

Estat de la digitalització de les àrees bàsiques de serveis socials

© Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i Departament de Salut

Aquest informe és fruit de la col·laboració entre la Direcció General de Serveis Socials del Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i la Fundació TIC Salut Social de la Generalitat de Catalunya.

Edició electrònica: juny de 2021



Aquesta obra està subjecta a una llicència de Reconeixement - No Comercial - Sense Obres Derivades 4.0 de Creative Commons. Se'n permet la reproducció, distribució i comunicació pública sempre que es reconeguin l'autoria i l'editor i no se'n faci un ús comercial. No és permesa la transformació d'aquesta obra per generar una nova obra derivada.

Podeu trobar aquesta i les altres obres que ha publicat el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies al nostre catàleg de publicacions al següent enllaç: <https://treballiaferssocials.gencat.cat/ca/inici/>

Índex

Introducció	4
Informació general de l'enquesta	5
Contacte	5
Agraïments	5
Els serveis socials a Catalunya	7
1. Grau de digitalització	9
1.1. Infraestructures i mobilitat	11
1.2. Distribució T-CAT/T-CAT P i signatura biomètrica	13
1.3. Digitalització de documents	15
1.4. Accés i intercanvi de dades	17
1.5. El portal GABSS	19

2. Relació amb la ciutadania	23
2.1. Comunicació no presencial	25
2.2. Disposició de portals web	27
3. Innovació tecnològica	29
3.1. Innovació, inversió, infraestructures i experiències digitals	31
Conclusions	35
Metodologia	37

Introducció

L'impuls de la tecnologia, la digitalització i els sistemes d'informació (SI) en el Sistema Català de Serveis Socials (SCSS) són unes quantes de les prioritats del Pla estratègic de serveis socials 2021-2024, en tant que permeten de millorar la intervenció social i les eines a l'abast del conjunt de les professionals, reduir el temps de resposta, desburocratitzar el sistema i augmentar el coneixement global per avaluar les polítiques públiques socials i garantir l'equitat en la prestació de serveis.

Arran de la pandèmia de la COVID-19, l'SCSS s'ha trobat amb una situació excepcional que ha desencadenat una crisi social de magnituds desconegudes. D'un dia per l'altre, tots els nivells de l'SCSS s'han adaptat al teletreball, l'atenció telefònica i telemàtica, la tramitació en línia, a més d'atendre el creixement de la demanda i l'atenció d'urgència.

Per la gran rellevància de les tecnologies de la informació i la comunicació (TIC) en la gestió de la pandèmia, en què n'ha augmentat l'ús aquest darrer any —a fi de complementar l'anàlisi que fa el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies (DTSF) en l'àmbit dels SI socials i del grau de digitalització a més dels espais de cogovernança ja existents—, s'ha elaborat una enquesta amb l'objectiu de determinar les necessitats i el punt de maduració de les TIC a l'SCSS.

Aquesta enquesta, que ha estat possible gràcies al conjunt de professionals de les àrees bàsiques de serveis socials (ABSS), s'ha projectat juntament amb la Fundació TIC Salut Social i continua el Mapa de Tendències TIC 2017 i 2019. Té com a objectiu saber el grau de digitalització, d'innovació tecnològica, la relació amb la ciutadania de l'SCSS i l'experiència de les professionals durant la pandèmia de la COVID-19.

Gràcies per la vostra feina com a professionals del Sistema Català de Serveis Socials i pel temps que dediqueu a la reforma de l'atenció primària de serveis socials i a fer realitat el Mapa de Tendències.

Meritxell Benedí Altés

Directora general de Serveis Socials

Josué Sallent Ribes

Director de la Fundació TIC Salut Social

Informació general de l'enquesta

Període de recollida de dades: setembre-octubre de 2020

Nombre global d'àrees bàsiques de serveis socials de Catalunya (ABSS): 105

Taxa de resposta: 61 ABSS (~58% del global)

Perfils de les persones enquestades: direccions, coordinacions, perfils tècnics...

Contacte

Bústia del Mapa de Tendències:

mapatendencies@ticsalutsocial.cat

+34 935 532 642

Agraïments

El Departament de Treball, Afers Socials i Famílies i la Fundació TIC Salut Social agraeixen la col·laboració del conjunt de professionals de l'atenció primària de serveis socials que han fet possible aquest estudi.



Els serveis socials a Catalunya

D'acord amb la Llei 12/2007 de Serveis Socials, el Sistema Català de Serveis Socials (SCSS) constitueix el conjunt de recursos, prestacions de serveis, tecnològiques i econòmiques i dels programes, equipaments i activitats de prevenció, atenció i promoció social. Està integrat pels serveis socials de titularitat pública i privada de l'Administració de la Generalitat, de les entitats locals i d'altres administracions. Tots aquests serveis configuren la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública.

