



Dimecres 8 d'abril de 2015

Universitat Pompeu Fabra

Campus del Poblenou
Roc Boronat, 138, 9 hores

Jornada anual 2015

Recull d'aportacions escrites dels tallers de debat i participació



El document que presentem recull el detall dels set grups de treball simultanis que van tenir lloc durant la Jornada Anual 2014 de l'Acord Ciutadà.

L'objectiu d'aquests grups de treball va ser promoure un espai d'intercanvi i afavorir la participació de les persones assistents entorn les línies i objectius de l'eix 2 del document de l'Estratègia Compartida:

- 1) Ciutat preventiva i convivencial que fa front a la vulnerabilitat i l'exclusió.
- 2) Una ciutat que treballa per millorar les condicions de vida de les famílies i reduir les situacions de risc de la infància.
- 3) Millorar les oportunitats socials dels adolescents i els joves.
- 4) Les persones grans com a protagonistes de la ciutat.
- 5) Una ciutat plenament accessible i que lluita pel dret a la vida independent.
- 6) Una ciutat que lluita contra la discriminació per raons de gènere, orientació sexual, identitat de gènere i origen ètnic o racial.
- 7) Una ciutat que acull i acompanya.

Els grups van ser presidits i dinamitzats per representants de les Xarxes d'Acció de l'Acord, amb el suport de membres de la Comissió Executiva i la secretaria tècnica de l'Acord.

Als grups de treball van assistir en total 139 persones que van participar a través de qüestionaris de treball, mitjançant targetes adhesives, i a través dels diversos torns de paraules dinamitzats.

La metodologia dels grups de treball va ser de torns tancats de paraula amb el suport de qüestionaris i targetes adhesives. I el debat es va organitzar al voltant de les següents 4 principals qüestions:

- a. ¿Quins tres temes, objectius i accions de la línia estratègica donaria prioritats per impulsar? ¿Per què?
- b. ¿Què opina dels projectes tractor de l'Estratègia? En prioritzaria algun? Troba a faltar algun altre?
- c. ¿Quins espais de coordinació creu que caldria impulsar per avançar en aquesta línia estratègica?
- d. ¿En la seva opinió, creu que falta algun tema al document de l'Estratègia? Té algun suggeriment que creu que s'hauria de tenir en compte?

Tal i com ja es va informar durant l'acte, s'ha recollit de forma exhaustiva el conjunt d'aportacions rebudes per escrit als diversos grups a través d'un total de 115 qüestionaris de treball i 240 targetes adhesives emprades en la dinàmica.

A continuació es pot consultar aquestes idees i reflexions recollides, ordenades en funció dels grups i de les diverses qüestions que van centrar els debats.

1	Ciutat preventiva i convivencial que fa front a la vulnerabilitat i l'exclusió.	4
2	Una ciutat que treballa per millorar les condicions de vida de les famílies i reduir les situacions de risc de la infància.	19
3	Millorar les oportunitats socials dels adolescents i els joves.	29
4	Les persones grans com a protagonistes de la ciutat.	36

1

Processos de socialització en la infància, adolescència, joventut i família.



1) Com apoderar i implicar més a les persones ateses i als seus familiars?

- Des de la coresponsabilitat en la planificació, valoració i avaluació d'accions: famílies , nois/es.
- Participació, organització i accions compartides, les quals facin el seu programa d' activitats que els dona eines al dia dia per fer la seva tasca .
- Necessitats reals- detecció, banc de recursos: reals i prop l'acció. Fer arribar a les entitats socials actes festius, educatius, formacions, jornades, protagonisme real.
- Donant-los informació i formació per tal de que no es trobin sols i perduts en primer lloc i després integrar-los a alguna xarxa d'atenció d'aquest col·lectiu que els ajudi a acceptar aquesta situació i a tirar endavant.
- Participació i implicació, apoderament.
- Fomentar la informació dels usuaris i les seves famílies. Comunicació.
- Recalcar el paper de la ciutadania activa i sensibilitzar als familiars / conscienciació als familiars.
- Donant informació a les famílies cuidadores ateses i fer-les participants del seguiment de les seves causes i l'assoliment d'objectius a nivell social.
- Infants: suport a les escoles, als espais, a les famílies.
- Captar totes les potencialitats dels infants (intel·ligències múltiples).

- Delimitar be els rols professionals, les necessitats i la xarxa de recursos, espais i eines que finalment rebin l'ordre.
- Implicar i crear sensibilització en el medi per la participació, l'intercanvi, i els co-beneficis entre les mateixes persones.
- Treball sentit, cost socioeconòmic ,oblit de l'esperit.
- Evolucionar i passar de "persones ateses" a persones "participants". En la fase d'exclusió severa, cal atendre però per tal d'evitar la cronificació de la dependència, cal crear programes de participació on aquestes persones liderin. S'assoleix així: l'apoderament i la satisfacció de les necessitats reals-identificades per les mateixes persones.
- Participació: trobar estratègies perquè siguin les famílies que trobin el seu camí.
- Promoure que les famílies s'ajudin entre elles, recolzar les xarxes d'ajuda.
- Donar valor a les persones amb iniciatives d'inclusió social que no parteixin solament de les entitats socials, si no directament de les famílies, ampas, grups veïnals, grups culturals....
- Partir del convenciment que ells són els protagonistes de la nostra intervenció. Nosaltres acompanyem però són ells els que decideixen.
- Generar noves i millors estratègies que fomentin la participació de les persones ateses.
- Fer-los partícips de les decisions vitals per al seu desenvolupament com a persones. Protagonistes del seu itinerari.
- Participació de l'infant i de la família.
- A dins de les famílies que vosaltres tracteu, és difícil implicar-les atès la implicació directe sobre la persona (en el nostre cas nens)r (les famílies) donar-se suport entre ells una vegada vagin superant la seva situació.
- Dotar a la comunitat educativa, a les entitats socials i a l'Ajuntament d'eines de comunicació per una col·laboració més activa entre totes les persones implicades per poder fer un seguiment més proper. Les famílies s'implicaran més a mesura que es sentin que formen part del procés.
- Treballar amb els infants i els joves la vesant esportiva. Veiem molt poca implicació dels pares i familiars.
- Pensem amb els nous projectes per les activitats esportives familiars per implicar-los en l'activitat dels seus fills.

- Hi ha un problema amb els nouvinguts: no tenen la cultura de l'esport com a Catalunya. Es necessari educar a les famílies en la cultura de l'esport.
- Informar i prendre decisions.
- Comunicació i escolta activa.
- Acompanyament.
- Re modificar-los en la presa de decisions.
- Responsabilitzar a les famílies i als infants del procés que tenen al centre. Conducció de les famílies i no oferir espais de consum d'activitats: és important crear confiança dels professionals vers les capacitats i interessos, propostes d'infants i famílies.
- Pensar en els canals de comunicació que facilitin que realment anirà bé la formació, donar il·lusió.
- Tractament de les persones com a subjectes de dret, amb capacitats, potencialitat, des d'una perspectiva d'acompanyament.
- Oferir espais de participació, visibilització i d'incidència sobre el seu entorn.
- Oferir oportunitats, espais educatius i vitals: infància en risc en barris- desigualtat social.
- Rescatar les seves capacitats i coneixements i professionalitat.
- Donar formació, llengua, mobilitat i feina.
- Fomentar la solidaritat intergeneracional.
- Atenció centrada en la persona.
- Nosaltres no hem d'ajudar, les persones que atenen si que s'han d'ajudar des de les seves decisions, accions i opinions. Cal donar-los veu i esforç de participació i opinió, nosaltres som doncs els facilitadors d'aquests espais.
- Principi de coresponsabilitat.
- Informar-los dels projectes de les diferents organitzacions.
- Nosaltres treballem amb familiars d'addictes que es volen recuperar de la seva dependència i per tant la implicació és total.
- La més gran implicació s'aconsegueix perquè et sents afectat per la persona atesa.
- Prendre consciència de la importància de la conciliació familiar, laboral i personal.
- Des de les escoles-Polítiques/accions, que facilitin aquesta conciliació a les famílies.

