

# EL SISTEMA CATALÀ DE SERVEIS SOCIALS: ANÀLISI I PROPOSTES

## EINA DE PARTICIPACIÓ

---

<b>1. Introducció.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Registre i identificació .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Avaluació del I Pla estratègic de serveis socials de Catalunya .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Necessitats socials.....</b>	<b>8</b>
<b>5. Missió, visió i valors .....</b>	<b>11</b>
<b>6. La Cartera de serveis socials .....</b>	<b>13</b>
<b>7. Serveis socials bàsics i especialitzats.....</b>	<b>17</b>
<b>8. El rol dels professionals .....</b>	<b>20</b>
<b>9. L'organització del Sistema .....</b>	<b>21</b>
<b>10. La cooperació pública, social i empresarial.....</b>	<b>25</b>
<b>11. Sistemes d'informació i tecnologia.....</b>	<b>26</b>
<b>12. Finançament .....</b>	<b>27</b>
<b>13. Avaluació .....</b>	<b>28</b>
<b>14. Comentaris i observacions.....</b>	<b>29</b>

## 1. Introducció

El qüestionari que presentem a continuació té 72 preguntes per contestar i la seva durada s'estima que sigui d'uns 35-40 minuts. Un gran nombre de les preguntes que es realitzen són obertes; aquesta part més qualitativa és fonamental per als resultats globals i la seva interpretació, per tant, us animem a prendre el vostre temps per contestar.

Atès que el treball de camp es comença a fer en unes dates que poden coincidir amb el període vacacional de molts professionals, durant el mes de setembre continuarà la recollida de dades i s'intensificarà el seguiment per aconseguir la màxima participació.

Totes les preguntes del qüestionari són de resposta obligatòria, tot i que, en el cas de no saber què respondre a alguna, es pot seleccionar l'opció Ns/Nc. El qüestionari serà vàlid quan hi hagi una resposta a cada una de les preguntes.

En el cas que no pugueu emplenar l'enquesta de forma continuada, en sortir el sistema registrarà la darrera pregunta completada i, quan torneu al qüestionari, automàticament seguirà a partir de la següent pregunta incompleta.

D'acord amb la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD), les dades de caràcter personal facilitades seran tractades d'acord amb els principis de seguretat i confidencialitat que la normativa sobre protecció de dades estableix.

El Departament de Benestar Social i Família garanteix l'anonimat dels participants tractant les dades de forma agregada. A més, hi ha un nombre mínim de persones enquestades d'acord amb la naturalesa jurídica de l'entitat o l'organització per assegurar que les respostes no es puguin associar a ningú.

Independentment, a l'inici del qüestionari la persona pot escollir si vol aparèixer a la llista de participants del II Pla estratègic de serveis socials de Catalunya que s'inclourà a l'informe final.

La participació en aquest procés participatiu només és possible a través de la invitació formal que cada participant ha rebut al correu electrònic de referència. L'enllaç directe al qüestionari electrònic és intransferible.

En el cas que conegueu algun expert o professional que vulgui participar a l'enquesta i que no hagi rebut el correu d'invitació, pot fer-nos arribar la seva sol·licitud de participació enviant un correu a [planificacio-estrategica.bsfc@gencat.cat](mailto:planificacio-estrategica.bsfc@gencat.cat), en què especifiqui el seu nom i els cognoms, l'adreça de correu electrònic i la naturalesa jurídica de l'entitat o l'organització a la qual pertany, i li enviarem un correu amb la informació i l'enllaç per accedir-hi. També es pot accedir a la participació en

l'enquesta a través de l'adreça web [http://dixit.gencat.cat/ca/planificacio\\_estrategica](http://dixit.gencat.cat/ca/planificacio_estrategica).

Els resultats de l'enquesta contribuiran a dissenyar el Pla estratègic de serveis socials per als propers anys, per la qual cosa **la vostra participació i implicació és, sens dubte, de gran valor.**

Agraïm la vostra dedicació i col·laboració en aquest procés participatiu. Les vostres aportacions de ben segur que contribuiran a millorar la situació actual dels serveis socials de Catalunya.

