



**INFORME DE LA UGT DE CATALUNYA
SOBRE LA SITUACIÓ DEL
SECTOR DELS SERVEIS SOCIALS**

Desembre 2020

INTRODUCCIÓ

A continuació teniu l'***Informe de la UGT de Catalunya sobre la situació del sector de serveis socials***. Aquest anàlisi ha sorgit de l'aposta del nostre sindicat per a enfortir un sector d'activitat crucial en el desenvolupament de les polítiques socials, el sector dels serveis socials.

Aquest sector, el dels serveis socials, al contrari que altres sectors d'activitat que s'inclouen en les polítiques socials, com, per exemple, el de la sanitat o el de l'educació, no està delimitat ni configurat, i això dificultat molt la tasca de crear una identitat pròpia de sector.

A Catalunya, la Llei 12/2007, de Serveis Socials, defineix els serveis socials com *"el conjunt d'intervencions que tenen com a objectiu garantir les necessitats bàsiques dels ciutadans, posant atenció en el manteniment de llur autonomia personal i promovent el desenvolupament de les capacitats personals, en un marc de respecte per la dignitat de les persones."* Tanmateix, aquesta llei estructura el sistema públic de serveis socials en dos nivells: els serveis socials bàsics i en serveis socials especialitzats. El primer nivell, el de l'atenció bàsica, constitueix la porta d'entrada principal al sistema de serveis socials i a les prestacions i serveis que configuren la xarxa d'atenció pública, i que integra tant els serveis socials de titularitat pública com els de titularitat privada acreditats i concertats per l'Administració.

Vist això, hem de concloure que intentar delimitar el camp d'actuació del sistema dels serveis socials i determinar quins són els professionals que s'integren en aquest sistema dels serveis socials, és una tasca complexa.

En aquesta introducció, hem de fer esment que aquest informe va començar a brollar amb anterioritat de l'irrupció de la pandèmia provocada per la covid-19. Des de la UGT de Catalunya érem coneixedors de la problemàtica existent en el col·lectiu de persones treballadores del sector de serveis socials, tant a l'àmbit públic com al privat, i volíem posar-hi ordre. Així, abans de la crisi provocada pel coronavirus, el nostre sindicat ja denunciava les càrregues excessives que suportaven les persones que treballen en aquest sector tan feminitzat, la insuficiència de professionals, la gran rotació, les llargues jornades, els sous mínims, i la poca protecció empresarial en matèria de riscos per a la salut.

Els efectes econòmics i socials de la crisi del coronavirus han posat de manifest aquestes mateixes carències i, al mateix moment, com d'essencials i necessaris han estat els professionals d'aquest sector en la gestió de la pandèmia. Però, s'ha fet aplicant més pressió sobre les treballadores i treballadors d'aquest sector que, desbordats i amb

sobrecàrrega laboral i emocional, saben bé que l'impacte econòmic i social de la pandèmia sobre la població hauria estat menor si en els anys anteriors s'hagués apostat per les polítiques socials.

Haviem analitzat l'[Informe Galatea 2019](#), estudi realitzat per la Fundació Galatea en col·laboració amb el Col·legi de Treball Social de Catalunya amb l'objectiu de conèixer les conductes i l'exposició a factors estressants de les treballadores socials, que conclou que les persones treballadores dels serveis socials pateixen nivells molt elevats de càrrega emocional. A partir d'aquest informe, vam analitzar que aquest **esgotament emocional o "burnout" és generalitzat entre tots els professionals del sector de serveis socials** i entenim que s'havia de valorar aquesta situació. Les situacions a les que en ocasions s'han d'enfrontar aquests professionals, són difícils de gestionar i, de vegades, no disposen dels recursos necessaris per afrontar aquestes situacions com voldrien i provoquen que l'experiència professional no sigui satisfactòria. Aquest estrès continuat en el temps, perjudica tant a la persona treballadora com a l'exercici de la seva professió.