- Empreses, conciliació, mesures per optimitzar el temps i l'organització.
- Acords escola, família, mesures com per exemple permisos per actes escolars, etc.
- Treballar amb la lògica de les J.A.: acollir, (sobre la base del punt d'arribada), acompanyar en el procés i autonomitzar (objectiu final).
- És un repte molt complicat i depèn de la tipologia dels usuaris que cal atendre. Grup 1: sense sostre: seguir el projecte que porta Arrels d'incorporació dels òrgans de govern. Grup 2: Discapacitat: participar en els diferents fòrums, jornades i debats (òrgans de govern). Grup 3: Joves, fer-los partícips en el disseny dels programes.
- Fomentar la comunicació entre professionals i usuaris. Comunicació de qualitat, habilitats comunicatives.
- Dotar d'informació real i concreta per tal que les persones puguin decidir en els seus processos vitals.
- Sensibilitzar els usuaris en relació a l'estratègia i la trajectòria de les entitats que treballen per a ells, fer-los partícips.
- Concretar drets però també deures.
- Fomentar una visió de treball entre professionals i usuaris.
- En infants i adolescents, dotar-los de capacitat de decisió en allò que realment puguin decidir.
- Fomentar la solidaritat, intra i intergeneracional.

2) Com implicar més a la ciutadania? Per exemple en temes de participació comunitària, moviments veïnals, voluntariat, etc.

- Programes engrescadors per diferents edats i tota la família a l'hora, vinculades a grups propers i serveis.
- Espais vivencials que facilitin la comunicació i les relacions.
- Alfabetització social/emocional de la ciutadania. Reconeixement del potencial social.
- Reconeixement en xarxa: buscar la cooperació i sinergies entre entitats de les xarxes socials.
- Sensibilització social dels barris.

- Tot fent una campanya de sensibilització a nivell dels barris, propera a la ciutadania (mitjans, locals).
- Foment de la solidaritat intergeneracional.
- Avaluar l'impacte i la incidència, la transparència i el treball en xarxa.
- Diagnòstic compartit.
- Facilitar el procés de participació. Informació i incentivar la creativitat de cultura urbana.
- Fomentar el voluntariat a través de les diverses associacions, centres cívics de barri, etc. i compartir a través d'ells , la informació de les diferents entitats de la xarxa.
- Captar els seus interessos via on line i convidant a les persones que ho vulguin tirar endavant.
- Informar de tots els recursos i possibilitar l'accés.
- Incentivar la creativitat i la imaginació publicitària.
- Participació com a fi. No és tant important participar en molts actes, com el procés d'organització i participació en un únic acte, on les persones liderin tot el procés i segueixin els seus tempos.
- Les associacions volen que participin a les nostres activitats, però potser no els motiva. Cal que decideixin com i quan volen participar i donar suport.
- Facilitar processos de participació : llocs de reunió, llocs de lleure, llocs de difusió dels actes.
- Els barris ´son els entorns ,es propers als infants i a les famílies: cal conèixer les característiques del barri i promoure projectes comunitaris amb la implicació de tothom. En el barri s'hauria de poder oferir tot i amb qualitat.
- Aprofitar de les noves tecnologies, xarxes socials, fomentar la participació com a mínim i la comunicació també.
- Sensibilitzar a mes de la tasca feta per el tercer sector i des de l'Acord/mes comunicació.
- Estructures més participatives que s'apropin molt més a la realitat de les persones.
- Aprofitar els grups ja organitzats (culturals, esportius) que sovint ja realitzen alguna acció social i ajudar-los a vehicular aquesta vessant més sensibilitzada i més social.
- Pedagogia per part de les entitats de la tasca que esporta a terme en el barri / veïnat/ciutat .
- Conscienciació i potenciació tel teixit comunitari.

- Fora interessant, buscar projectes o accions entre l'escola, la família i el districte. Conèixer la problemàtica local fa ser més sensible a la participació.
- Acostar per exemple, nens que han estat malalts a fer activitats dins del barri (ajudats per nens voluntaris) pot permetre donar qualitat i vida social a nens que l'han perdut.
- Dinamitzar els nuclis locals del barri a partir dels moviments veïnals, comunitat educativa(escoles, ampas), constituint grups de treball que detectin les grans necessitats i una vegada fet el diagnòstic d'acord amb les necessitats i inquietuds comunes de la majoria.
- Divulgació de les despeses públiques relacionades amb els projectes d'ajuts socials, d'aquesta manera la ciutadania i les seves intervencions no seran infructíferes i eventual hi haurà més implicació.
- Donar eines i facilitats perquè la ciutadania i el jovent puguin tenir il·lusió per treballar de voluntaris en projectes solidaris, exemple BQ voluntaris. Els hem de fer visibles i de fàcil accés. On trucar per incorporar-te???
- Donar a conèixer les diferents etiologies, eines, tríptics, xerrades.
- Que la informació sigui àgil i dinàmica.
- Iniciatives.
- Incidència política.
- Informació i transparència , que coneguin que te cada institució i per què ?
- Oferir espais puntuals de participació al barri.
- Espais i estructures àgils.
- Escolta/espais participatius i ben contextualitzats.
- Conèixer els interessos del veïnat, donar un nou aparell al veïnatge "invisible", promoure espais de convivència intel·lectual.
- Proximitat/obertura.
- Visibilitzar el voluntariat o espais de solidaritat des de la majoria.
- Utilitat i acompanyament per part dels voluntaris: causa justa.
- Posar-ho fàcil a l'hora d'ajudar als altres, més a prop (a dins del seu barri).
- Fer activitats al carrer/xarxes.
- Promoure des de l'escola el voluntariat de proximitat.

- Car recolzar els moviments d'ajuda veïnal.
- Transparència i treball en xarxa real.
- Donar valor, comunicar, visibilitzar totes les accions per petites que siguin.
- Donar a conèixer l'existència dels recursos que treballem diàriament, per això caldria crear serveis socials, comissaries dels mosso d'esquadra, G.U.,etc. Ja que ells estan en contacte diari amb possibles usuaris.
- Voluntariat, participació comunitària.
- Des de les empreses: voluntariat corporatiu o accions a l'interès de les empreses extrapolables a la comunitat.
- Ajuda mútua (tipus banc del temps) a les escoles , a través de l'AMPA- intercanvi de temps de pares i mares per poder atendre els fills, recollir-los a l'escola, etc.
- Obrir les entitats.
- Incorporar la participació en tots els projectes i activitats de les entitats.
- Compartir la diagnosi amb les administracions i les entitats.
- Cal millorar la transparència.
- Fer més projectes conjunts,
- Aturar l'impacte.
- Més incidència amb aquests elements que generen més implicació ciutadana.
- Sensibilització molt propera, en el propi territori.
- Recollir iniciatives de la ciutadania, tant grupals com individuals.
- Treball amb les escoles.
- Transmetre com es treballa i per qui es treballa, ús de xarxes socials.
- Col·laborar amb universitats per tal que futurs professionals coneguin i s'impliquin amb el tercer sector (convenis de pràctiques, xerrades....).
- Guaitem Tocagg: acció comunitària en el voluntariat.

3) Com millorar l'eficiència i la cooperació en el tercer sector social?

- Treballant al màxim la complementació.
- Protagonisme actiu i real de les persones, obrint espais a la ciutadania on poder interactuar i treballar plegats.
- Reconeixement i valoració de la incidència.
- Relació entre tots els agents i consciència de les necessitats d'aquest treball social, educatiu, polític.
- Reforçar el treball en xarxa entre les entitats del tercer sector social obrint les portes a cadascuna i donant molta importància a la transparència i a la no competència entre elles. Hi ha que sumar estratègies de comunicació.
- Aprofitar la relació entre l'Ajuntament i empreses per fomentar i incentivar a fer activitats solidaries a dins de les empreses, fomentant així el mecenatge tant per les activitats culturals, recaptació econòmica per entitats socials o de conscienciació de determinants temes socials.
- A través de les xarxes on els serveis municipals i actes públics els puguin donar suport davant de les seves dificultats.
- Donar suport a les entitats amb dificultats econòmiques per sobreviure: cada vegada tenim menys persones i tanquen més entitats.
- Incentivar i donar suport a iniciatives veïnals, juvenils, familiars; formar i orientar als usuaris, veïns i famílies, i sobretot als joves.
- Treball real en xarxa amb accions concretes i calendaritzades
- Reestructuració del sistema de subvencions (treballar per aconseguir subvencions per poder pagar el sou d'aquest treball- no pot ser.
- Seguir amb aquest espai de trobada i tenir una plataforma en línia de participació.
- xarxes efectives: promoure treballar plegats en projectes socials i que també es tingui la visió de la persona col·lectiu atès i d'altres agents que no són necessàriament del tercer sector social, com per exemple pot ésser l'àmbit educatiu, l'àmbit empresarial, l'àmbit econòmic. La tasca del tercer sector té sentit si dirigim els nostres esforços a adaptar-nos a la societat actual, la del dia a dia i amb la finalitat darrera de canviar-la, de millorar-la.
- Enfortir la confiança entre entitats/agents, mitjançant la transparència i la promoció d'aliances.