## 2. Registre i identificació

### 1. Dades bàsiques del participant

1.1 Nom:

1.2 Cognoms:

1.3 Organització:

1.4 Càrrec/Funció:

1.5 Naturalesa jurídica: (desplegable. Resposta simple)

1. Administració de la Generalitat
2. Agència pública
3. Ajuntament
4. Altres, empreses
5. Altres, tercer sector
6. Associació
7. Col·legi professional
8. Consell comarcal
9. Consorci
10. Diputació
11. Federació
12. Fundació privada
13. Fundació pública
14. Institucions religioses
15. Mancomunitat
16. Organisme autònom
17. Organització sindical
18. Patronal
19. Persona física
20. Universitat
21. Societat anònima
22. Societat anònima laboral
23. Societat civil privada
24. Societat cooperativa catalana limitada

25. Societat limitada
26. Societat limitada laboral
27. Societat privada municipal

1.6. Àmbit d'actuació principal: (resposta múltiple)

1. Serveis socials
2. Acció comunitària i voluntariat
3. Acolliments i adopcions
4. Civisme i valors
5. Dones
6. Famílies
7. Gent gran
8. Immigració
9. Pobresa i inclusió social
10. Infància i adolescència
11. Joventut
12. Persones lesbianes, gais, transgènere, bisexuals i intersexuals
13. Persones amb dependència
14. Persones amb discapacitat
15. Persones amb addiccions
16. Persones amb malaltia mental
17. Persones amb VIH/sida
18. Altres
19. No aplica

1.7. Municipi:

1.8. Formació:

1. ESO completa (graduat escolar), EGB, batxiller elemental
2. Batxillerat, BUP, COU, batxillerat superior, PREU
3. Cicle formatiu de grau mitjà, FP1, oficialia industrial o equivalent
4. Cicle formatiu de grau superior, FP2, mestratge industrial o equivalent
5. Diplomatura, 3 cursos aprovats de llicenciatura, enginyeria/arquitectura tècnica
6. Llicenciatura, grau o equivalent (4 anys o més)
7. Cursos d'especialització professional, postgrau
8. Màster (MIR, FIR...)
9. Doctorat
10. Altres (especifica)
11. Nc

1.9 Telèfon:

1.10 Adreça de correu electrònic:

2. Dónes el teu consentiment perquè el Departament de Benestar Social i Família pugui contactar amb tu, si escau, per tal de participar en futurs treballs relatius al desenvolupament del Sistema català de serveis socials?

1. Sí
2. NO

3. Voldries formar part de la llista dels participants del II Pla estratègic de serveis socials de Catalunya que es publicarà?

1. SÍ
2. NO

### 3. Avaluació del I Pla estratègic de serveis socials de Catalunya

4. Coneixes en profunditat el I Pla estratègic de serveis socials de Catalunya?

1. Sí
2. NO

5. Quines línies estratègiques del I Pla estratègic creus que hauria de mantenir-se en el II Pla estratègic? Escull les que consideris actualment prioritàries fins a un màxim de 10.

*(Resposta múltiple)*

#### EIX 1: EL DRET DE LES PERSONES ALS SERVEIS SOCIALS

1. Desenvolupament normatiu dels drets i els deures de les persones.
2. Visibilitat del Sistema i comunicació efectiva.
3. Promoció de la participació de les persones en el Sistema.
4. L'ètica del Sistema.

#### EIX 2: L'OFERTA DE PRESTACIONS DE QUALITAT

5. La Cartera de serveis adaptada a l'atenció de les necessitats socials de les persones.
6. La prevenció i l'acció comunitària.
7. Els nivells de referència de la qualitat per a les prestacions.
8. Objectius de cobertura i el Pla d'implantació.