En paral·lel, el nostre sindicat havia realitzat moltes denúncies per informar sobre les condicions de treball que pateix el sector, sovint vinculades a la manca de recursos de personals suficients i a la sobrecàrrega de treball que, a més, incideixen plenament en el col·lapse dels serveis socials i en el malestar de persones usuàries i professionals del sector.

La situació crítica dels sector havia fet, fins i tot, que sindicats, patronals, tercer sector i col·legis professionals de l'àmbit social s'uneixin per crear la [Mesa unitària en defensa del sector social](#). Aquesta Mesa, de la que la UGT de Catalunya és una de les organitzacions impulsores, es va presentar amb la lectura d'un [manifest](#), a finals de l'any passat, on es demanava interlocució política amb urgència per revertir de forma immediata la situació d'infrafinançament crònic que pateix aquest sector i per assegurar el desplegament de les polítiques socials que assegurin la cobertura dels drets socials, la qualitat de l'atenció, la sostenibilitat dels serveis i la millora de les condicions laborals de les treballadores i treballadors.

La UGT de Catalunya veiem amb molta preocupació les profundes i continuades retallades que estava patint aquest sector, afectat tant les persones usuàries com les que treballen en aquest sector. I vam creure necessari plantejar-nos l'objectiu prioritari d'establir accions de lluita contra les situacions de riscos psicosocials i de millora de les condicions laborals d'aquest col·lectiu.

Un primer pas va ser la constitució del **grup de treball del sector serveis socials** format per la secretaria de Polítiques Socials de la UGT de Catalunya, responsables del sector de serveis socials i de la discapacitat de la FESP, delegats i delegades i professionals del

sector. Arran d'aquest grup vam realitzar una diagnosi conjunta sobre la situació de les persones que treballen en serveis socials.

Aquesta diagnosi la vam compartir amb el Departament de Treball, Afers Socials i Famílies en el [procés participatiu del II Pla Estratègic dels Serveis Socials](#) al qual li vam fer arribar una sèrie de propostes que des de la UGT de Catalunya pensem que són fonamentals per a garantir la qualitat i eficàcia del sector dels serveis socials.

Creiem que la valoració que vam fer s'aproxima molt a la realitat d'aquest sector i estem segurs que les propostes de millora que fem són encertades. Tot i així, volíem que aquestes propostes tinguessin més valor, el valor que poden donar les persones que millor coneixen la situació del sector, el valor de les persones que hi treballen en ell. Volíem saber, de primera mà, la situació i realitat laboral que envoltava als professionals dels serveis socials, implicant a totes les persones que treballen en aquest sector per apostar, d'una manera definitiva, en la dignificació del sector i en el reconeixement dels i les professionals que hi treballen.

Per tot plegat, a finals del 2019, el grup de treball del sector dels serveis socials de la UGT de Catalunya, vam llençar una [enquesta](#) dirigida a les treballadores i treballadors dels serveis socials, amb l'objectiu de conèixer les necessitats i inquietuds dels professionals d'aquest sector.

A continuació podeu veure els resultats, passant primer per la diagnosi que el grup de treball de la UGT vam fer sobre el sector dels serveis socials. I al final, producte de tot aquest exercici, aportarem les propostes de la UGT de Catalunya per a millorar l'eficàcia d'aquest sector i la intervenció social que, inevitablement, ha de regir-se per la millora de les condicions laborals dels professionals.

DIAGNOSI DEL SECTOR SERVEIS SOCIALS A CATALUNYA

En diferents reunions del grup de treball de serveis socials es van compartir diferents dades i documentació, així com experiències i coneixements propis, que van servir per a argumentar la situació dels professionals del sector dels serveis socials a Catalunya. De tot plegat, vam realitzar una diagnosi que compartim a continuació.

Sector en creixement, que està generant molta ocupació

Entre el 2009 i el 2019 les persones afiliades a la seguretat social en aquest sector s'ha incrementat un 51,3%, percentatge molt superior a la mitjana de creixement de l'afiliació en Catalunya que, pel mateix període, ha estat per aquest del 12,5%.