- Relació entre entitats com agents col·laboradors i com a competència.
- Treball real en xarxa.
- Treball en xarxa amb projectes comuns.
- Cal sumar i no trepitjar-se per aconseguir visibilitat a costa dels altres.
- Hi ha molts projectes que cal treballar-los conjuntament per fer-los més òptims.
- Arribar al món de l'empresa com element bàsic en el suport econòmic.
- Reforçar les relacions i la comunicació entre totes les parts implicades: famílies, comunitat educativa (escoles, ampas, professors...), eixos comercials i entitats socials a nivell de barri, per exemple a través de la creació de plataformes amb els agents implicats que organitzin les temàtiques per a tota la ciutadania.
- Relacionar i donar a conèixer tots els projectes que tenim al voltant, aquesta coneixença farà que cadascú pugui demanar col·laboració amb la resta.
- Crear xarxes realment actives.
- Treball conjunt.
- Espai de treball i compartir experiències.
- Espais de treball compartits.
- Xarxa real i operativa.
- Tràmits burocràtics nous i àgils i entenedors (vocabulari i requisits que siguin entenedors per tot tipus de població.
- Avaluar el coneixement de les entitats del tercer sector social.
- Fomentar la incidència política, la transparència del propi entorn i anar més enllà de la subsistència de les pròpies organitzacions.
- Crear espais de treball i compartir experiències en el territori.
- Sector públic/privat/societat civil.
- Aliances
- Treball en xarxa real,
- Transparència.
- El tercer sector ha de fer aliances amb els altres sectors de la ciutat.

- Cal dotar-lo dels mitjans que no pensem de reclamar.
- Treball en xarxa.
- Treball interxarxa, no només amb entitats socials, col·laboracions, tenir en compte l'àmbit empresarial que també aporta i s'implica en temes socials.
- Disposar d'espais de diagnosi compartit, acordar qui fa que.
- Simplificar i evitar duplicitats d'espais de coordinació (sovint generats per les administracions).
- Impulsar projectes lúdics d'algunes organitzacions.
- Hem de pensar d'estar en xarxa i treballar en xarxa, cal dissenyar i formar a directius i a tècnics per cooperar millor entre les entitats.
- Tenir espais d'intercanvi entre professionals del mateix àmbit i de diferent àmbit.
- Capacitat de derivar quan ja hi ha serveis que funcionen i adequats a la demanda que fa l'usuari.
- Tenir clar l'objectiu final que és el benestar de les persones. Els usuaris no són les entitats, són usuaris, persones que en un moment determinat necessiten d'ajut de l'entitat.
- Crear i reforçar els vincles de col·laboració entre els tres sectors: el públic, el privat i les entitats com a societat civil organitzada.

4) Com promoure un ajuntament més relacional i inclusiu?

- Treballant des de la promoció de la participació amb iniciatives que arribin a fer teu l'espai de serveis i activitats en general.
- Tenir present les diferents realitats socials .
- Donar impuls a les inquietuds, previ camp a la sensibilització, tot donant resposta a les necessitats.
- L'Ajuntament te que apropar-se més a les entitats socials i a les empreses; impulsar vincles de participació de l'Ajuntament entre el teixit empresarial, universitats, tercer sector i ciutat civil.
- Compartir diagnòstic/decisiones entitats diferents dels proveïdors.
- Participació al moment de les polítiques de l'Ajuntament.
- Millorar el sistema de comunicació entre els usuaris i els serveis socials de l'Ajuntament per concertar cites. Moltes vegades a les famílies els resulta molt difícil comunicar-se amb el treballador

social i en situacions de vulnerabilitat, aquest fet, genera molta angoixa.

- Més transparència i informació sobre els serveis que poden oferir en temes d'inclusió social.
- Facilitar més recursos i espais per adolescents i joves del barri, hi ha barris que no tenen res.
- Facilitar activitats i espais d'ús compartit i amb activitats en comú per totes les franges d'edat (GG , infants, joves, dones, nouvinguts.
- Promoure espais de trobada comunitària.
- Fer prospecció de les necessitats i equilibrar recursos destinats al suport i la promoció de barris i la difusió d'activitats.
- Entendre que les persones expertes són en primer lloc persones afectades, en segon lloc treballadores que treballen en contacte directe i en tercer lloc tècniques i polítics de l'Ajuntament.
- Reunions i trobades amb tots els agents col·lectius i individuals per tenir coneixement real de la situació.
- Participació ciutadana, no solament espectador sinó particip.
- Mon urbà: facilitar espais on l'espai públic estigui orientat a una ciutat de persones i d'infants.
- Més proper (nova tendència de relançar de nou molt mes els barris).
- Més participatiu, penso que s'intenta però realment és una participació superficial ja que seria necessari destinar mes temps i més recursos i no sempre es fa. Per ser participatiu haurà de cedir protagonisme.
- Poso la política social com a eix vertebrador de la política de ciutat.
- Treball directe amb els districtes.
- Ha de tenir un departament o responsable que conegui les entitats i escoles del barri on poder trobar projectes (amb comunicació real) que impliquin a la ciutadania de forma mes directa.
- Cal proximitat perquè els ciutadans vegin les necessitats reals.
- Organització d'assemblees de barri de manera més freqüent on es tinguin en compte les inquietuds veïnals per sobre dels interessos econòmics que molt sovint no aporten cap benefici social als veïns.
- Fer que els polítics valorin els projectes intentant fer un seguiment proper i veient-los, no només fent servir estadístiques i projectes en paper.

- Demanar més informació als professionals del districte on treballen.
- Facilitar processos de motivació i fer campanyes de sensibilització.
- Visibilització i reconeixement d'entitats integradores.
- Promoure espais territorials de participació i propostes davant de les incidències.
- Diagnòstic compartit
- Entitats diferents del tracte a proveïdors.
- Participació en les polítiques públiques.
- Posar-ho fàcil perquè la ciutadania pugui accedir als recursos: ciutats i famílies.
- La filosofia de l'estratègia compartida que vagi dirigida al territori, als barris, als districtes: les seus del districte/empreses, entitats en xarxa.
- Facilitar espais de participació i d'informació.
- Segurament serà la suma de comportaments i les activitats de cara a una de les persones, Educació (comunitària i cívica)
- Elevar la consciència de col·lectivitat.
- Visualitzar les accions i projectes en programes que l'Ajuntament porta a terme.
- Projectes i programes conjunts amb l'Ajuntament , entitats i agents socials.
- Incorporar procediments d'escoltes i anàlisi de la realitat.
- Compartir diagnosi i decisions de les entitats.
- Evitar tractar les entitats com a proveïdors amb procediments contractuals que funcionen amb lògica de mercat/preu.
- Participar en el moment zero del disseny de les polítiques públiques.
- Relació directa entre els tècnics de l'Ajuntament i dels professionals del Tercer Sector.
- Facilitar aquests espais on poder parlar cara a cara i fer arribar la veu de l'Ajuntament.
- Creiem que el govern obert que impulsa l'Ajuntament de Barcelona és l'intermediari per fer una ciutat per totes les edats.

2

Processos d'envelliment i aïllament.



1) Com apoderar i implicar més a les persones ateses i als seus familiars?

- Crear grups de participació (usuaris/aries i famílies)
- Atenció centrada en la persona.
- Crear sentiment de pertinença amb l'entitat.
- Participar en serveis, actitud proactiva.
- Dret a no fer res.
- Aportar la pròpia experiència.
- Escoltar que volen i els seus interessos.
- Promoure l'autonomia personal.
- Plantejar activitats centrades en els seus propis interessos. Escoltar el què volen.
- Que la gent gran sigui el propi agent.
- Reivindicar el dret de les persones grans a no fer res.
- Recollir les seves preocupacions per tal de canalitzar-les: escoltar.
- Formar part de....
- Necessitat de compartir el que aquí passa.
- Reivindicació de no fer res.