Els serveis socials bàsics (SSB) s'organitzen territorialment en àrees bàsiques de serveis socials sobre les comarques o sobre una població mínima de 20.000 habitants i són el primer nivell d'atenció de l'SCSS i la garantia de proximitat màxima a les persones usuàries, en la mesura que es presten en l'àrea territorial més propera a la ciutadania. El col·lectiu de professionals que l'integren, informen, orienten, fan diagnòstics i valoracions, prescriuen prestacions, detecten situacions de risc per actuar de manera preventiva i porten a terme projectes comunitaris per a la integració social de les persones i els col·lectius en risc.



Grau de digitalització

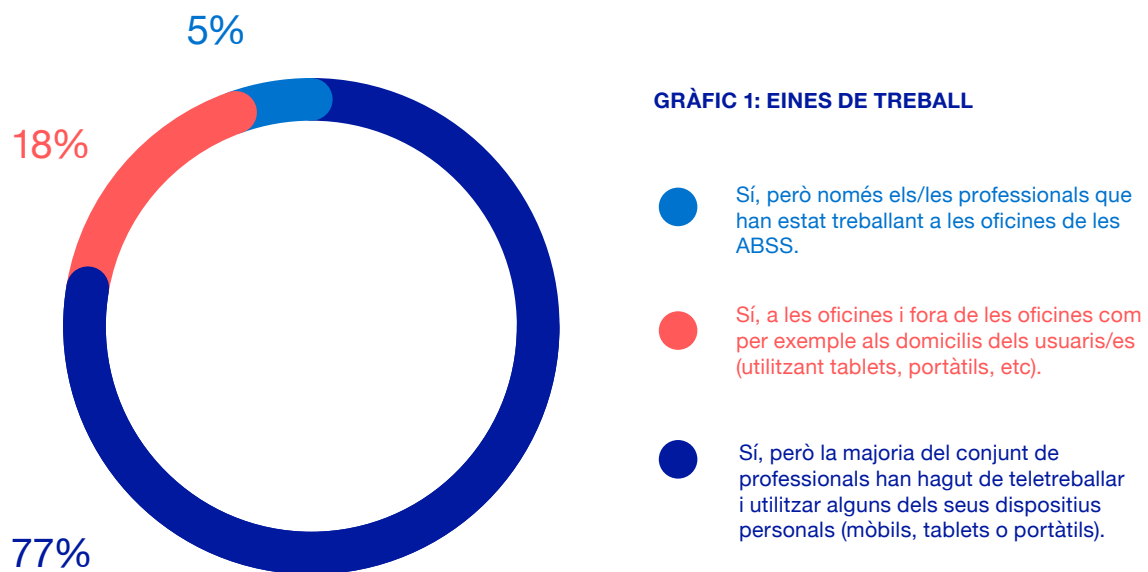
1.1.

Infraestructures i mobilitat

Les TIC tenen cada cop més importància en tots els àmbits d'atenció a la ciutadania, però especialment en el social. Arran de la pandèmia de la COVID-19, s'ha fet evident que calia disposar d'infraestructures tecnològiques a totes les ABSS del territori.

El conjunt de professionals que donen serveis a les persones usuàries han de tenir equipaments i dispositius mòbils adequats a les seves necessitats per acomplir la feina diària. En una situació d'emergència com la que es va viure a partir de la declaració de l'estat d'alarma del mes de març passat, es van començar a cobrir molts serveis mitjançant l'atenció telemàtica.

A l'enquesta s'ha demanat al conjunt de professionals de les ABSS si, a causa de la pandèmia de la COVID-19, han disposat d'equips de treball adequats per poder desenvolupar les feines diàries, per gestionar les demandes dels usuaris i usuàries que atenen i per donar-los resposta. Segons els resultats obtinguts (gràfic 1), el 77% (48)¹ de les organitzacions han assenyalat que, tot i disposar dels equips de treball adequats, la majoria de les professionals han teletreballat durant l'estat d'alarma i, per tant, han hagut d'utilitzar alguns dels seus dispositius personals per poder donar una bona atenció personalitzada a les persones usuàries o noves demandants de serveis. Cal destacar que el 18% (11) restant té, tant a les oficines com a fora, prou eines tecnològiques per oferir el servei.



¹ La xifra que hi ha entre parèntesis fa referència al nombre d'ABSS que hi han donat resposta (es repeteix al llarg de tot l'informe).

1.2.

**Distribució T-CAT/T-CAT P
i signatura biomètrica**

La T-CAT és l'eina que permet d'incorporar amb seguretat la signatura electrònica en els processos, gestions o tràmits diaris del conjunt de professionals que donen servei als usuaris i usuàries del territori. La incorporació de la T-CAT ha fet que es redueixin els terminis i processos de tramitació i ha esdevingut una eina complementària per continuar evolucionant en la transformació digital dels serveis socials de Catalunya.* (Font: Consorci Administració Oberta de Catalunya, www.aoc.cat)