Així mateix el percentatge d'afiliació al Règim General al sector dels serveis socials sobre el total de l'afiliació en aquest règim a Catalunya ha passat del 2,5% l'any 2009 al 3,3% l'any 2019.

Manca de personal i ràtios desfasades

Un dels problemes percebuts amb més recurrència pels treballadors i treballadores del sector és la manca de recursos dels serveis socials per satisfer la demanda. I a la pràctica, això porta a l'externalització de molts serveis públics a entitats privades, socials o mercantils.

L'externalització dels serveis socials tendeix a reduir el rol de l'administració pública al d'una planificadora, una gestora d'inversions i subcontractacions, i al desenvolupament de tasques de vigilància producte de les seves pràctiques de delegació i transferència cap a externs.

A més, les ràtios de professionals vigents són les que estaven previstes a la Cartera de Serveis Socials 2010-2011 i aquestes no han estat actualitzades d'acord a les necessitats de la població.

Pel que fa a les ràtios, és interessant assenyalar el que el Col·legi del Treball Social de Catalunya va dictaminar a l'informe que va elaborar per a la Diputació de Barcelona sobre la ["Dictamen sobre els Serveis Socials Bàsics a la província de Barcelona."](#):



UNIÓ GENERAL DE TREBALLADORS
DE CATALUNYA

“Criteri d'establiment de les ràtios inadequat i incomplet

Aquestes ràtios s'estableixen tan sols a partir del criteri del nombre d'habitants de cada municipi o comarca, sense tenir en compte les característiques del territori i de la població atesa. (...) Tampoc no es consideren aspectes relacionats amb la dispersió o concentració de la població, que afecten la capacitat de resposta dels ens locals.

Ràtios com a estàndard de mínims

Les ràtios són un estàndard de mínims, tot i que en alguns ens locals es poden interpretar com un estàndard de màxims. En aquest sentit, malgrat que tenir la dotació que correspon segons les ràtios no permeti atendre adequadament totes les demandes, en alguns ens locals es desestimen les peticions d'ampliar els equips de professionals, amb l'argument que ja es compleixen les ràtios.

Ràtios vigents que no es compleixen a tots els ens locals

Malgrat que han passat més de nou anys des de l'establiment d'aquestes ràtios, no s'han arribat a assolir en tot el territori. (...)”

Sector feminitzat

El 80,7% del personal dels centres de serveis socials a Catalunya són dones, percentatge que s'eleva al 83,7% si parlem concretament del personal assalariat.

Si observem el grau de feminització en funció del col·lectiu atès, el grau de feminització és més elevat en l'atenció de la gent gran (85,7%)

Amb un grau d'inestabilitat laboral important

Es desitjaria que aquest sector presentés més estabilitat laboral, com un element necessari per garantir la qualitat de les intervencions socials, especialment en atencions de persones vulnerables en mig i llarg termini, i, també, per descarregar de l'estrès que pot suposar als professionals el fet de no tenir un lloc estable on desenvolupar la seva funció.

A l'[Estadística econòmica dels centres i les entitats de serveis socials](#), realitzada per l'IDESCAT, situa el grau d'inestabilitat laboral com el nombre de persones amb contractes laborals que durant l'any estudiat han deixat de prestar els seus serveis en el centre sobre el total de personal que ha prestat serveis durant l'any. El major percentatge de grau d'inestabilitat dels assalariats el trobem en el personal que atén al col·lectiu de gent gran (15,2%) que a la vegada és el que més feminitzat és.



UNIÓ GENERAL DE TREBALLADORS
DE CATALUNYA

Col·lectiu d'atenció	% dones	Grau inestabilitat assalariats
Gent Gran	85,7%	15,2%
Discapacitat	77,7%	4,5%
Infància, ado. i jov.	67,8%	9,3%
Malaltia mental	71,4%	3,2%
Altres col·lectius	65,5%	9,2%

Aquests resultats els podem posar en relació amb la rotació laboral. La rotació mesura el nombre de contractes que formalitzen aquelles persones que han estat contractades dues o més vegades al llarg de l'any. Segons aquesta mateixa estadística, gairebé el 41% de les persones contractades durant 2014 han signat 2 o més contractes de treball al llarg de l'any. Així, l'índex de rotació laboral va ser el de 2,40 contractes per persona, lleugerament per sobre del d'un any abans (2,34).