- Comunicar, informar (la tasca de donar la informació dels ajuts, el recolzament que ells poden rebre és bàsic per a ells, ja que poden fer-lo servir o no, també de les activitats del seu entorn.
- Escoltar, recollir les demandes, propostes i suggeriments dels individus, mitjançant les agrupacions, casals, moviments veïnals.
- Facilitar, flexibilitzar, agilitzar la comunicació i la informació, accés als recursos existents.
- Donar més protagonisme, tenint en comte la opinió de la persona central.
- Tenir en compte els seus interessos, intervencions per partir del centre d'interès de la persona.
- Crear un espai personal, que suposi un augment de la seguretat i l'autoestima.
- Més informació i formació als familiars per entendre millor els processos d'envelliment.
- Crear xarxes i comunitats de participació per integrar la gent gran a les TC
- Visibilitzar les persones.
- Sensibilització /pedagogia a dues bandes
- Difusió de les activitats
- Escoltar els interessos i les necessitats.
- Creació de grups socials.
- Fer activitats conjuntes, persones ateses i familiars
- Donar informació a totes les parts.
- Implicació dels districtes de cada barri.
- Mitjançant consells de participació, que formin part d'aquets Consells on poder donar la seva opinió i aportar i construir conjuntament.
- Escolta activa, comunicació, ACP.
- Implicar-se en formes d'atenció.
- Obrir els recursos a les famílies: tardes en família, compartir....
- Informació, difusió i pedagogia fàcil que arribi a la gent gran de forma ben entenedora.
- Crear xarxes en l'entorn social (comerços, serveis...) de detecció i d'informació.

- Activitats de proximitat per facilitar l'assistència.
- Escoltar molt el que volen, el que els agrada, buscant les activitats de cara als seus interessos.
- Fomentar una actitud pràctica de la gent gran, respectant l'autonomia i la capacitat de decisió.
- Escoltar els seus interessos i necessitats.
- Respectar la seva autonomia i decisió.
- Disposar de la informació de manera atractiva i accessible.
- Enfortir el sentiment de pertinença de les persones grans acompanyades amb l'entitat de la que formen part.
- Crear grups de participació: les persones han de decidir.
- Atenció centrada en la persona.
- Persones acompanyades no ateses.
- Crear sentiment de pertinença.
- Actitud proactiva. Equipaments de proximitat.
- Conèixer el barri. Definició d'activitats.
- Escoltar el que volen (vetllar pels seus interessos).
- Dret a no fer l'envelliment de les persones amb discapacitat. Facilitar ajuts.
- Voluntariat: facilitar entrar als disminuïts.
- Establir vincles amb les diferents problemàtiques personals de cuidadors i de persones dependents.
- Utilitzant eines organitzatives, com grups, consell de participació reals, prepositius, tant per les persones com per els familiars.
- Respectant els drets de les persones ateses i per millorar l'atenció cal treballar ACP que implica persona, família, entorn, comunitat....
- Implicar-los amb els plans d'atenció...
- Visibilitzar l'envelliment també de les persones amb discapacitats.
- Totalment d'acord amb les intervencions.
- Importància de la informació bidireccional.
- Els recursos estan ben distribuïts???

2) Com implicar més a la ciutadania? Per exemple en temes de participació comunitària, moviments veïnals, voluntariat, etc.

- Portes obertes dels serveis i facilitar l'accés.
- Identificar el jovent amb la gent gran.
- Conèixer els recursos.
- Voluntariat que faciliti entrar el els domicilis
- Compromís.
- Informació que arribi tota, a tot arreu.
- Fer visibles les dificultats.
- Comunicar, informar a tothom dels grups i entitats col·laboratives.
- Voluntariat, Serveis Socials.
- Millora en les condicions, la vida a dins de l'habitatge, etc. Persones aturades (electricistes, fusters, equips per fer vincle entre les necessitats d'uns i dels altres).
- La importància de poder sortir al carrer.
- Treballar en xarxa, facilitant la comunicació i la informació. Mantenir la comunicació eficaç entre tots els membres de la xarxa.
- Implicar totes les persones en qualsevol gestió del barri.
- Molta més difusió institucional però també als grans mitjans.
- Esperar els tabús" vers els professionals.
- Participar en el serveis.
- Compromís respecte a les necessitats de la gent gran.
- Visibilitzar les persones.
- Derivar els serveis existents
- Campanyes de sensibilització.
- Aprofitar els coneixements de la persona gran i compartir-los amb els familiars i la gent jove i els moviments veïnals.
- Jornades de portes obertes: explicació del que es fa per implicar.
- Conèixer l'entorn per poder implicar ,millora d'aquestes claus.
- Incentivar els valors implícits a la vellesa entre els joves i els ciutadans en general.

- No centrar-nos solament en serveis que poden oferir perquè la gent gran es traslladi, si no també potenciar els serveis (voluntariat) que accedeixi a la gent gran que no es pot mobilitzar fàcilment. El telèfon és una eina que permet un contacte fàcil.
- Difusió de l'impacte (resultats) de la feina de les entitats.
- Treball intergeneracional: joves-gent gran.
- Fer pedagogia (donar visibilitat de participació).
- Sensibilització, joves.
- Compromís.
- Apropar-nos als centres educatius.
- Implicar més el moviment ciutadà veïnal amb les iniciatives de coneixement del barri.
- Activitats informatives, mitjans de comunicació.
- Sensibilitzar a la ciutadania.
- Retorn de valors.
- Conèixer els Serveis Socials bàsics.
- Informació.
- Que la implicació sigui visible.
- Sol·licitud de la gent gran a les ciutats: informació i educació a la ciutadania.

3) Com millorar l'eficiència i la cooperació en el tercer sector social?

- Ser pràctic.
- Treballar conjuntament.
- Innovació.
- Donar informació (Tv. Radio).
- Deixar fora els protagonismes.
- Fomentar la implicació ciutadana.
- Ús intensiu de tecnologies: Entitats i Ajuntament. Compartir recursos.
- Contacte entre diferents entitats i la ciutadania (trobades com aquesta de l'Acord).
- Ser flexibles, hàbils i ràpids en les accions i demandes.

- Treball en xarxa.
- No infantilitzar.
- Mitjans de comunicació.
- No saber quin és el seu centre de serveis socials però si el seu CAP.
- Posar en valor el respecte a les persones.
- Sensibilització a d'altres generacions, el valor de la gent gran.
- Projectes de diversificació convinguda en ensenyament de centres amb gent gran.
- Informar a tots els nivells. Arribar a ells (voluntariat, telèfon, Servies Socials, Radio...
- Visibilitzar el tercer sector.
- Reunions d'ús intensiu, tecnologia col·laborativa (grups, google, gmail, el que sigui per no perdre temps.
- Que tots (entitats, Ajuntaments, persones) puguin exposar el que fan d'una forma fàcil.
- foment de la participació de les persones grans en el disseny de programes i intervencions perquè estiguin vinculades no solament en el disseny /proposta, si no que estiguin i es sentin implicats.
- Establir un canal de comunicació-orientació que permeti la recollida d'informació.
- Potenciar i crear espais d'orientació que permetin resoldre, col·laborar a aprofundir.
- Més comunicació entre les entitats.
- Ser proactius i buscar un treball en conjunt.
- Deixar fora els personalismes per al be comú.
- Programes vinculadors.
- Treball coordinat.
- Xarxes d'acció.
- Donar a conèixer els resultats de les entitats.
- Implicar : contra més gent millor.
- Immediatesa/rapidesa en l'acció.
- Creant xarxes de confiança, familiars, etc.
- Creant projectes innovadors, integradors per a tothom.

- A través de projectes amb finalitats comuns per sumar.
- Crear xarxes
- Donar-nos a conèixer.
- Visibilitzar el tercer sector.

- Millorar el treball en xarxa i fomentar la participació del voluntariat i dels professionals.
- Ser proactius i fomentar la pro activitat.
- Treball conjunt entre entitats per buscar programes innovadors i útils per treballar sobre aquest aïllament de la gent gran.
- Compromís vers al respecte en la persona. Això facilita la cooperació entre entitats.
- Xarxa de serveis i recursos compartida i actualitzada per derivar.
- Utilitzar la Tv/radio/telèfon/internet per a fer arribar el que existeix a casa (per qui no es mou)
- Menys reunions i més T.I.C.
- Programes innovadors i proactius
- Compromís i respecte a les persones i no pensar en els beneficis de les pròpies entitats.
- Pensar en les persones cuidadores.
- Donar informació (radio, Tv...)
- Grups de Facebok, reunions presencials, més àgils.
- Visibilitzar el sector.
- Es a través de la xarxa com es pot millorar la cooperació.
- Compromís de les entitats vers a projectes comuns, on la persona és la protagonista. Interessos de la persona.
- Visibilitzar el tercer sector i donar-lo a conèixer.
- Unificar criteris : treball en xarxa: els que no estan a dins de les xarxa com s'hi arriba???
- Escoltar!!!
- Com es el Tercer Sector: cal donar visibilització i arribar al ciutadà i arribar als domicilis.

