criteris i circuits; i barreres que evidencien una manca de cartera, intensitat o capacitat de resposta. Aquesta distinció és rellevant per no responsabilitzar exclusivament els equips d'allò que és estructural, però també per identificar marges de millora concrets en la porta d'entrada.

La sessió es va concebre com un diagnòstic col·lectiu. Després d'una activació inicial sobre discriminació directa, indirecta i institucional, les persones participants van treballar en grups a partir d'una graella que demanava descriure què s'observa, quina barrera es detecta, a qui afecta més i per què, d'on prové el problema i quina proposta de millora es podria formular.

Relatoria dels principals continguts treballats

1. Estigma, desconeixement i relació prèvia amb els serveis socials

L'estigma i la desinformació van aparèixer entre els temes més recurrents del taller. Les persones participants van assenyalar que una part de la ciutadania no coneix amb claredat què són els serveis socials, què poden oferir, quins límits tenen ni quins drets hi pot exercir. En diverses aportacions també es va identificar la por com una possible barrera prèvia al contacte, especialment quan els serveis socials s'associen al control, la fiscalització o la retirada de fills.



→ En aquest punt, es va proposar aprendre d'altres àmbits —com les violències masclistes— que han treballat estratègies públiques de desestigmatització i reconeixement del dret a demanar ajuda.

→ Aquesta barrera apareix “abans d'arribar”, per això es recull la necessitat de reforçar informació accessible i comprensible en webs municipals, OAC, materials impresos, punts comunitaris i serveis de proximitat, així com missatges que expliquin millor què pot esperar la ciutadania del primer contacte.

2. Barreres lingüístiques, culturals i comunitàries

Les persones participants van destacar les barreres lingüístiques com una dificultat transversal, especialment quan dificulten la comprensió dels drets i deures, el seguiment de l'itinerari d'atenció o l'establiment d'una relació de confiança. En relació amb persones migrades, es van identificar rumors, pors i desinformacions que poden impedir l'aproximació al servei o condicionar-la des del primer moment.

→ Les propostes van apuntar a informació fàcil, clara i multilingüe; materials tipus QR amb explicacions bàsiques dels SSB; reforç de la informació a l'OAC; treball amb líders comunitaris; i col·laboració amb escola d'adults, SIAD, entitats, equipaments i altres àrees municipals.

3. Bretxa digital, administració electrònica i càrrega de tramitació

La bretxa digital va aparèixer com una barrera indirecta, donat que procediments aparentment neutres poden situar en desavantatge persones grans, persones amb baixa competència digital, persones amb menys recursos o persones amb dificultats idiomàtiques. Es va posar com a exemple la digitalització de determinats tràmits —com la dependència o altres sol·licituds— sense prou suport presencial ni personal específic, cosa que, segons les experiències exposades al taller, pot acabar traslladant als SSB part de la càrrega de suport a la tramitació.

També es va obrir el debat sobre l'obligació de no demanar documentació que ja es troba en poder de les administracions, i sobre la possibilitat que l'administració actuant pugui recaptar dades o documents d'ofici quan siguin necessaris, pertinents i proporcionals en el marc d'un expedient o intervenció⁴.

⁴ Articles 28.2 i 28.3 de la Llei 39/2015 i article 155 de la Llei 40/2015: consulta o recaptació de documents amb finalitat, competència i proporcionalitat.



→ Treballar per pal·liar dificultats administratives, digitals i que això no sobrecarregui els equips de SSB⁵.

4. Padró, residència efectiva i accés de persones en situació d'alta vulnerabilitat

Una altra qüestió rellevant va ser l'accés de persones amb residència efectiva al municipi però sense empadronament o amb dificultats d'habitatge. Especialment persones sense llar, persones migrades o persones en situacions administratives i residencials inestables. En el debat es va assenyalar que poden existir criteris i pràctiques municipals diferents en relació amb aquestes situacions, segons el govern, així com desconeixement per part de la ciutadania sobre els seus drets i les vies disponibles per acreditar la residència efectiva.

→ Les millors proposades apunten a protocols d'actuació per a situacions d'alta vulnerabilitat, criteris explícits sobre accés i orientació en absència de padró, informació clara a les persones sobre els seus drets i canals externs de garantia — com els serveis de defensa del dret a la igualtat de tracte o el Síndic— quan es detectin possibles situacions discriminatòries.

5. Accés no voluntari, infància en risc i qualitat del primer contacte

Es va identificar una barrera específica quan el primer contacte amb SSB no és voluntari, sinó derivat d'un expedient de risc, fiscalia, DGAIA o altres circuits de protecció. Les persones participants van assenyalar que, en aquests casos, la manera com es realitza la trucada o la citació pot generar confusió, neguit o por, especialment en dones monoparentals, famílies migrades o persones amb experiències prèvies de desconfiança institucional.