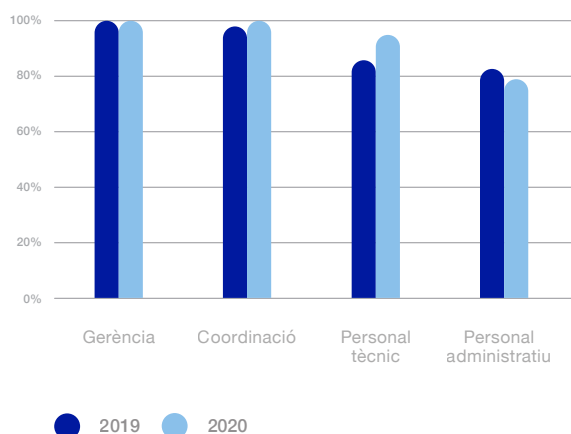
La T-CAT es distribueix a les ABSS mitjançant una targeta criptogràfica amb PIN que requereix un lector de targetes acoblat a l'ordinador. Pel que fa a la T-CAT P, es lliura en un fitxer que s'instal·la al sistema operatiu de l'ordinador.

Segons els resultats obtinguts a l'enquesta, el 100% (60) de les ABSS utilitzen la signatura electrònica, el 95% disposa de T-CAT o T-CAT P i el 5% també fa servir la signatura biomètrica.

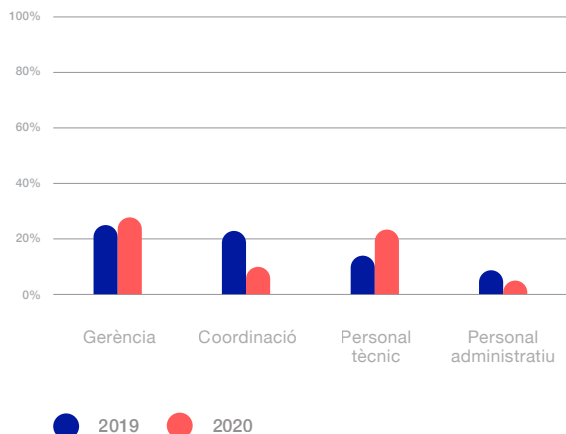
Respecte a la usabilitat i la distribució de les eines, cada organització ho fa mitjançant criteris interns propis. Segons els resultats (gràfic 2 i 3), les xifres són força similars a les de l'any 2019, tot i que cal destacar que ha augmentat l'ús de la T-CAT o T-CAT P en el cas de la coordinació i del personal tècnic.

Pel que fa a la signatura biomètrica, les xifres continuen sent baixes i està menys implantada a les ABSS. Un dels principals motius és que, per poder-la emprar, s'han de tenir dispositius especials com ara tauletes i programari específic. Tot i això, gran part de les ABSS comenten que disposar de signatura biomètrica els facilitaria molt la feina diària; per tant, es preveu que en un futur aquesta signatura es comenci a aplicar progressivament a les organitzacions.

GRÀFIC 2: ÚS T-CAT O T-CAT P



GRÀFIC 3: ÚS SIGNATURA BIOMÈTRICA



1.3.

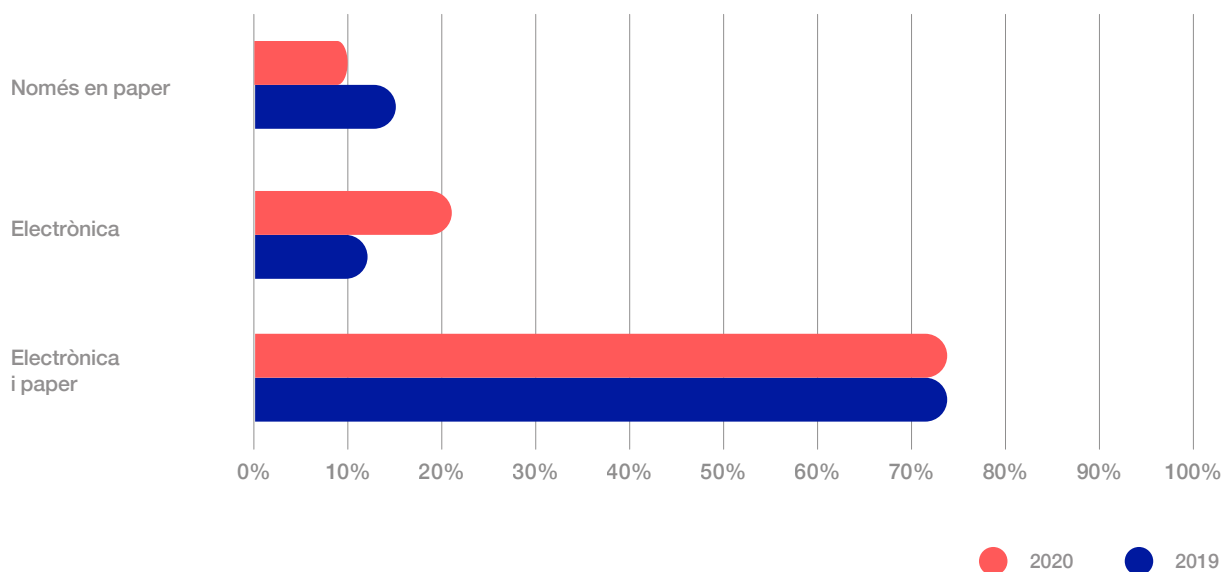
Digitalització de documents

La digitalització de documents implica traspasar documentació física a format digital. Molts organismes emmagatzemen una gran quantitat de documentació que ocupa molt d'espai i a la qual, a més, és molt difícil d'accedir o bé costa de consultar. El procés de digitalització de la documentació pot representar una millora en tots els processos administratius i de gestió.