4) Com promoure un ajuntament més relacional i inclusiu?

- Visualitzar el tercer sector i que es el tercer sector.
- Més informació municipal.
- Reduir la burocràcia: immediatesa.
- Redefinició del model de serveis socials.
- Canviar les prioritats.
- Superar el paternalisme.
- Obrir-se a col·lectius/persones que no accedeixen a serveis.
- Aprofitar el que tenim sense reinvertir-hi més recursos econòmics.
- Canviar les prioritats.
- Col·laborar amb entitats, voluntariat, Serveis Socials, casals, agrupacions. Donar-Recollir.
- Donar suport, recollir demandes, suggeriments.
- Eliminar burocràcia, facilitar tràmits.
- Que ho facin tot molt més àgil i fàcil per les persones, Quan sigui necessari, quan sorgeix la necessitat es pugui actuar amb agilitat.
- Potenciar l'escolta activa i l'empatia a l'hora de crear intervencions i dirigir-se a les persones.
- Documentar bones pràctiques, crear i difondre tot el coneixement que està creat per fer més eficient la comunicació i per tant la intervenció-atenció.
- Millorar la comunicació institucional.
- Apropar més informació sobre l'oferta dels serveis a la gent gran i a les persones amb vulnerabilitat.
- Major visibilitat.
- Més inversió municipal.
- Redefinició d'un model de serveis socials.
- Inversió Municipal i menys burocràtica
- Optimitzar la gestió de recursos.
- Redefinició del model de Serveis Socials.
- Amb propostes interactives, canals de Tv específics per a gent gran.

- Difusió per ràdio, internet.
- A través de polítiques relacionals i inclusives.
- Donant a conèixer els serveis de l'Ajuntament i millorar-los.
- Recursos més àgils.
- Potenciar més l'accés a través de les noves tecnologies.
- Visualitzar el tercer Sector.
- Donar suport al moviment associatiu (locals...)
- Disminuir la burocràcia i la gestió per accedir als recursos.
- Redefinició del model social: replanificació.
- Redefinir el model de Serveis Socials.
- Òptima gestió de recursos-redistribució.
- Finestreta única.
- Més casals: estudis de població.
- Redefinició del model de Serveis Socials.
- Justícia distributiva.
- Potenciant i promovent casals de barri i els serveis socials.
- Més compromís amb les polítiques socials, més proper al ciutadà.
- Apostar per redefinir el model de serveis socials.
- Visibilitzar els serveis destinats a persones grans de la ciutadania.
- Escoltar de nou.
- Canvi radical de polítiques.
- Integrar el Serveis Socials i la Salut.
- Arribar als ciutadanes que estan aïllats: Atenció.
- Projectes conjunts.
- Simplificar les burocràcies.
- Redistribuir els recursos perquè siguin més eficients.

3

Processos de diversitat i convivència.



1) Com apoderar i implicar més a les persones ateses i als seus familiars?

- Amb professionals especialitzats en cadascun dels temes, treballadors socials, canals comunicadors. El més difícil és poder remunerar-los.
- Involucrar-los en tot el procés de la fase de disseny del projecte, que atenguin, no solament que siguin atesos.
- Fer grups d'igualtat de persones amb discapacitat familiar.
- Fomentar l'apoderament.
- Fer una oficina on puguin anar persones de totes les edats si tenen problemes en els que perillen els seus drets, donant-los solucions i recolzament, per exemple ajudar a que els joves aconseguixin vivendes independents dels seus pares i treballs per estudiants.
- Incorporar-los als grups de treball, decisió i representació de les entitats que presten els serveis.
- Grups de treball mixtos: persones ateses, entitats i Administració.
- L'afectat ha de participar en les decisions, sobretot pel que fa a l'afecte.
- Crear Consell de Participació.
- Afavorir la incorporació d'usuaris, familiars i tutors als Patronats de les Fundacions.

2) Com implicar més a la ciutadania? Per exemple en temes de participació comunitària, moviments veïnals, voluntariat, etc.

- I altres sectors també com les empreses.
- Amb aturades al carrer i amb difusió de xarxes socials.
- Oferint majors i millors serveis i guanyant d'aquesta manera, la confiança dels ciutadans.
- Col·laborar amb entitats que es relacionin amb la comunitat.
- Fent que sigui útil.
- Quin sentit te plantejar-se aquests quatre grans preguntes si solament es facilita una hora per parlar-ne???, l'any passat es va valorar, aquest any s'ha repetit.
- Si no s'explica el que es fa i el perquè es fa, ni perquè ni ens adaptem al que demanen les entitats. No els podem demanar que s'impliquin.
- Recollir la informació sobre les accions que porta a terme l'Ajuntament i el tercer sector: dificultats o entorn en el que es pot intervindre i on el ciutadà pot col·laborar.
- Fer anuncis al metro de Barcelona i als espais públics per animar a participar als ciutadans amb una campanya de motivació que doni suggeriments, participació en debats, votacions, fer voluntariat, etc...
- Informació, difusió, visibilització.
- Fonamentar el voluntariat i l'associacionisme.
- Crear campanyes publicitàries amb participació de famosos i líders d'opinió.

3) Com millorar l'eficiència i la cooperació en el tercer sector social?

- Eficiència, mesurar l'impacte.
- Vincular a l'Alcaldia, sostenibilitat.
- Capacitat de definir indicadors.

- Capacitació Tec dels equips.
- Compartir resultats.
- Intervencions en espais unitaris.
- Evitar suspicàcies.
- Cooperació: compartir informació.
- Participació, espais de concertació mancomunaria.
- Crear un espai federatiu que doni resposta a les necessitats, recollida de la informació.
- Facilitar concertacions.
- En el nostre cas sembla que els nostres cursos per adults i el programa de voluntariat per la llengua són coneguts raonablement per al tercer sector: sovint ens remeten usuaris.
- el vincle és més flux a la invers: potser el nostre personal d'atenció al públic (bàsicament) i altre personal, hauria de disposar de referències i directoris més actualitzats on puguem adreçar les necessitats que detectem de manera tangencial.
- Coneixement més profund de les xarxes que en formen part.
- Col·laboració amb projectes.
- Conèixer la realitat de les PP o representades a les xarxes. No perdre-les de vista.
- Fer xarxa fora del tercer sector: empresa, sector econòmic.
- En un escenari inicial en que les files són els projectes tractors i les columnes les especialitats on s'integren les diferents entitats. S'han de trobar direccions de projecte i amb aportació potencial de la capa de l'especialització.
- Crec que és necessari que les entitats s'identifiquin i cataloguin :
1.- Pla estratègic;2- Difusió de projectes i 3- Catalogació d'entitats.
- Definició clara i concisa de la missió i dels objectius del projecte (acció).
- Presa de consciència de l'abast i dels límits de cada actor i del projecte/acció com a conjunt.
- Bona coordinació i lideratge dels espais de treball compartit.
- Evitar duplicitats : que s'ha fet abans i com es pot millorar.
- A través de la confirmació de xarxes cada cop més fortes. Evitar la duplicitat.
- Fer conèixer les entitats més petites a la comunitat.

- Despolititzant el sector.
- Promoure aliances.
- Economitzant recursos, aprofitant els diferents recursos de les entitats que formen les xarxes.
- Facilitant les derivacions a recursos integrants de la xarxa.
- Elaboració de la guia d'entitats que formen la xarxa: persona de contacte i accessibilitat al recurs.
- Pensar i crear espais interxarxes en base a temes en comú, aspectes transversals.
- Promoure la bona gestió i formació del voluntariat, adequada i motivada envers a les capacitats però també a les disponibilitats i les ganes.
- Millor coneixement i mecanismes de coordinació entre entitats: per adreçar i derivar persones, per treballar projectes en comú, evitar duplicitats i cobrir buits.
- Complementar i no competir.
- Introduir mecanismes suficients per resolució de conflictes i amb solucions eficaces.
- Acords de col·laboració amb la propietat privada i en matèria d'habitatge.
- Coneixement mutu entre les entitats i els sectors del Tercer Sector.
- Dibuix d'un mapa territorial i d'àmbits d'actuació. No duplicitats.
- Processos evolutius i eficaços i constituïts. Concreció d'objectius.
- Coneixement d'altres experiències en altres ciutats.
- Visualitzar el valor afegit.
- Crowdfunding- Nous usuaris d'obtenció de diners.
- Treball en xarxa que fomenta l'intercanvi d'idees específiques encaminades al foment de principis de diversitat i d'igualtat d'oportunitats.
- Espais de trobades i de reflexió entre totes les entitats socials que treballen amb gent diversa per fer una millor gestió de la diversitat.
- Donar a conèixer les bones pràctiques de la gestió de la diversitat.
- Posar èmfasi a valors com qualitat, inclusió i cooperació.
- Potenciar els serveis que facilitin l'inici i el desenvolupament de noves entitats (com el Crat o Torrejussana).