→ La millora proposada versa en dissenyar un abordatge inicial que redueixi la vivència d'amenaça. Es va proposar activar agents socials o comunitaris abans o en paral·lel al primer contacte, cuidar el llenguatge, explicitar motius, terminis i conseqüències, i garantir que el primer contacte informi adequadament sobre la citació i que la primera acollida professional combini escolta, informació clara, detecció de possibles situacions d'urgència i orientació sobre els passos següents.

⁵ RGPD 2016/679 i LOPDGGD 3/2018: base jurídica, minimització de dades i especial prudència amb dades sensibles.



6. Criteris d'accés, discrecionalitat percebuda i diagnòstic de necessitat

Es va recollir la preocupació per la manca d'informació i orientació clara sobre qui pot accedir a què, amb quins criteris i en quin moment. Es va assenyalar que la manca de criteris explícits pot generar una percepció d'arbitrarietat i incrementar el risc de respostes diferents segons el canal, el professional o el centre d'atenció.

Es va assenyalar el risc de mal diagnòstic de la necessitat social, tant per defecte com per excés. També es va plantejar el risc que s'iniciïn processos d'acompanyament a partir d'hipòtesis professionals insuficientment contrastades o de biaixos que no es corresponguin amb la demanda expressada per la persona.

→ D'aquí sorgeix la necessitat de guions comuns, preguntes mínimes de primera acollida, criteris de derivació, informació sobre compatibilitats i alternatives, i espais d'equip per revisar biaixos i decisions. Es proposa treballar amb itineraris d'atenció.

→ Es necessària la formació en clau d'interseccionalitat als equips

7. Tràmits que recauen als SSB i sobrecàrrega professional

Desajust entre demandes de la ciutadania i competències reals dels SSB. Es va parlar de demandes relacionades amb prestacions com l'IMV o la RGC, la gestió i resolució de les quals correspon principalment a altres administracions, però que sovint arriben als SSB per manca d'informació accessible o de suport suficient en els organismes competents. Aquesta situació genera sobrecàrrega professional, confusió ciutadana i frustració quan el servei no pot resoldre allò que se li atribueix.

→ Les propostes formulades van en la línia de crear espais grupals d'informació, reforçar la col·laboració amb entitats, clarificar què correspon i què no correspon als SSB, i alhora evitar una resposta purament expulsiva. Distingir orientació, suport puntual al tràmit i intervenció social, sense convertir la porta d'entrada en un punt de compensació permanent de les mancances d'altres sistemes.



Conclusions

Hem considerat operativitzar les propostes sorgides de la sessió en línies d'acció, de tal manera que puguin servir com a eixos de treball a futur:

- **Impulsar un model preventiu de detecció de necessitats socials**, que permeti identificar situacions que no arriben als SSB, hi arriben tard o abandonen els circuits, mitjançant el treball territorial i la coordinació amb altres serveis.
- **Desenvolupar una estratègia comunitària de proximitat, informació i desestigmatització dels SSB**, en col·laboració amb equipaments, entitats i agents comunitaris, que expliqui què són els serveis socials, què poden oferir i com accedir-hi.
- En la **definició del SIPA**, endreçar funcions, preguntes mínimes, criteris de valoració, priorització, derivació i assignació professional, incorporant la revisió de biaixos i la perspectiva interseccional.
- **Revisar els canals i les condicions d'accés en clau d'equitat i no-discriminació**, incloent-hi els horaris, la cita prèvia, la digitalització, la documentació, l'accessibilitat comunicativa i les barreres lingüístiques.
- **Dissenyar itineraris i protocols específics per a situacions d'especial vulnerabilitat o accés no voluntari**, com la manca de padró, el sensellarisme, les barreres idiomàtiques, els expedients de risc i les situacions que generen por o desconfiança institucional.
- **Ordenar la resposta dels SSB davant les demandes administratives i de tramitació**, diferenciant informació, orientació, suport puntual i intervenció social, i reforçant la coordinació amb les administracions competents.
- **Garantir la continuïtat i la traçabilitat de l'atenció**, evitant la repetició innecessària del relat, millorant la transmissió d'informació entre professionals i clarificant els passos i referents de cada itinerari.
- **Convertir la informació de l'accés en coneixement per a la planificació i la millora del sistema**, identificant barreres, abandonaments, necessitats emergents, buits de cartera, intensitats insuficients i mancances organitzatives o de capacitat de resposta.