A l'enquesta, s'ha demanat a les ABSS com arxiven els documents legals relacionats amb casos i expedients i, segons els resultats obtinguts (gràfic 4), el 21% (13) de les ABSS ho fan només electrònicament, i un 74% (44) desen la informació de manera mixta —combinant els documents digitals amb els originals en paper que els lliuren els usuaris i usuàries, o bé amb expedients antics que estan parcialment digitalitzats. Finalment, un 5% (3) continua desant la documentació en paper encara que hagi començat el procés de digitalització de la documentació.

Si comparem les dades amb les que es va obtenir en el Mapa de Tendències del 2019, es pot observar un increment de la digitalització de la documentació i un gran descens de l'ús del paper. El 2019 un 15% (8) de les ABSS feien servir només paper, i el 2020 la xifra s'ha reduït considerablement fins a un 10%, tal com es pot observar en el gràfic de sota.

GRÀFIC 4: DIGITALITZACIÓ DOCUMENTAL



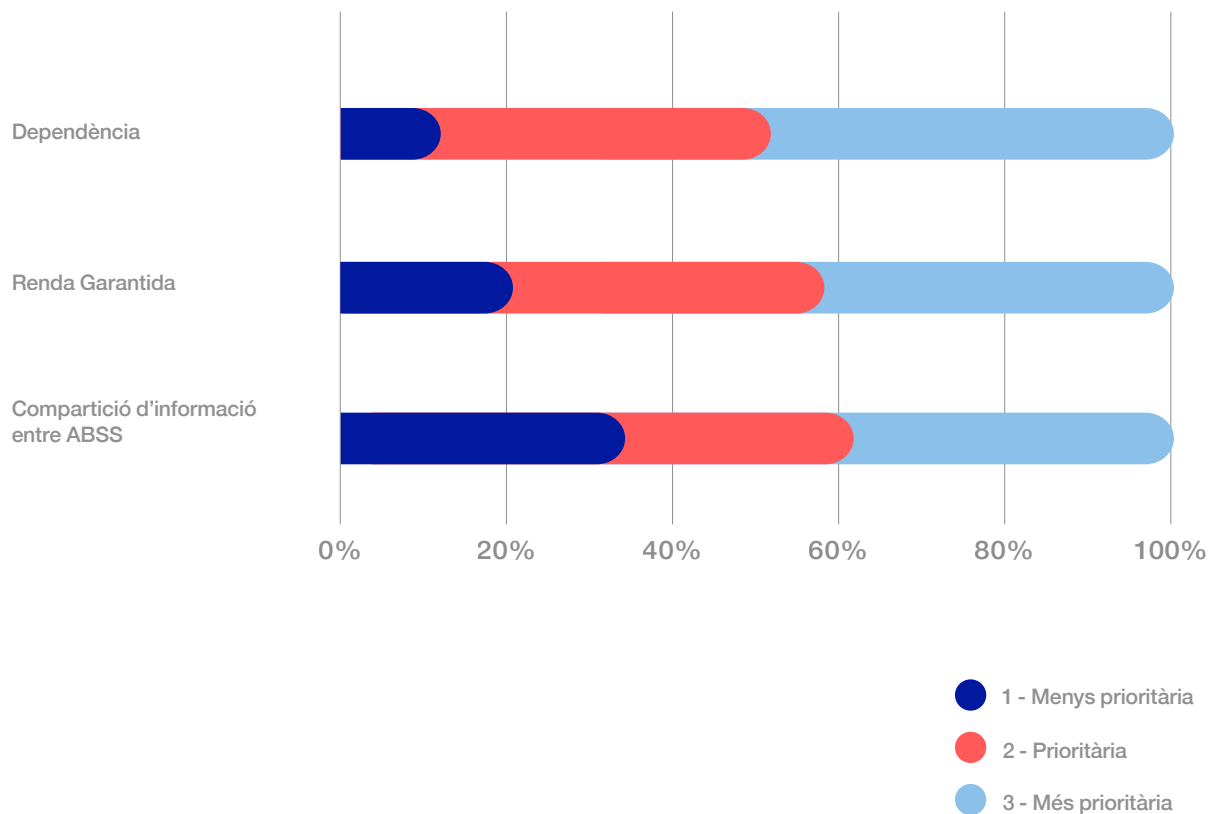
Tot i que el procés de digitalització pot ser molt lent i monòton, un cop dut a terme, esdevé un gran avantatge competitiu per als organismes, perquè fa que tota la informació sigui fàcilment accessible, i n'agilitza i fa més eficaç la gestió diària.