- Minimitzant els canvis en els concursos públics de subvencions anunciats i oberts amb prou temps i pagats quan és el seu moment.
- Replantejar-nos les trobades de l'Acord Ciutadà que facilitin el contacte entre entitats (per exemple potenciant els espais amb menys entitats).
- Valorant la cooperació i el treball en xarxa de les entitats en els concursos públics i convocatòries de subvencions.
- És indispensable incloure els anomenats grups minoritaris als espais de decisió (avui hi ha un home no-blanc i potser dues persones menors de 30 anys, per no mencionar que el sector social és majoritàriament femení i en el grup hi ha majoria d'homes i són els homes els qui dirigeixen el grup).
- La distància entre la gestió i els usuaris ha de tirar a zero..
- Hi ha competició entre entitats i sobretot ara que estan caient i desapareixen entitats pilars que fan una tasca imprescindible, augmenten els recursos i demostren el compromís amb la tasca social.
- Bancs de recursos entre entitats. Visibilitzar i difondre els que ja existeixen.
- Necessitat d'incorporar usuaris finals en la co-gestió dels serveis gestionats per al Tercer Sector i en l'òrgan de participació del Tercer Sector.
- Millorar la coordinació, evitar la duplicitat de funcionament i mancomunar els serveis.
- Visibilitzar el valor afegit del Tercer Sector social.
- Tenir una xarxa on es pugui exposar els projectes i les seves finalitats per poder millorar la cooperació entre entitats segons les àrees de recolzament i que també en poden buscar pel que respecte a recursos per als que estan dissenyant projectes. També podria servir la xarxa per compartir experiències i aprenentatge.
- Autogestió.
- Detectar, primerament les necessitats reals, les inquietuds i les motivacions del sector on volem crear la cooperació. Escoltar les seves veus i interessos primer abans que res.
- Realitzar projectes a curt termini on es posi de manifest un resultat de millora, immediatesa i d'impacte per engrescar a la població.
- A llarg termini generar l'autogestió compartida per a posar de manifest l'eficiència de la cooperació, la realització d'activitats/actituds per a satisfer les pròpies necessitats, és el millor indicador per a promoure la participació ciutadana. Actors

locals treballant pel seu entorn més proper i generant activitats d'altres espais per ampliar referències.

- Professionals en el sector.
- Pressupostos ben repartits
- Coneixement de les xarxes de creació d'espais de relació entre entitats.
- Aparicions en mitjans de comunicació.
- Fer visible el tercer sector.
- Crear banc de recursos per compartir entre nosaltres.
- Igualtat d'oportunitats entre les diferents associacions petites i grans.
- Formació en gerència.
- Mantenir espais de trobada i intercanvi de coneixements i experiències, sectors, territoris, grups.
- Informar, compartir els projectes i objectius per buscar complicitat i coordinació entre les diferents entitats.
- Mancomunar els serveis i demandes i accés de recursos de manera homogèniament universal.
- Avaluació de l'impacte d'accions, projectes i programes.
- Buscar l'accent en l'acció no en la identitat per evitar la competitivitat en els recursos.
- Més treball en xarxa. Unir esforços.
- Crear espais d'intercanvi d'experiències i materials.
- Coneixement mutu entre les diferents entitats i associacions del tercer sector
- Projectes més transversals, que tothom pugui formar part del procés.
- Difusió. Comunicació dels problemes perquè la societat tingui coneixement i tingui ressonància.
- L'educació i comunicació des de l'escola perquè la gent tingui responsabilitat social.
- Fomentar el voluntariat des de l'escola.
- Participació dels afectats i les famílies.

- Optimitzar i compartir els recursos. Aprofitar el coneixement dels experts, dels que han estat part de les coses, be per no duplicar esforços.
- Aprendre a aplicar les idees i maneres de fer d'aquelles empreses (tot i tractant-se de la teva gestió de l'anomenat Open Innovation).
- Compartir coneixement, ampliar la innovació e la gestió.
- Desaprendre segons quines coses del que perquè s'han fet i no funcionen.
- Fomentar als gestors en sistemes de qualitat i eines de gestió.
- Fomentar l'avaluació i la recerca.
- Realitzant estudis de burdmarking que permetin comparar projectes, resultats entre les diferents entitats.
- Desenvolupant bancs de recursos.
- Desenvolupant bústies d'anuncis que contemplin diferents apartats: ofertes i demandes, préstecs, assessoraments, etc.
- Fomentar les aliances estadístiques i/o UTE entre entitats.
- No serà possible sense una reestructuració i reconversió profunda del sector per transformar-se en el quart sector.
- Establir noves aliances per millorar les economies d'escala.

4) Com promoure un ajuntament més relacional i inclusiu?

- Aquest és un tema que no hem pogut reflexionar .
- Personalment em sembla important aprofundir en la línia de treball dels serveis d'acolliment dels nouvinguts.
- Coneixement de les entitats i del treball que realitzem (conèixer el que pensa i viure això).
- Des de el treball en xarxa, arribar a tots els sectors, àrees, etc. De l'Ajuntament.
- Qui s'encarrega de les xarxes de l'Ajuntament??.
- Fer coalició amb l'Acord ciutadà per impulsar un compromís polític amb l'AC.
- Projectes que incentivin la cooperació d'entitats.

- L'Ajuntament pot prestar les infraestructures (TIC), consumisme en contra d'individualisme (Acord institucional), per exemple Gencat, Diputació, etc. Ser participatiu però amb la quota que li correspongui sense ser, efectivament parcial.
- Major transparència i canals clars de comunicació entre l'Ajuntament, la ciutadania i les entitats.
- Relació horitzontal Ajuntament-ciutadania, relació de cooperació, no relació vertical. La ciutadania com a particular no pas com a usuari o client.
- Ciutadania formada i informada, activa i compromesa.
- La veritat crec que està bastant bé i ofereixen infinitat de cursos per al reforç d'entitats i serveis.
- Possiblement es podria insertar les associacions i recolzar-les en el que necessitin.
- Ser agents connectors entre entitats, mitjançant la comunicació.
- Seguiment dels acords de la xarxa i avaluació dels mateixos.
- Donar a conèixer els diferents recursos de les entitats que formen les xarxes i facilitar el seu accés als recursos.
- Participació directa en termes de treball municipals i pressupostos.
- Més transparència en la informació dels programes, serveis, formes de gestió, documents assequibles que permetin interactuar.
- Afavorir la participació directa de persones usuàries en la planificació i avaluació dels serveis, no solament qüestionaris de qualitat sinó espais d'avaluació, motivant la participació.
- Entitats: formin i focus grups virtuals i presencials, sobre aspectes específics de la gestió i els serveis municipals.
- Plecs de condicions i subvencions que promoguin que les entitats es presentin constantment, en conveni o UTES.
- Crear nous acords de col·laboració amb la propietat privada per solucionar el tema de l'habitatge, com a mínim per ajudar.
- Incorporar propietaris en els sistemes d'habitatges.
- Treball a mig i a llarg termini.
- Treball per districtes i barris.
- Més recursos econòmics i material de suport logístic.
- Reconeixement de la Societat Civil i del seu valor afegit.
- Fomentar la participació entre entitats i usuaris.