Riscos professionals detectats

La Llei 31/1995 de Prevenció de Riscos Laborals en el seu article 14.1 dicta que els treballadors i treballadores tenen dret a una protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el lloc de treball. Una visió general sobre els riscos laborals que poden patir els treballadors i treballadores dels serveis socials, ens remet a:

- Condicions de seguretat (condicions materials que poden donar lloc a accidents de treball, danys a les persones i/o a les instal·lacions).
- Contaminants ambiental (lligat a elements, substàncies, energia u organismes que poden provocar un efecte nociu als treballadors/es).
- Organització del treball (es refereix a la càrrega física o mental que implica el desenvolupament laboral, entre d'altres).
- Riscos Psico-socials (l'estrès, el burnout, l'assatjament laboral o mobbing, etc.).
- Riscos derivats de l'estat de salut de les persones usuàries

- Riscos derivats de situacions d'inseguretat creades per amenaces i agressions per part d'usuaris i d'usuàries dels serveis.

Sector molt fragmentat

Els serveis socials mai han disposat del pressupost necessari per a poder donar resposta a un conjunt tan divers i dispers de prestacions econòmiques i serveis que presta. A més, diferents administracions públiques entren en joc en la gestió d'aquest divers mapa de prestacions que són prestats a les persones usuàries a partir d'una variada gama de fórmules de gestió (gestió pública directa, gestió delegada, encàrrec de gestió, concert,...), permetent a la vegada, la participació de més operadors (mercantils i tercer sector social)

Segons el Mapa de Serveis Socials e Catalunya, es presten 169 prestacions i serveis, de les que 79 són prestacions econòmiques i 90 són prestacions de serveis. De l'anàlisi de les prestacions de caràcter econòmic a persones se'n desprèn que:

- El 63% de les prestacions són gestionades per la Generalitat de Catalunya, el 30% per l'Administració de l'Estat, el 4% per les administracions locals i el 3% mitjançant fórmules mixtes.
- En un 78% de les prestacions l'abonament econòmic es fa directament a les persones beneficiàries, en un 14% al prestador del servei, en un 5% a les persones beneficiàries o al prestador del servei i en un 3% s'aplica una bonificació al preu públic.

De l'anàlisi de les prestacions de serveis se'n desprèn el següent:

- El 66% de les prestacions de serveis tenen com a font de finançament la Generalitat de Catalunya.
- Un 39% de les prestacions de serveis corresponen a l'àmbit dels serveis socials i la promoció social, un 13% a l'àmbit de la justícia, un 12% al d'educació, un 9% al d'ocupació i un altre 9% al de salut.
- El 67% de les prestacions són gestionades per la Generalitat de Catalunya, el 5% per les administracions locals i la resta mitjançant diferents fórmules mixtes entre administracions i amb entitats.

Condicions laborals no homogeneïtzades

Existeix un ampli ventall de convenis col·lectius d'aplicació en el sector dels serveis socials, convenis amb grans diferències a nivell de condicions laborals i salarials, desenvolupament de perfils i categories, etc. Aquestes diferències han donat lloc a una realitat laboral intel·ligible, dispersa i fragmentada amb grans desigualtats econòmiques i de qualitat de l'ocupació entre les persones treballadores d'un "mateix sistema". Tanmateix, el grau de definició dels perfils i categories professionals, els seus requisits formatius i funcions, ha estat tradicionalment dispar en els respectius desplegaments normatius de serveis i convenis fent encara més fragmentària la realitat del sector.