1.4.

Accés i intercanvi de dades

L'accés i l'intercanvi de dades entre els organismes i les administracions del territori és un dels grans reptes que s'ha de potenciar i treballar els anys vinents. Segons els resultats del Mapa de Tendències del 2019, pràcticament el conjunt d'ABSS que hi van donar resposta, van coincidir en la importància de compartir dades i disposar d'accessos a la informació dels diferents àmbits de serveis socials. Actualment, des del DTSE es treballa perquè sigui una realitat i per això, en aquest estudi, s'ha demanat a les ABSS que marquin el grau de prioritats sobre quins àmbits seria més interessant de tenir accés i fer l'intercanvi d'informació.

GRÀFIC 5: COMPARTICIÓ D'INFORMACIÓ



Segons els resultats obtinguts (gràfic 5), el 48% (29) de les ABSS han coincidit que l'àmbit referent a la dependència és el més prioritari. En segon lloc, el de la renda garantida, amb un 42% (25), i, finalment, el de la compartició d'informació entre les ABSS, un 38% (23).

1.5.

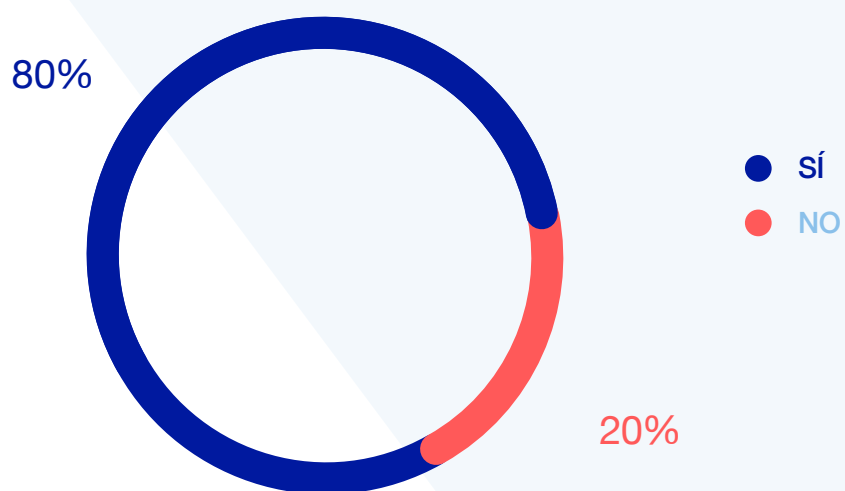
El portal GABSS

El Gestor de les Àrees Bàsiques de Serveis Socials (GABSS) és una nova eina de gestió que s'ha creat recentment a l'Àrea TIC del DTSF i s'ha posat a disposició de les ABSS. Té com a objectiu principal facilitar la interlocució i l'intercanvi d'informació entre les ABSS i el DTSF, així com disposar d'informació de les dades necessàries per prendre decisions. La primera funcionalitat de l'eina ha estat compilar dades relacionades amb l'addenda extraordinària COVID-19 i el procés de desconfinament de les ABSS, però en un futur es preveu que sigui el canal de relació habitual per comparar indicadors, disposar de dades sobre les necessitats socials i adaptar-hi la resposta.

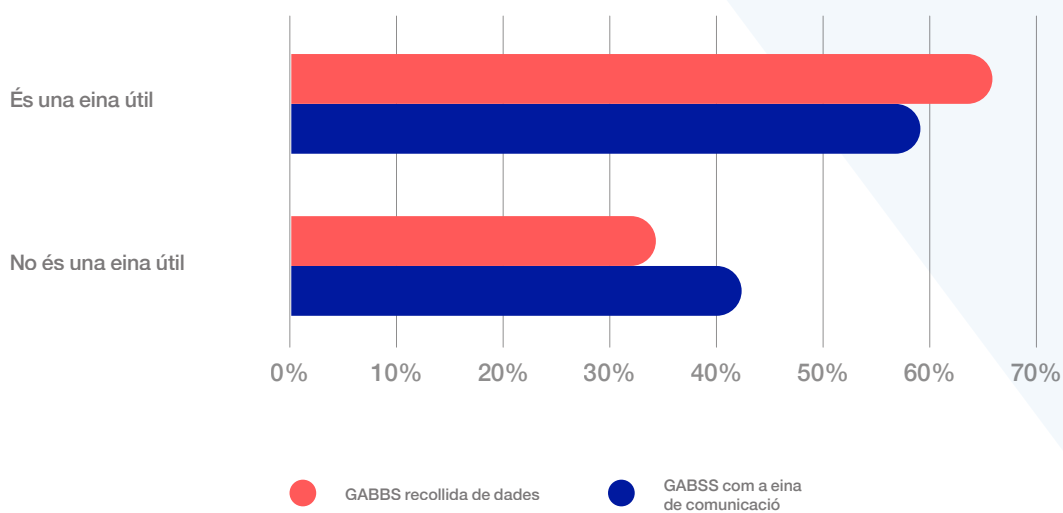
S'han incorporat, per tant, algunes preguntes referents al portal amb l'objectiu d'aplegar l'experiència i les primeres impressions de les ABSS que ja la fan servir.