- Fomentar la comunicació.
- Professionalitzar/comissions d'experts.
- A través de polítiques de diversitat i també de la gestió d'aquesta diversitat.
- Oferir serveis que reflecteixin la diversitat de la ciutat.
- Nous espais /llocs d'interacció social que creïn un sentit de pertinença a la societat i on tots els individus que viuen a la ciutat s'identifiquin.
- Obertura de l'Ajuntament a entitats que afavoreixen la diversitat i l'equitat a través de polítiques i accions que van en aquesta línia.
- Que hagi persones de divers origen que reflecteixin la diversitat de la ciutat i que hi treballin.
- Promoció de projectes interculturals i d'artistes que siguin gravats.
- Formant el personal en drets civils que presentin un discurs no discriminant (sense gènere, orientació sexual, identitat, procedència, edat, classe social, capacitisme, etc).
- No confondre la igualtat d'oportunitats amb una situació en que les entitats petites quedin invisibles davant de les grans. No pot ser que en la convocatòria de subvencions per associacions la majoria dels fons vagin a empreses.
- Hores tècniques per atenció a entitats.
- Millorar l'espai de comunicació fluida entre els diferents agents implicats.
- Avançar en el concepte de participació i governança i incorporar els òrgans de decisió als usuaris últims.
- Tenir un taller que inclogui als habitants per invitació de tots els que viuen a la regió de la ciutat, per recollir comentaris de necessitats que observen fins a la data ignorades.
- Fer enquestes per correu, per tal d'incloure a les persones que estiguin a casa.
- Que els Ajuntament depenguin del barri. Membres professionals que siguin càrrecs independentment dels partits polítics. Els membres han de viure al barri i ha d'existir varietat i nivell professional.
- Gent amb actituds emprenedores.
- Emprar processos participatius: mètodes d'investigació acció-participació.
- Que treballin professionals en l'àrea social i no perfils partidistes.

- Xarxes socials.
- Mitjans de comunicació.
- Canals de comunicació
- Ser conscients de les particularitats dels usuaris/ sectors als qui atenem.
- Donar més visibilitat en espais publicitaris (de projectes concrets que ajudin a sensibilitzar a la població.
- Avaluació de tots els processos.
- Aliances entre entitats.
- Facilitar, oferir a l'Ajuntament com a casa comuna per entitats i projectes amb espai, infraestructura, suport tècnic i de seguiment de l'acció de les entitats.
- Mantenir canals de comunicació bidireccionals : amb entitats /ciutadans i Correu/tècnics municipals.
- Major permeabilitat a la demanda, queixa, proposta i major flexibilitat en els programes municipals polítics i tècnics.
- Promoció dels usuaris i beneficiaris en un àmbit com a prestadors en altres projectes, implicació dels usuaris en el funcionament de l'entitat o projecte propi o aliè.
- Apropar-se a les diferents realitat culturals de la ciutat.
- Adaptació dels projectes i accions segons les necessitats dels diferents col·lectius.
- Recolzament al teixit associatiu.
- Taules de reunió i encontre de grups i associacions que transmetin les necessitats detectades a nivell de carrer, perquè arribi als despatxos.
- Aconseguir més transparència. Que com a institució sigui inclusiva. Intersimultanitat i diversitat.
- Estar al costat de les persones.
- Sovint la burocràcia és infranquejable.
- Potenciar la igualtat d'opinions.
- Millorar els espais de comunicació i informació més fluida. Treballar per tal de que hagi una relació més transversal de igual a igual.
- Flux informació més simple.

- Més personalitat de l'Administració. Fluïdesa. Canal d'entrada i sortida. Retorn per part de l'Administració.
- Avaluació i reformulació d'allò que no funciona.
- Seguiment d'acords.
- Creant diferents fòrums de discussió per xarxes.
- Incrementant el pressupost dedicat a polítiques socials.
- Fent un gran pacte de ciutat amb una coalició de tots els grups compromesos en els principis de la Barcelona Inclusiva, signants de l'Acord Ciutadà.

4

Processos d'exclusió i pobresa severa.



1) Com apoderar i implicar més a les persones ateses i als seus familiars?

- Pla de voluntariat inclusu que signin les persones ateses i les seves famílies que desenvolupin certes activitats de voluntariat com acompanyaments.
- Prestació de cobertura per necessitats bàsiques com a dret que permet al professional treballar més l'empoderament i l'acompanyament a l'usuari.
- Reconèixer, donar valor i escoltar.
- Formació, dignificació.
- Fer-los participar en el seu propi procés de vida.
- Necessitat d'un enfocament global. Varis socis.
- Drets i deures: empoderament a les persones.
- Cobertura de necessitats bàsiques.
- Ètica i evitar judicis de valor.
- Tracte com a subjecte amb drets i no caritat.
- Impulsar les seves capacitats per a la col·laboració.
- Fidelitzant el vincle a l'entitat, pertinença, voluntariat, soci
- Promovent l'acció solidaria a banda de ser protagonista de l'acció/atenció.

- Promoure i potenciar de manera integral que la persona es senti membre d'una societat realment acollidora (acollida).
- Definir objectius específics i eficients: profunditzar.
- Tercer Sector (sense ànim de luxe) (no rebatre drets laborals, complir la normativa).
- No entrar en el risc de repartir misèria: qualitat de treball.
- Definir objectius específics.
- Fer protagonistes a les persones del seu propi procés de canvi. Innovar la metodologia de treball (autodiagnosi, enquestes de participació als usuaris, processos participatius per proposar activitats).
- Criteri de respecte i solidaritat.
- Necessitats bàsiques cobertes per a poder centrar-se en l'apoderament de les persones.
- Renda mínima garantida. Reconèixer-la com a dret. A partir d'aquest reconeixement afavorir la participació dels beneficiaris en les organitzacions.
- Incorporar sempre a les preguntes a treballar, dues preguntes més: Que creus que necessitem nosaltres com a comunitat/barri/districte/ciutat???.Que necessites de tu per a contribuir-hi/assolir-ho???
- Formació i dignificació a les persones ateses i als seus familiars.
- Criteris de respecte i solidaritat.
- Renda mínima garantida.
- Crec que el més important perquè la gent s'impliqui és el fet de que es sentin que estan fent ús de dret d'un servei que els hi pertany i no que es sentin que se'ls vol fer un favor al ajudar-los davant la seva situació.
- Donar treball perquè pugui sostenir-se per si mateix.
- Donar una renda mínima que permeti viure pagant les seves necessitats: menja, llum, aigua, transport, roba i sobretot vivenda.
- Evitar els desnonaments de vivenda, resoldre, solucionar.
- Treballar molt be drets i deures.
- Formació i dignificació.
- Innovar en les metodologies de treball per tal de fer a les persones ateses els protagonistes del seu procés. Per això, al canviar d'estructures de les entitats " incloent processos participatius"

2) Com implicar més a la ciutadania? Per exemple en temes de participació comunitària, moviments veïnals, voluntariat, etc.

- Treballar amb tots els eixos socials i públics.
- Mitjans de comunicació al servei de la sensibilització i la formació al ciutadà.
- Generar un marc de confiança entre la política i la ciutadania.
- Participació en l'elaboració de pressupostos.
- Donar participació a les entitats.
- Comunicar a BTV la difusió/economia social.
- Temps d'evitar accions que no vagin dirigides a les persones.
- Sentit de pertinença, tu i jo.
- Formació professional per orientar a la governnaça.
- Rebre comptes.
- Oferint informació Sobre el que s'està realitzant a nivell més bàsic possible (descentralització administrativa).
- Obrir espais de participació reals on es puguin debatre les accions portades a terme.
- Difusió, informació, participació, territori, barri, acció comunitària i veïnal.
- Promoure accions, projectes, actes de difusió de la tasca del voluntariat i moviment associatiu, real i pròxim, directe.... que puc fer jo??? Donar resposta.
- Donar valors concrets i efectius als processos de participació: poden aparèixer propostes de participació, poden aparèixer propostes incòmodes per l'Administració: cal corre riscos i assumir-los.
- L'Ajuntament és el responsable final de la qualitat de vida de la ciutat.
- Treball en territori i amb tots els agents (comerciants, entitats culturals, veïns...) exemple de la feina de Tot Raval.
- Més difusió a través de BTV i altres.
- Treballar en el sentit de pertinença.
- Resposta pràctica als processos de participació.

- Facilitar la participació de la ciutadania en la presa de decisions pressupostàries en els temes d'exclusió social.
- Promoure el nosaltres en tots els missatges/campanyes/comunicacions (i no el jo o el tu).
- Potenciar el sentit /valor comunitari i el sentit de pertinença.
- Pressupostos participatius.
- Utilitzar Bcn Tv per a la difusió de la realitat.
- Promoure la cultura social.
- Informar més a la ciutadania sobre entitats socials que necessiten voluntariat.
- Si treballem de manera més territorial, es a dir, pels barris, crec que la gent pot veure els beneficis que generen els treballs del Tercer Sector i d'aquesta manera s'implicarien més ja que es sentirien que realment estan ajudant a fer alguna cosa que realment funciona i té un benefici per la gent.
- Comunicació.
- Fer la difusió pública dins la comunitat de l'existència del Tercer Sector.
- Que el ciutadà participi en el pressupost.
- Donar més responsabilitats i confiança als Plans Comunitaris dels barris.
- Recolzar els petits moviments veïnals.
- Visualitzar els resultats de l'acció comunitària.
- Missatges amb nosaltres per enfortir el sentit de pertinença.
- Informació, informació, informació....
- Incloure dins el model de ciutat la participació amb pressupostos participatius, amb canals i mitjans perquè la població pugui expressar la seva opinió.