#### EIX 3: LA VERTEBRACIÓ DEL SISTEMA I EL TREBALL EN XARXA

9. L'organització de la Xarxa de serveis socials d'atenció pública.
10. El paper de les àrees bàsiques de serveis socials i el model de serveis socials bàsics.
11. Els models de prestació dels serveis socials especialitzats.
12. L'impuls de l'activitat de les entitats d'iniciativa social.
13. El model de finançament i la concertació de serveis.

#### EIX 4: LES PERSONES QUE TREBALLEN EN EL SISTEMA: MOTOR I PUNT DE REFERÈNCIA

14. Reconèixer i formalitzar l'actuació de les persones que treballen en el Sistema.
15. Les dotacions [de professionals].
16. La capacitació, el suport i la protecció.
17. La comunicació i la gestió del coneixement.

#### EIX 5: PLANIFICACIÓ I AVALUACIÓ BASEDES EN EL CONEIXEMENT

18. Implantar el sistema d'informació social.
19. Desenvolupar la planificació del Sistema català de serveis socials.
20. Desenvolupar el model d'avaluació del funcionament del Sistema.
21. El coneixement a partir de la recerca i la innovació.
22. Cap de les anteriors.
99. Ns/NC.

6. Des de la teva experiència professional, l'aportació que ha suposat el I Pla estratègic 2010-2013 al Sistema català de serveis socials ha estat...

1. Molt alta
2. Alta
3. Normal
4. Baixa
5. Molt baixa

99. Ns/Nc

7. Per què? Argumenta breument:

8. Vas participar directament o indirectament en l'elaboració del I Pla estratègic?

1. SÍ
  2. NO
99. Nc

## 4. Necessitats socials

9. Quines són en la teva opinió les principals necessitats socials de la societat catalana que hauria d'atendre el Sistema català de serveis socials en els propers anys? Assenyala'n 5 com a màxim.

*(Resposta espontània)*


99. Ns/NC

10. Indica les 10 necessitats socials que consideres que seran més rellevants en els propers anys a Catalunya. Si ho creus necessari, afegeix-ne més.

*(Resposta múltiple)(Rotar ítems)*

1. Acolliment i atenció social bàsica/inicial
2. Atenció a les dependències funcionals
3. Atenció a les dependències funcionals derivades de la cronificació de la salut
4. Acompanyament a les persones en soledat
5. Resposta a necessitats bàsiques vitals (ingressos mínims, alimentació, subministraments, etc. )
6. Atenció per la pèrdua de l'habitatge
7. Promoció d'habitatge social de lloguer
8. Promoció de relacions comunitàries
9. Suport a les famílies amb dificultats
10. Protecció a la infància en risc
11. Promoció i atenció a la infància
12. Integració dels joves en risc d'exclusió
13. Atenció a les situacions de violència de gènere
14. Atenció a les situacions de violència familiar i social
15. Protecció a les persones sense sostre
16. Integració de les persones immigrades
17. Suport a les persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental
18. Atenció a les persones amb addiccions
19. Atenció a les persones amb dificultats d'inserció laboral i accés al mercat laboral
20. Atenció a les persones amb discapacitat
21. Altra (especifica) 

--
22. Altra (especifica) 

--
23. Altra (especifica) 

--

99. Ns/Nc

11. Assenyala quines consideres que són les 5 necessitats més ben ateses en aquests moments pels serveis socials. Si ho creus necessari, afegeix-ne més.

*(Resposta múltiple) (rotar ítems)*

1. Acolliment i atenció social bàsica/inicial



2. Atenció a les dependències funcionals
3. Atenció a les dependències funcionals derivades de la cronificació de la salut
4. Acompanyament a les persones en soledat
5. Resposta a necessitats bàsiques vitals (ingressos mínims, alimentació, subministraments, etc. )
6. Atenció per la pèrdua de l'habitatge
7. Promoció d'habitatge social de lloguer
8. Promoció de relacions comunitàries
9. Suport a les famílies amb dificultats
10. Protecció a la infància en risc
11. Promoció i atenció a la infància
12. Integració dels joves en risc d'exclusió
13. Atenció a les situacions de violència de gènere
14. Atenció a les situacions de violència familiar i social
15. Protecció a les persones sense sostre
16. Integració de les persones immigrades
17. Suport a les persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental
18. Atenció a les persones amb addiccions
19. Atenció a les persones amb dificultats d'inserció laboral i accés al mercat laboral
20. Atenció a les persones amb discapacitat
21. Altra (específica)
22. Altra (específica)
23. Altra (específica)
99. Ns/Nc

12. I quines consideres que són les 5 necessitats més mal ateses en aquests moments pels serveis socials? Si ho creus necessari, afegeix-ne més.