Segons els resultats obtinguts (gràfic 6), el 80% (48) de les ABSS considera que el GABSS podria arribar a ser un bon canal de comunicació entre les mateixes ABSS i el DTSF. També s'ha demanat als organismes que valorin el grau d'utilitat del GABSS com a eina de recollida i comunicació de dades del territori. Tal com es pot observar al gràfic adjunt (gràfic 7), en ambdós casos l'han considerat una eina útil amb un 66% (38) i un 59% (34), respectivament.

GRÀFIC 6: GABSS COM A CANAL DE COMUNICACIÓ



GRÀFIC 7. GABSS COM A EINA DE RECOLLIDA I COMUNICACIÓ DE DADES



A més, les ABSS han compartit les primeres experiències amb l'eina i han comentat algunes propostes referents a noves funcionalitats, indicadors o informació dels serveis socials que hauria d'incloure el portal. Prioritzen:

Incloure informació de la totalitat de la cartera de serveis.	Incloure un manual d'ús i un apartat amb preguntes freqüent i xat en temps real per resoldre dubtes.	Afegir automàticament les dades ja existents del sistema d'informació Hèstia.
Crear una aplicació als sistemes d'informació de les ABSS que es comparteixi amb el DTSF, perquè el portal GABSS es nodreixi automàticament de la informació necessària.	Dotar el portal de comunicació i informació bidireccional; actualment és únicament unidireccional.	Incloure indicadors com:
1	l·listes d'espera	
2	tràmits duts a terme	
3	despeses efectuades	
4	problemes detectats	
5	modificacions de les addendes	
6	professionals que intervenen en els tràmits i les gestions	
7	accés a l'estat dels tràmits entre administracions i ABSS	
8	evolució de dades en el temps i comparativa entre territoris	
9	nombre d'usuaris i usuàries per la tipologia de risc o complexitat	
10	registre de les intervencions a les famílies (presencialment o telemàticament)	
11	nom d'altres i baixes dels usuaris i usuàries (tant si són temporals com definitives)	
12	creació d'un espai de comunicació entre els referents de cada servei o prestació	



Relació amb la ciutadania

2.1.

Comunicació no presencial

Arran de la pandèmia, les ABSS han vist com ha augmentat la demanda del conjunt de serveis que ofereix sense presència dels usuaris i usuàries. El 83% (54) de les ABSS han comentat a l'enquesta que s'ha experimentat un creixement considerable de les relacions a distància amb la ciutadania.

Al qüestionari s'ha preguntat, en el cas d'algunes gestions, quina utilització en fan i quins canals o serveis empren per desenvolupar l'atenció no presencial a les ABSS. En comparació amb els resultats de l'enquesta del 2019 (taula adjunta), es pot observar com n'ha augmentat notablement l'ús de les següents:

Gestions	Utilització / any		Canal / servei
	2019	2020	
Informació de serveis i prestacions	87% (32)	92% (48)	Correu electrònic, formulari web o WhatsApp
Gestions i tràmits	34% (32)	86% (43)	Correu electrònic, formulari web o WhatsApp
Consulta assistencial	62% (34)	79% (38)	Correu electrònic i videoconferència
Notificació de resolucions per mitjans electrònics	59% (19)	78% (37)	SMS i correu electrònic

El grau de digitalització a les ABSS continua evolucionant i s'ha accelerat amb la pandèmia, en un procés que es preveu que s'accentuarà els anys vinents.

2.2.

Disposició de portals web

Fa uns quants anys que es considera que els espais web són necessaris per a l'atenció a les ABSS. Segons els resultats obtinguts a l'enquesta, en comparació amb l'any 2019 (taula adjunta) n'ha augmentat l'ús:

Gestions	Utilització / any	
	2019	2020
Consultar informació dels tràmits o cartera de serveis	71% (36)	72% (43)
Sol·licitar l'inici dels tràmits o fer peticions de serveis aportant documentació electrònica	36% (18)	47% (28)
Disposar d'orientació i assessorament	7% (3)	17% (10)
Demandar cita	16% (7)	16% (9)
Consultar tràmits	6% (3)	7% (4)

Cal destacar que el 72% (43) de les ABSS han comentat que el conjunt d'usuaris i usuàries als quals donen atenció poden consultar telemàticament informació sobre els seus tràmits o la cartera de serveis. Pel que fa a les sol·licituds d'inici dels tràmits o de peticions de serveis aportant documentació electrònica i la demanda d'orientació i assessorament, hi ha hagut un ascens considerable, de l'11% i el 10%, respectivament.

Referent a la sol·licitud de cita i a la consulta de tràmits, les xifres es mantenen similars d'un any per l'altre.