Tot i així, és un criteri compartit per tothom, que cal homogeneitzar les condicions laborals del sector. En aquest sentit, al I Pla de Qualitat dels Serveis Socials de Catalunya, dins del 4rt. eix estratègic qualitat de l'ocupació es desenvolupava la següent línia d'actuació : *"Avançar cap a l'homogeneïtzació de les condicions laborals i el reconeixement social del conjunt de les persones que treballen a la XSSAP"*, i al procés participatiu de l'elaboració del I Pla de Qualitat, es van recollir les següents reflexions:

"Es considera que una de les principals dificultats en aquest sector rau en les grans diferències existents entre el sector públic, el sector privat , i les diferències respecte altres sectors com el sanitari o l'educatiu. (...) Es reconeix que la realitat està molt fragmentada i existeixen moltes desigualtats retributives i laborals però, es valora que no s'ha de perpetuar aquesta situació."

Finalment, entre les accions que es proposen en aquest procés participatiu trobem: *"Unificar els convenis laborals i equiparar-los amb altres convenis d'altres sectors (sanitari, etc) i recollir-ho en les clàusules dels contractes."*

El sector dels serveis socials no s'identifica com a tal

La constitució d'un sector propi està dificultat per la diversitat de la "patronal", derivada tant de la seva naturalesa jurídica (empreses públiques, empreses mercantils, cooperatives, treballadors autònoms, entitats sense ànim de lucre, institucions religioses,...) com de l'àmbit funcional o d'atenció.

A més, en el cas de la representació de les persones treballadores, no podem parlar qui hi hagi una federació o un sector específic pels serveis socials (tal i com existeix en el cas de l'educació, sanitat, comerç, transport ...). El resultat és que la representació sindical en aquest cas és dèbil (escassa afiliació) i no està organitzada.

I per finalitzar, el paper de les administracions públiques és doble: per una banda són patronal pel fet de contractar a personal que treballa en l'àmbit dels serveis socials, i per una altra contracta a altres entitats o empreses per tal que prestin aquests serveis (gestió delegada).

Un sistema infrafinançat

Els i les professionals són la pedra angular sobre la que se sustenta el sistema dels serveis socials, i necessitem conformar un sistema on hi hagi més professionals, amb millors condicions laborals, amb més reconeixement professional i retributiu, amb més oportunitats de qualificació i desenvolupament professional, i amb més confiança i satisfacció amb el sistema. Així, la situació dels professionals d'aquest sector també assenyala quin és l'estat o la maduració del nostre sistema de serveis socials. Per ara, les dades no semblen indicar que estiguem en un punt òptim de desenvolupament d'aquest quart pilar de benestar.

L'Associació Estatal de Directores i Gerents en Serveis Socials elaboren anualment l'[índex de desenvolupament dels Serveis Socials](#) (DEC), amb el que es vol mesurar i avaluar el desenvolupament de les estructures i pressupostos del sistema de serveis socials per CCAA. El resultat del darrer índex quan es va realitzar aquest diagnòstic, de l'any 2018, situa a Catalunya al lloc 5 de la classificació de les CCAA i destaca que:

- la despesa per habitant a Catalunya va ser de 369,56€ el 2018, per sota de la mitjana estatal que va ser de 381,25€
- el percentatge d'inversió de les AAPP catalanes en serveis socials respecte al PIB de Catalunya va ser del 1,236% pel 2018, també per sota de la mitjana estatal que va ser de 1,525%
- el percentatge que va representar la despesa en serveis socials de les AAPP de Catalunya sobre la despesa total va ser del 8,64%, per sota de nou a la mitjana del conjunt de l'Estat que va ser del 9,36%

ANÀLISI DE L'ENQUESTA

Arran la diagnosi que vam realitzar, el grup de treball de serveis socials de la UGT de Catalunya vam realitzar un qüestionari que ens permetés validar les conclusions a les que havíem arribat, i també conèixer de primera mà les sensacions i necessitats de les persones que treballen en aquest sector.