*(Resposta múltiple) (Rotar ítems)*

1. Acolliment i atenció social bàsica/inicial
2. Atenció a les dependències funcionals
3. Atenció a les dependències funcionals derivades de la cronificació de la salut
4. Acompanyament a les persones en soledat
5. Resposta a necessitats bàsiques vitals (ingressos mínims, alimentació, subministraments, etc. )
6. Atenció per la pèrdua de l'habitatge
7. Promoció d'habitatge social de lloguer
8. Promoció de relacions comunitàries
9. Suport a les famílies amb dificultats
10. Protecció a la infància en risc
11. Promoció i atenció a la infància
12. Integració dels joves en risc d'exclusió
13. Atenció a les situacions de violència de gènere
14. Atenció a les situacions de violència familiar i social
15. Protecció a les persones sense sostre
16. Integració de les persones immigrades
17. Suport a les persones amb problemàtica social derivada de malaltia mental
18. Atenció a les persones amb addiccions
19. Atenció a les persones amb dificultats d'inserció laboral i accés al mercat laboral
20. Atenció a les persones amb discapacitat
21. Altra (específica)

- 22. Altra (especifica) 

--
- 23. Altra (especifica) 

--
- 99. Ns/Nc

## 5. Missió, visió i valors

13. Indica quines són, segons la teva opinió, les principals funcions pròpies i específiques de la missió dels serveis socials, diferenciades de les que han d'assumir els altres sistemes de benestar social. Assenyalan 5 com a màxim.

*(Resposta espontània)*

  
  
  
  

99. Ns/NC

14. Resumeix, en una frase, la teva visió sobre quina aportació haurien d'estar fent els serveis socials des d'ara i en endavant a la societat catalana l'any 2025.

*(Resposta espontània)*

99. Ns/Nc

15. Quins són els principals valors o principis que han d'orientar el comportament de tots els professionals del Sistema català de serveis socials? Assenyalan 5 com a màxim.

*(Resposta espontània)*

  
  
  
  

99. Ns/NC

16. Assenyalan els valors i principis rectors del Sistema català de serveis socials que consideris més importants dels que estan actualment presents en el marc legislatiu i programàtic. Assenyalan 10 com a màxim.

*(Resposta múltiple) (Rotar ítems)*

1. Universalitat
2. Igualtat
3. Responsabilitat pública
4. Solidaritat
5. Participació cívica
6. Globalitat
7. Subsidiarietat

8. Prevenció i dimensió comunitària
9. Foment de la cohesió social
10. Normalització
11. Coordinació
12. Atenció personalitzada i integral
13. Respecte pels drets de la persona
14. Foment de l'autonomia personal
15. Economia, eficiència i eficàcia
16. Qualitat dels serveis
17. Continuitat dels serveis
18. Participació dels usuaris en la prestació dels serveis (coproducció)
19. Proximitat
20. Aportació al cost dels serveis per part dels usuaris
21. Coresponsabilitat dels usuaris
22. Altra (específica) 

--
23. Altra (específica) 

--
24. Altra (específica) 

--
99. Nc

## 6. La Cartera de serveis socials

17. Valora del 0 al 10 (on 0 és “està molt malament” i 10 és “està molt bé”) la Cartera de serveis socials actualment vigent.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

99. Ns/Nc

18. Quines recomanacions faries per actualitzar la Cartera de serveis de serveis socials? Assenyalala'n 5 com a màxim.

(Resposta espontània)


99. Ns/NC

19. Avalua l'oferta de serveis socials que es detalla a continuació. Marca els 10 serveis més importants i valora'ls (només aquests 10) del 0 al 10 (on 0 és “molt baixa” i 10 és “molt alta”) segons el nivell de qualitat de la seva prestació.