Es preveu que s'incorporin progressivament noves funcionalitats als espais web de les ABSS i que en continuï augmentant l'ús amb un doble objectiu de millora: de l'atenció als usuaris i usuàries i de la feina diària del conjunt de professionals del territori que els donen servei.



Innovació tecnològica

3.1.

**Innovació, inversió,
infraestructures
i experiències digitals**

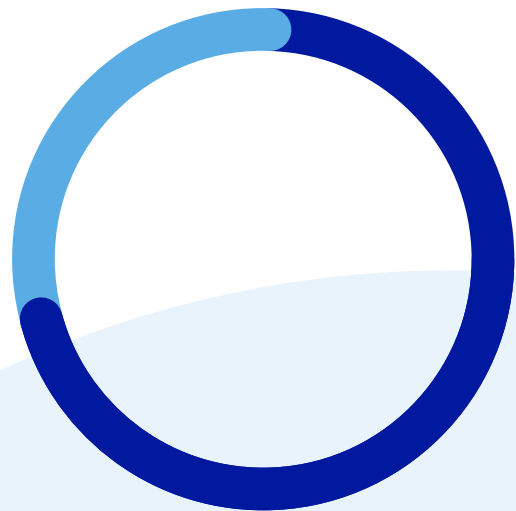
A causa de la pandèmia, l'atenció primària de serveis socials s'ha adaptat en temps rècord a l'ús de la tecnologia per poder mantenir l'atenció a la ciutadania. Segons els resultats de l'enquesta (gràfic 8), el 71% (42) de les ABSS han hagut d'invertir diners per dotar les treballadores d'eines tecnològiques per fer teletreball (telèfons mòbils i ordinadors portàtils). El 30% (18) dels organismes (gràfic 9) han ofert infraestructura digital (servei d'internet o wifi), serveis virtuals o dispositius físics amb l'objectiu d'ajudar a pal·liar la bretxa digital que existeix entre la població més vulnerable.

**GRÀFIC 8: INTERVENCIÓ
ECONÒMICA TECNOLÒGICA**

- SÍ
- NO

29%

71%

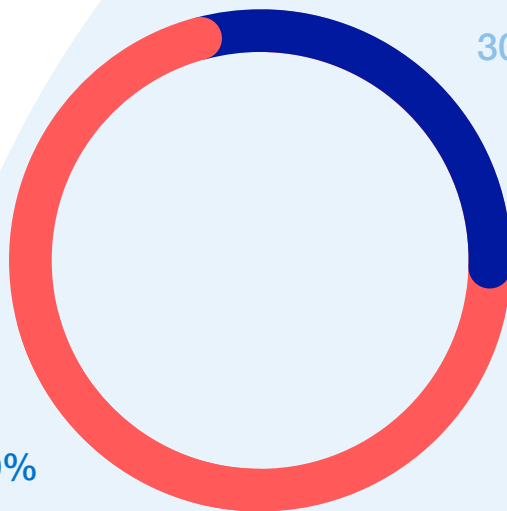


**GRÀFIC 9: INFRAESTRUCTURA
DIGITAL I POBLACIÓ**

- SÍ
- NO

30%

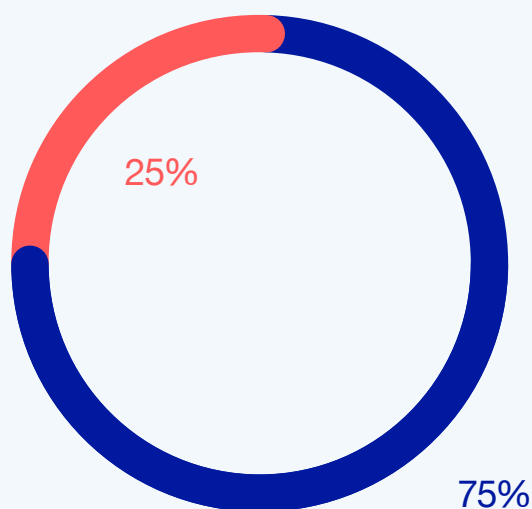
70%



Respecte a la importància d'augmentar la infraestructura digital i tecnològica, el 75% (42) de les ABSS (gràfic 10) indiquen que en els anys vinents serà molt necessari d'ampliar-la per millorar les resolucions i els processos de les gestions o dels serveis.

GRÀFIC 10: AUGMENT DE LA INFRAESTRUCTURA DIGITAL I TECNOLÒGICA

● SÍ
● NO



Pel que fa a la creació de nous projectes o impuls d'iniciatives relacionades amb la innovació tecnològica pensades per millorar la situació d'emergència com a conseqüència de la COVID-19, un 23% (14) de les ABSS aporten algunes experiències, com són:

- Creació de punts d'acompanyament digitals i unitats de gestió de prestacions i suport en la tramitació telemàtica destinats a la població amb dificultats digitals.
- Ús d'app en espais de distribució alimentària, amb la finalitat de registrar digitalment les dades de les persones que recullen els aliments.
- Canvi en la distribució de les targetes moneder de presencial a telemàtica, principalment per telèfon, per WhatsApp i mitjançant el correu electrònic.
- Augment de la utilització de les xarxes socials com a canals de comunicació per intercanviar experiències amb els usuaris i usuàries dels serveis socials.