El qüestionari es va enviar a persones delegades i afiliades del sector a través d'un link que, a la vegada, també podien reenviar a altres persones treballadores sense vincle amb la nostra organització. L'enquesta es pot consultar en aquest enllaç:

<https://forms.gle/TMp2ZMHmQU4isxJn8>

La campanya de comunicació d'aquesta iniciativa va comprendre també la difusió a través de la nostra pàgina web i en el butlletí digital setmanal de la nostra organització.

Aquesta enquesta va ser anònima. Els registres de totes les respostes de l'enquesta no contenen cap identificació personal per tal de garantir que el tractament de les dades sigués totalment confidencial i anònim.

Entre desembre de 2019 i febrer de 2020 **vam rebre 552 respostes** que a continuació analitzarem.

Sector molt feminitzat

El 88% de les persones que han contestat aquesta enquesta són dones. Això coincideix amb les dades oficials¹, ja que el personal dels centres de serveis socials en la seva majoria són dones: el 80,7%, percentatge que s'eleva fins al 83,7% si parlem concretament del personal assalariat.

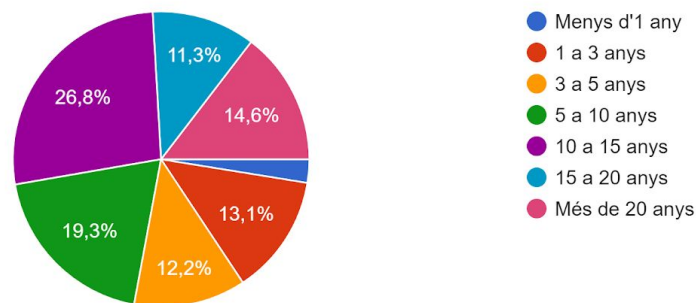
Pel que fa a l'edat, **gairebé la meitat de les persones enquestades tenen entre 30 i 45 anys**, el 26,6% entre 46 i 55 anys, el 14,6% és major de 55 anys i només el 10,4% és menor de 30 anys.

S'ha de dir que, coincidint amb l'edat, les persones que han contestat aquesta enquesta són persones que en general tenen una **experiència bastant ample en el sector dels serveis socials**: el 26,8% porten entre 10 i 15 anys treballant en aquest sector, i un altre 26% porten més de 15 anys.

¹ (IDESCAT) Estadística econòmica dels centres i les entitats de serveis socials. Any 2014.