(Rotar ítems)

	Marca	Avalua 0-10
<b>ATENCIÓ SOCIAL BÀSICA</b>		
Atenció social bàsica.		
<b>SUPORT A LA INFÀNCIA I A LA FAMÍLIA</b>		
Suport a les famílies amb fills (prestació econòmica per infant a càrrec, per part, adopció o acolliment múltiple, etc.).		
Recursos per a infants amb trastorns en el desenvolupament o amb risc de patir-los.		
Ajudes a domicili (organització i arranament de la llar, suport familiar, cura als fills/es...).		
Atenció socioeducativa d'infants i adolescents.		
Intervenció dels serveis d'atenció en les situacions de risc o de desemparament infantil.		
Recursos residencials per a infants i adolescents.		
Recursos familiars alternatius per a infants i adolescents.		
Recursos per atendre persones víctimes de la violència masclista i els seus fills/es.		
Suport en l'acolliment o en l'adopció d'infants.		
<b>PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I ATENCIÓ A LES PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA</b>		
Teleassistència.		
Ajudes a domicili (cures personals, neteja, compres, acompanyament...).		
Mobilitat i transport (transport adaptat, ajudes tècniques...).		
Recursos residencials.		

Recursos diürns.		
Recursos per a la integració social de persones amb manca d'autonomia (clubs socials, centres de dia).		
Recursos per a la inserció laboral de persones amb discapacitat.		
Ajuts econòmics per afrontar despeses derivades d'una situació de discapacitat o de dependència.		
Ajuts tècnics per aconseguir un major grau d'autonomia personal.		
Suport a les persones cuidadores.		
<b>PREVENCIÓ DE LA POBRESA I L'EXCLUSIÓ SOCIAL</b>		
Alimentació (menjador social, servei de distribució d'aliments).		
Despeses de la llar (lloguer, aigua, llum, gas, etc.).		
Ajuts econòmics (per invalidesa, discapacitat, RMI, viduïtat, PNC, per atendre necessitats bàsiques...).		
Recursos de residència temporal.		
Recursos residencials per a persones en situació d'exclusió social.		
<b>SUPORT A LA INCLUSIÓ SOCIAL</b>		
Recursos residencials per a persones amb malaltia mental.		
Recursos residencials per a persones amb addiccions (pisos assistits, comunitats terapèutiques...).		
Recursos residencials per a persones amb VIH.		
Recursos per a la inserció laboral de persones amb dificultats d'integració.		
Recursos per a la integració social (clubs socials, centres de dia...).		
<b>ACCIÓ COMUNITÀRIA</b>		
Treball social comunitari.		
Suport a la dinamització d'activitats per a les persones grans.		
Mediació social i comunitària.		
Serveis d'acollida i integració intercultural.		
Suport al voluntariat.		
Suport a entitats i associacions amb finalitats socials i comunitàries.		

20. Vols afegir algun comentari en relació amb la Cartera de serveis socials que es presenta a la pregunta anterior?

99. Ns/Nc

21. Quina creus que hauria de ser la variable principal que s'hauria d'utilitzar per ordenar la Cartera de serveis socials?

1. Tipus de prestació (de servei, econòmica, tecnològica)
2. Sector de població
3. Necessitat social atesa
4. Drets d'accés (garantit, subjecte a disponibilitat pressupostària)
5. Nivell de servei (bàsic, especialitzat)
6. Altres

99. Ns/Nc

22. Què creus que s'hauria de tenir en compte per determinar l'accés a serveis i prestacions?  
Descriu-ne un màxim de 5.

*(Resposta espontània)*


99. Ns/NC

23. Estàs d'acord en el fet que per a l'accés a determinats serveis s'estableixi una aportació econòmica de l'usuari?

1. SÍ
  2. NO
99. Ns/Nc

24. Quins creus que han de ser els criteris per determinar la participació econòmica en determinats serveis per part dels usuaris? Assenyala'n 5 com a màxim.