Finalment, un 70% (42) dels organismes afirma que no estan preparats en l'àmbit digital per afrontar una segona pandèmia. Es posen de manifest quatre necessitats principals:

- 1 Caldria desplegar les infraestructures digitals adaptades al conjunt de treballadors i treballadores dels serveis socials.
- 2 S'hauria d'intensificar la formació en matèria tecnològica i digital tant entre els usuaris i usuàries com entre el conjunt de professionals que donen servei i atenció.
- 3 Caldria dotar la ciutadania d'eines i d'espais digitals i facilitar-los-els.
- 4 Augment de la utilització de les xarxes socials com a canals de comunicació per intercanviar experiències amb els usuaris i usuàries dels serveis socials.

Conclusions

Les ABSS consideren que els anys vinents caldria incorporar nous serveis i reformes per poder continuar la transformació digital de l'atenció primària de serveis socials i millorar l'atenció en cas de futures crisis socials i sanitàries. Tenint en compte l'experiència obtinguda amb la pandèmia actual, prioritzen:

1

Accelerar la digitalització del sistema de serveis socials, amb l'objectiu de reduir el temps de resposta a la població atesa i d'ajudar el conjunt de professionals a prendre decisions.

2

Millorar la interoperabilitat entre els sistemes d'informació dels serveis socials del territori i entre els principals departaments de la Generalitat.

3

Incorporar a la totalitat d'ABSS el perfil d'informador/a digital. Moltes de les treballadores i treballadors socials han hagut de fer de formadors i formadores digitals als darreres mesos per tal que els usuaris i usuàries poguessin demanar i tramitar els serveis.

4

Dotar d'infraestructura tecnològica les ABSS. Principalment necessiten proporcionar als equips de treball portàtils i telèfons mòbils perquè puguin desenvolupar la feina de manera segura i eficaç, quan són fora de l'oficina o fan teletreball.

5

Formar les professionals socials en matèria digital amb l'objectiu d'augmentar l'ús de les TIC.

6

Incorporar noves eines de gestió entre les ABSS i el DTSF, com el portal GABSS. La informació que conté es considera útil, però la dificultat per emplenar-la recau en la sobrecàrrega de treball dels professionals per recollir totes les dades. Es proposa complementar la informació del portal amb les dades que proporciona el sistema d'informació Hèstia.

7

Incrementar la inversió econòmica en l'àmbit de les TIC. La globalitat del sector social coincideix en el fet que les TIC són un instrument d'evolució, millora i accessibilitat per als serveis del territori. Garanteixen una bona atenció a les persones i, en definitiva, ajuden a crear uns serveis socials sòlids i de qualitat. El conjunt d'ABSS manifesten la necessitat que el DTSF lideri aquest àmbit i els hi acompanyi.

Metodologia

La metodologia i els criteris que s'han tingut en compte per desenvolupar aquest estudi han estat els següents:

- 1 Definició de l'univers d'exploració: el punt de partida de l'anàlisi el formen les 105 àrees bàsiques de serveis socials (ABSS).
- 2 Col·laboradors/ores: en el qüestionari hi ha hagut la participació i el consens de professionals de l'àmbit de les TIC i del teixit social del territori.
- 3 Estructura del qüestionari: un cop recopilats els elements d'entrada (el primer semestre de l'any 2020), s'ha elaborat un qüestionari de 28 preguntes, estructurades en tres blocs:

Dades de l'àrea bàsica de serveis socials

Bloc 1. Grau de digitalització

- Infraestructures i mobilitat
- Distribució T-CAT/T-CAT P i signatura biomètrica
- Digitalització de documents
- Accés i intercanvi de dades
- El portal GABSS

Bloc 2. Relació amb la ciutadania

- Comunicació no presencial
- Disposició de portals web

Bloc 3. Innovació tecnològica

- Innovació, inversió, infraestructures i experiències digitals

- 4 Distribució del qüestionari: es posa a disposició de les ABSS en una plataforma en línia (el DTSF envia prèviament un enllaç).
- 5 Recollida de dades: dos mesos (de setembre a octubre del 2020).
- 6 Anàlisi de dades: es fa una explotació i una anàlisi de les dades conjuntament entre el DTSF i la Fundació TIC Salut Social durant els mesos de novembre i desembre del 2020. L'anàlisi està condicionada per l'abast de la mostra recollida (58% de respostes). S'estudien la totalitat de les variables (numèriques, categòriques i de camp obert), i finalment s'identifiquen la situació i l'estat actual sobre el grau de digitalització i innovació dels serveis socials en relació amb la ciutadania de les ABSS del territori.
- 7 Informe: es fa un informe de resultats i conclusions que restarà a disposició pública el primer trimestre del 2021.