Anys d'experiència professional en aquest sector

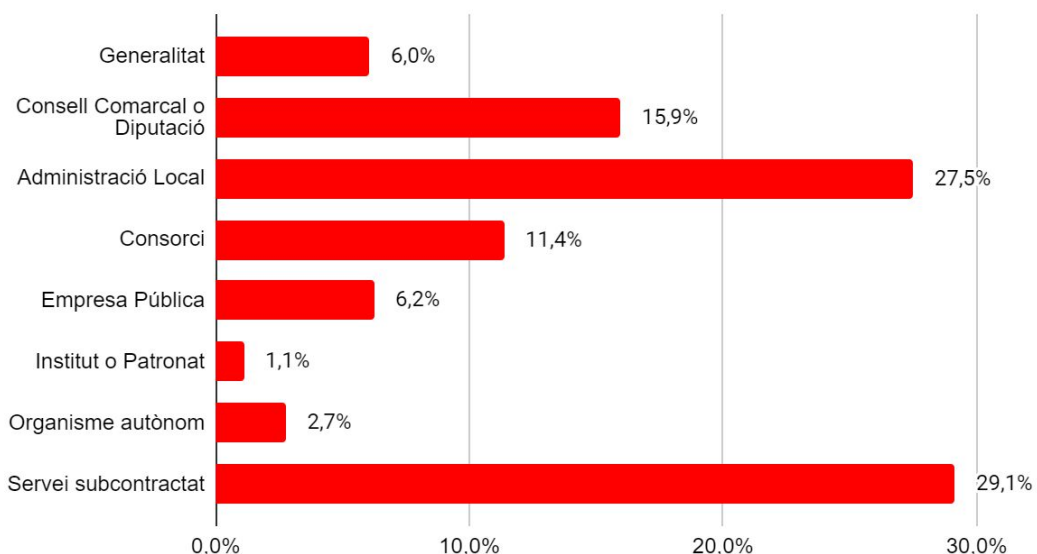
548 respuestas



Molta heterogeneïtat dels prestadors dels serveis

Tot i que considerem que els serveis socials haurien d'estar garantits com a drets fonamentals de la ciutadania, i que constituïssin un veritable quart pilar del nostre estat de benestar, la veritat és que encara tenim camí a recórrer, començant pels professionals que hi treballen. Pràcticament el 70% de les persones que han contestat l'enquesta treballen per a una administració pública, concentrades sobretot en l'administració local. Així, el 54,8% de les persones enquestades presten serveis des de l'administració local (incloent els consells comarcals i els consorcis), els quals, a la vegada, subcontracten la seva prestació directa

Per a qui treballen?



Amb els resultats de l'enquesta hem pogut comprovar que hi ha una gran heterogeneïtat dels prestadors dels serveis, agrupant la diversa administració pública i provocant múltiples criteris i respostes en la prestació dels serveis. Així, comprovem que en la gestió del divers mapa de serveis i prestacions entren en joc diferents administracions públiques, i que aquests serveis i prestacions són assignades a les persones usuàries a partir d'una àmplia varietat de fórmules de gestió que, a la vegada, permeten la participació de més operadors (mercantils i tercer sector social).

Entre els "operadors" públics, l'administració local (ajuntaments, consells comarcals i consorcis) és on treballen el 54,8% de les persones enquestades. El 29,1% de les persones enquestades treballen en un servei subcontractat. I aquest fet el que fa és profunditzar la bretxa laboral entre uns treballadors que fan la mateixa feina però en condicions desiguals.

En definitiva, el sector dels serveis socials és un sector molt fragmentat i sense condicions laborals homogeneïtzades. L'heterogeneïtat de prestadors de serveis es tradueix en un ampli ventall de convenis col·lectius d'aplicació en el sector dels serveis socials, convenis amb grans diferències a nivell de condicions laborals i salarials. I són aquestes diferències les que han donat lloc a una realitat laboral fragmentada amb grans desigualtats econòmiques i de qualitat de l'ocupació entre les persones treballadores d'un mateix sistema.

Multiplicitat de tipologia de serveis

Els límits dels serveis socials són molt difusos i interaccionen amb altres àmbits d'intervenció. I és que des dels serveis socials s'intenta donar resposta a un conjunt molt divers de necessitats. En definitiva, això afegeix més complexitat a entendre els serveis socials com a un sector amb identitat pròpia.

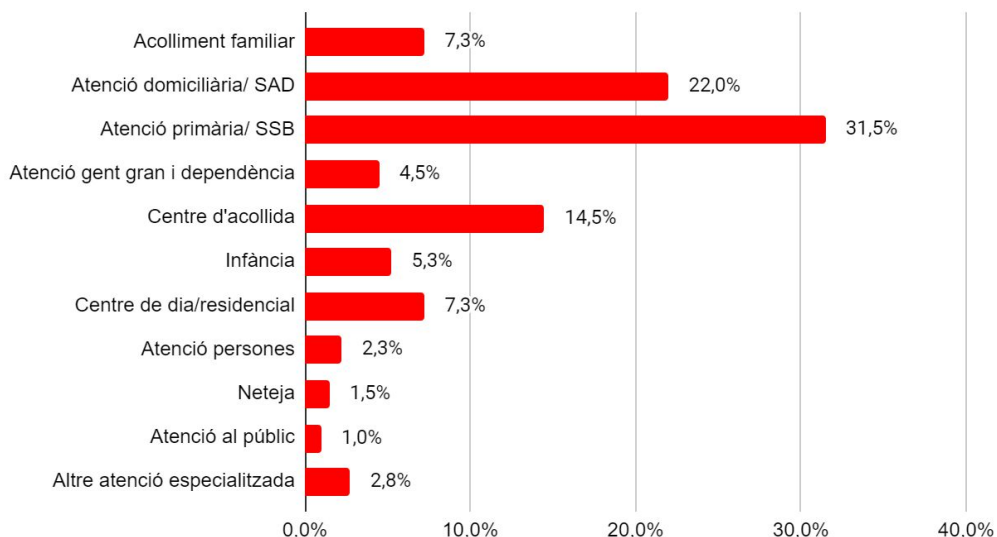
Els municipis són els encarregats de *"Crear i gestionar els serveis socials necessaris, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la Cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent."*² Així, aquesta multiplicitat de tipologia de serveis afegeix, a més, inequitats territorials alhora d'atendre a la població.