*(Resposta espontània) (Condicionada a "Sí" en la pregunta 23)*


99. Ns/NC

25. Consideres que s'hauria d'avançar cap al desenvolupament de definicions, metodologies, protocols i eines de suport compartits per tot el sistema per a la millora de la prestació dels serveis socials?

1. SÍ
  2. NO
99. Ns/Nc

26. Quines eines consideres que s'haurien d'implementar de manera prioritària en el Sistema català de serveis socials per a la millora de la prestació dels serveis socials? Assenyala'n 5 com a màxim.

*(Resposta espontània)*



99. Ns/NC



## 7. Serveis socials bàsics i especialitzats

### Serveis socials bàsics

27. En els darrers 4 anys, creus que l'atenció social bàsica en general...

1. Ha millorat
2. Està igual
3. Ha empitjorat
99. Ns/Nc

28. Quines creus que són les principals actuacions que caldria fer per millorar l'atenció bàsica? Descriu-ne 5 com a màxim.

*(Resposta espontània)*

  
  
  
  

99. Ns/NC

29. Ordena de major a menor prioritat d'actuació els següents components de l'atenció social bàsica:

1. Gestió i direcció
2. Recursos econòmics
3. Recursos professionals
4. Formació dels professionals
5. Eines de treball homologades (protocols d'actuació, metodologies d'intervenció, etc.)
6. Sistemes d'informació
7. Avaluació de resultats

30. En vols afegir algun altre que consideris important?

*(Resposta espontània)*

2. NO  
99. Ns/Nc

### Serveis socials especialitzats

31. En els darrers 4 anys, creus que els serveis socials especialitzats en general...

1. Han millorat
2. Estan igual
3. Han empitjorat
99. Ns/Nc

32. Quines creus que són les principals actuacions que caldria fer per millorar els serveis socials especialitzats? Descriu-ne 5 com a màxim.

(Resposta espontània)

  
  
  
  

99. Ns/NC

33. Ordena de major a menor la prioritat d'actuació en els següents components dels serveis socials especialitzats:

1. Gestió i direcció
2. Recursos econòmics
3. Recursos professionals
4. Formació dels professionals
5. Eines de treball homologades (protocols d'actuació, metodologies d'intervenció, etc.)
6. Sistemes d'informació
7. Avaluació de resultats

34. En vols afegir algun altre que consideris important?

(Resposta espontània)

2. NO

99. Ns/Nc

35. Consideres necessària una major coordinació entre el Sistema català de serveis socials i altres sistemes de benestar social o de servei públic?

1. SÍ

2. NO

99. Ns/Nc

36. Ordena aquests sistemes per ordre de prioritat a l'hora de coordinar-se amb el Sistema català de serveis socials:

1. Educació

2. Justícia

3. Salut

4. Seguretat

5. Treball

6. Altres (especifica)

99. Ns/Nc

37. Quins consideres que són els beneficis més rellevants que aporta el Pla Interdepartamental d'Atenció i Interacció Social i Sanitària (PIAISS)? Descriu-ne 5 com a màxim


99. Ns/NC

38. Quines recomanacions faries en relació amb el PIAISS?

--

99. Ns/Nc

## 8. El rol dels professionals

39. Quines són les principals fortaleses que valoren dels professionals dels serveis socials?  
Assenyala'n 5 com a màxim.

*(Resposta espontània)*


99. Ns/NC

40. Quines són les principals febleses que detectes en els professionals dels serveis socials?  
Assenyala'n 5 com a màxim.

*(Resposta espontània)*


99. Ns/NC

41. Com creus que es pot millorar la carrera professional dels professionals i treballadors del Sistema català de serveis socials? Descriu un màxim de 5 propostes.