3) Com millorar l'eficiència i la cooperació en el tercer sector social?

- Evitar les competències entre entitats per poder parlar de cooperació real. Passar de l tema individual al tema col·lectiu.
- Major coneixement.
- Passar d'allò individual allò col·lectiu. Ser capaços de perdre protagonisme en benefici d'allò comú.
- Professionalització de les entitats.

- Evitar l'auto motivació del teixit.
- Evitar la duplicitat.
- Innovació.
- Potenciar el treball en xarxa i comunicació intersectorial entre empreses i Tercer Sector. Associació Rumlica
- Més col·laboració entre entitats: compartir projectes, optimitzar recursos, evitar l'autodeterminació del sector.
- Millorar el procés de captació de fons.
- Verificació(empreses, RSU, projectes europeus.
- Internacionalització.
- Millorar l'eficiència i la cooperació.
- Establir formes de coordinació entre les entitats.
- Crear estructures que facilitin el funcionament de les entitats: central de compres, pràctiques universitàries, voluntariat.
- Crear mecanismes de suport: formació continua, sistemes de qualitat adaptats al sector.
- Clarificar espais de participació.
- Compartir recursos.
- Aprofitar l'expertesa dels agents (evitar duplicar accions i competències).
- Aplicar criteris de respecte i solidaritat no solament d'ajudes caritatives.
- Les accions que es portin a terme es desitjable que es desenvolupin en un marc d'un projecte ampli, avaluable, amb resultats.
- Es tracta d'eliminar la pobresa severa i això afecta a col·lectius, no solament a persones (te a veure amb el rol que cal definir de les micro-entitats).
- Professionalització . Posar en valor el treball de les persones que treballem al Tercer Sector.
- Innovació i avaluació.
- Potenciar el coneixement i la cooperació entre les entitats i evitant les duplicitats.
- Simplificar la burocràcia.

- Creació d'un espai a internet on es localitzin tots els temes socials. Projectes, entitats, bones pràctiques.
- Identificació de pertinença a l'economia social amb organitzacions de solucions col·lectives.
- Reducció de les micro-entitats per incorporar-les a les organitzacions més sostenibles.
- Formació en govern del Sector Social.
- Clarificant/optimitzant les competències i funcions de:
 - a) Les entitats del tercer nivell (taula del tercer sector) respecte les de 2ºn. nivell (federacions) i d'aquestes respecte les de primer nivell.
 - b) Els diferents espais de participació de la ciutat (Consell Municipal/Acord Ciutadà) per tal d'evitar duplicitats/competències i potenciar la proximitat.
- Disminuir la burocràcia.
- Professionalització més enllà del voluntariat.
- Avaluar l'impacte de manera tècnica.
- Amb un major creixement de les xarxes, entitats, serveis que hi ha, que fan i com accedir-hi.
- Professionalitzar el sector, ja que com és un sector que no genera benefici econòmic, sinó una despesa pública, es pensa que es pot treballar amb la gent de qualsevol manera (sense desvalorar la feina que fan els voluntaris).
- Fer domini públic mitjançant un portal de les ajudes que es dona al Tercer Sector.
- Facilitar i promoure la relació entre entitats amb jornades més contínues per enriquiment mutu.
- Difondre de forma més pública les classes d'ajuts que es dona al Tercer Sector.
- Millorar i agilitzar la burocràcia.
- No buscar solament l'eficàcia i rendibilitat.
- Fer les nostres taules i Assemblees.
- Amb informació i transparència.
- Fer un mapa d'actuacions conjuntes.
- Incorporant una visió territorial que permeti prioritzar /orientar les actuacions.

- Concentrar les accions en una intervenció única per cada unitat i de prestació als usuaris/beneficiaris. Per afavorir el seu empoderament .
- Establir una pauta de ciutat per afrontar els reptes i establir estratègies a mig termini (infància, joventut, gent gran.
- Barcelona inclusiva.
- Estudis de necessitats per evitar duplicitats.
- Aglutinar micro-entitats en entitats més grans i amb més recursos.
- Millor política de subvencions.
- Potenciar a les xarxes i plataformes (Federacions, Coordinadores i taules) ja que són un aglutinador d'entitats. Aquestes s'havia d'exigir assolir resultats i productes dels objectius que es plantejen. Alhora és una eina molt eficaç per la coneixença mútua (a causa del treball conjunt) que moltes vegades acaba generant sinergies de cooperació entre algunes d'aquestes entitats (com UTES, projectes compartits...).

4) Com promoure un ajuntament més relacional i inclusiu?

- Model de ciutat que tingui la governança com a eix principal.
- Promoure el treball comunitari: territoris i barri. Multiplicar la presència als barris.
- Contractació socialment responsable: inserció laboral.
- Redefinir un model de ciutat de governança.
- Potenciar vida comunitària i de barris.
- Potenciar els serveis socials.
- Treball en xarxa
- Anàlisis de riscos en la participació.
- Visibilitzar l'acció social.
- Evitar la duplicitat estructural.
- Facilitar promoure espais d'interacció i trobada entre el sector empresarial i el Tercer Sector.
- Facilitar/promoure la formació en el tercer sector i principalment en l'àmbit de la gestió.

- Potenciar la recerca en l'àmbit social amb la col·laboració de les universitats.
- Potenciar les aliances entre entitats.
- Promocionar les bases pràctiques.
- Establir sistemes de col·laboració que vagin més enllà de les subvencions concretes, fer acords més amplis.
- Treball conjunt i actiu en les accions que es desenvolupen des de el Tercer Sector.
- Simplificar espais de participació.
- Democràcia participativa: que la participació tingui valors concrets i concrecions pràctiques.
- Confiança i proximitat, no solament de recursos.
- Evitar la utilització de les polítiques d'aquí . Ser solidaris.
- Protagonisme de les xarxes ciutadanes.
- Model de ciutat.
- Contractació socialment responsable(contractació per part de l'Ajuntament de persones que es troben en situació de vulnerabilitat o exclusió social).
- Simplificar les estructures de l'Ajuntament (àrees, territoris)
- Més recursos per què els serveis socials facin un treball social comunitari.
- Participació de la ciutadania en l'aplicació del pressupost municipal.
- Intensificar el compliment del decret d'Alcaldia de clàusules socials.
- Potenciar la contractació socialment responsable (clàusules socials, discriminació positiva en els plecs de clàusules per a facilitar l'accés al treball a col·lectius en risc d'exclusió).
- Simplificar els espais de participació , intensificant els espais de trobada, treball a nivell territorial) (mateix model, diferents espais, ciutat, districte, àmbit, barri) vers treball comunitari.
- Més treball comunitari a més territoris i barris.
- Simplificar espais de participació.
- Simplificar estructures de l'Ajuntament (accés, Wifi).
- Intenta treballar més de manera territorial o barris per poder fer més accessible el servei, apropant-se més a la realitat.

- Disposar d'un portal específic per al Tercer Sector que faciliti informació i permeti participar.
- Potenciar els plans comunitaris del barri.
- Simplificar la burocràcia.
- Assumir responsabilitats.
- L'estratègia és molt important. L'acció inclusiva ha de formar part d'un model de ciutat.
- Aprofundiment territorial.
- Incorporar un sector inclusiu en tots a tots els àmbits de la ciutat (cultura, manifestació, pobresa severa....)
- Atenció a la gestió de les micro-ajudes.
- Simplificació d'espais de participació.
- Contractació socialment responsable.
- Assumir riscos sense renunciar a la responsabilitat.
- Prioritzar el treball comunitari.
- Potenciar les xarxes com aglutinadores d'entitats.
- Contractació socialment responsable.
- Empoderament dels Serveis Socials.
- Donar veu a les xarxes i plataformes, incloure-les dins el Consell de l'Acord Ciutadà.
- Proveint-les d'eines per a la seva eficàcia com s'ha fet amb la XAPSLL de la Barcelona inclusiva. Per això cal definir un model de ciutat de cara on es vol anar.
- Cal visibilitzar les polítiques socials i fer-les explícites per definir la Barcelona que es vol.
- S'ha de donar vot a la ciutadania per mecanismes de participació de poder dir com es vol que sigui aquest model.