*(Resposta espontània)*


99. Ns/NC

## 9. L'organització del Sistema

42. Quins són els principals reptes o prioritats que caldria afrontar per a la millora de l'organització del Sistema català de serveis socials? Assenyala'n 5 com a màxim.

(Resposta espontània)


99. Ns/NC

43. Valora del 0 al 10 (on el 0 és la valoració mínima i el 10, la màxima) la capacitat de treball i de resposta del Sistema català de serveis socials en les dimensions següents:

Coneixement social

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

99. Ns/Nc

Prevenició i anticipació

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

99. Ns/Nc

Detecció correcta de les necessitats

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

99. Ns/Nc

Agilitat de la resposta

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

99. Ns/Nc

Assoliment de resultats

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

99. Ns/Nc

Qualitat del servei

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

99. Ns/Nc

Eficiència del Sistema

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

99. Ns/Nc

Sistemes d'informació per a la gestió

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

99. Ns/Nc

Avaluació de les actuacions i els resultats assolits

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

99. Ns/Nc

44. En una escala del 0 al 10, on 0 és "molt malament" i 10 "molt bé", valora l'organització dels serveis en l'àmbit local:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

99. Ns/Nc

45. I en l'àmbit autonòmic:

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

99. Ns/Nc

46. Assenyalala la resposta que defineix millor la teva opinió. "La descentralització és..."

- 1 Un element indispensable de l'organització dels serveis socials.
- 2 Un element necessari de l'organització dels serveis socials però caldria establir procediments, metodologies, protocols, eines de suport i models comuns i compartits de gestió dels serveis garantits a tot el territori de Catalunya.
- 3 Un element que dificulta la distribució homogènia i equitativa de la prestació de serveis. S'hauria de tendir cap a la centralització.
- 4 Cap de les tres opcions, sinó una altra (específica)

99. Ns/Nc

47. Quins són els aspectes més positius de la descentralització dels serveis socials? Assenyalala'n 5 com a màxim.

*(Resposta espontània)*

  
  
  
  

99. Ns/Nc

48. Quins són els aspectes de la descentralització dels serveis socials que caldria millorar? Assenyalala'n 5 com a màxim.

*(Resposta espontània)*

  
  
  
  

99. Ns/NC

49. Quins són els aspectes de la relació entre el Departament i els ens locals que caldria millorar? Assenyalala'n 5 com a màxim.

*(Resposta espontània)*


99. Ns/NC

50. Enumera les principals debilitats organitzatives del Sistema català de serveis socials per donar resposta a les necessitats socials. Assenjala'n 5 com a màxim.  
(Resposta espontània)


99. Ns/NC

51. Enumera les principals fortaleeses organitzatives del Sistema català de serveis socials per donar resposta a les necessitats socials. Assenjala'n 5 com a màxim.  
(Resposta espontània)


99. Ns/NC

52. Entre la llista que et mostrem de possibles àrees de millora respecte a l'organització i gestió dels serveis socials, assenjala 5 àrees de millora que consideres que s'haurien d'abordar i ordena-les de major a menor importància.  
(Resposta obligada) (Rotar ítems)

1. Organització i processos de l'atenció social bàsica.
2. Coordinació dels serveis socials bàsics amb els serveis socials especialitzats.
3. Coordinació de l'àmbit local amb el departament competent.
4. Capacitats de direcció i gestió.
5. Nombre de professionals.
6. Capacitació i formació dels professionals i treballadors del Sistema.
7. Plans de carrera professional dels professionals i treballadors del Sistema.
8. Tecnologia i sistemes d'informació.
9. Recursos econòmics.

- 10. Procediments o models compartits.
- 11. Definició d'estàndards de qualitat.
- 12. Edificis i instal·lacions.
- 13. Altres (especifica)
- 99. Ns/Nc

53. Valora del 0 al 10 (on 0 és "innecessària" i 10 és "molt positiva") la participació del voluntariat en els serveis socials.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

99. Ns/Nc

54. En quines àrees creus que el voluntariat pot aportar més valor? Assenyalan 5 com a màxim.

*(Resposta espontània)*


99. Ns/NC



## 10. La cooperació pública, social i empresarial

55. Valora del 0 al 10 (on 0 és “molt negativa” i 10 “molt positiva”) l’aportació del tercer sector social al Sistema català de serveis socials.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

99. Ns/Nc

56. Valora del 0 al 10 (on 0 és “molt negativa” i 10 “molt positiva”) l’aportació del sector empresarial al Sistema català de serveis socials.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

99. Ns/Nc

57. Enumera els aspectes més positius de la cooperació pública, social i empresarial en la gestió del Sistema català de serveis socials. Assenyalan 5 com a màxim.

*(Resposta espontània)*


99. Ns/NC

58. Enumera els aspectes més negatius de la cooperació pública, social i empresarial en la gestió del Sistema català de serveis socials. Assenyalan 5 com a màxim.

*(Resposta espontània)*


99.Ns/NC

59. Vols afegir algun comentari en relació amb la cooperació pública, social i empresarial en la gestió del Sistema català de serveis socials?

--

99. No vull afegir res.

## 11. Sistemes d'informació i tecnologia

60. Valora del 0 al 10 (on 0 és "molt negatiu" i 10 "molt positiu") l'ús actual de les tecnologies de la informació en la gestió i la prestació dels serveis socials.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

99. Ns/Nc

61. En quines àrees o àmbits de la gestió dels serveis socials caldria incrementar l'ús de les tecnologies de la informació ? Assenyalan 5 com a màxim.

*(Resposta espontània)*


1. Cap

99. Ns/NC

62. Quines creus que són les principals barreres per introduir i incrementar l'ús de tecnologies de la informació en la gestió dels serveis socials? Assenyalan 5 com a màxim.

*(Resposta espontània) (Resposta obligada)*


1. No hi ha barreres

99. Ns/NC

63. En quines àrees o àmbits relacionats amb la prestació dels serveis socials caldria incrementar l'ús de la tecnologia? Assenyalan 5 com a màxim.

*(Resposta espontània)*


1. Cap

99. Ns/NC

## 12. Finançament

64. Com valors el nivell de finançament del Sistema català de serveis socials?

1. Molt insuficient
2. Insuficient
3. Adequat
4. Suficient
5. Molt suficient
99. Ns/Nc

65. Com valors el nivell d'aprofitament i d'eficiència en l'ús dels recursos públics al Sistema català de serveis socials?

1. Molt eficient
2. Bastant eficient
3. Adequat
4. Poc eficient
5. Gens eficient
99. Ns/Nc

66. Quines són les necessitats socials que caldria prioritzar en l'assignació de recursos en els propers anys? Assenyalan 5 com a màxim.

*(Resposta espontània)*


99. Ns/NC

67. Quines eines de millora de gestió econòmica es podrien implementar per optimitzar l'ús dels recursos disponibles? Assenyalan 5 com a màxim.

*(Resposta espontània)*


99. Ns/NC

## 13. Avaluació

68. Valora del 0 al 10 (on 0 és “està molt malament” i 10 és “està molt bé”) els sistemes d’informació disponibles sobre l’actuació dels serveis socials.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

99. Ns/Nc

69. Valora del 0 al 10 (on 0 és “molt baix” i 10 és “molt alt”) el nivell d’informació sobre l’avaluació del Sistema català de serveis socials.

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

99. Ns/Nc

70. Quines són les principals limitacions o barreres que es troben els serveis socials per disposar de sistemes d’avaluació i d’informació d’avaluació? Assenyalan 5 com a màxim.  
(Resposta espontània)


99. Ns/NC

71. Quines actuacions són necessàries per millorar l’avaluació i la rendició de comptes dels serveis socials? Assenyalan 5 com a màxim.  
(Resposta espontània)


99. Ns/NC

## 14. Comentaris i observacions

72. Vols afegir algun comentari o observació en relació amb les preguntes i temàtiques tractades en el qüestionari?

2. No vull afegir res més.

El qüestionari ha finalitzat. En nom del Departament de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya agraïm la teva col·laboració.