Per acabar-ho d'adobar, els serveis socials mai han disposat d'un model de planificació dels recursos sobre el que, de manera generalitzada, s'organitzin els serveis socials dins del territori, tant per poder donar resposta a un conjunt tan divers i dispers de prestacions

² Article 31 b) de la Llei 12/2007, de Serveis Socials.

econòmiques i serveis que presta, com per homogeneïtzar aspectes centrals en el desenvolupament del treball.

Tipologia del servei

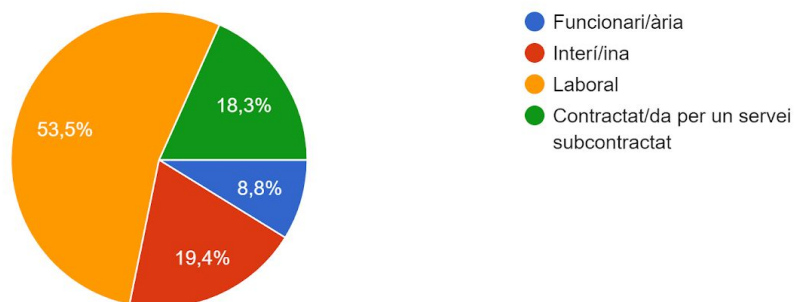


Manca d'estabilitat laboral

Quan mirem el tipus de relació laboral d'aquests professionals amb les administracions per les que treballen, comprovem que **tan sols el 8,8% són funcionaris** i, recordem, gairebé el 70% treballen per a alguna administració pública.

Tipus de contracte

546 respuestas



Xoca també molt comprovar que la meitat del personal laboral (concretament el 52%) i el 46% del personal interí té més de 10 anys d'experiència en el sector. S'hauria de valorar molt més l'experiència i els coneixements d'uns professionals que necessiten més garanties per poder desenvolupar la seva feina coneixent la seva continuïtat i de que són la peça fonamental pel bon funcionament dels serveis socials.

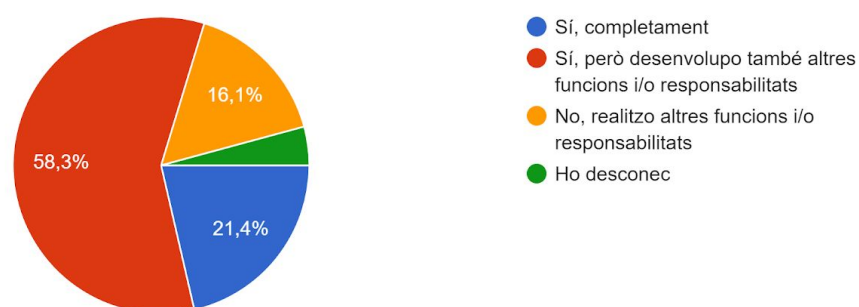
Amb funcions i responsabilitats complexes que no es valoren

El 81,4% coneix les funcions i responsabilitats del seu lloc de treball, però, un percentatge considerable, **el 18,6%, no coneix del tot les funcions i responsabilitats del seu lloc de treball**. Tot i això, **el 51,9% no té fitxa descriptiva de funcions i responsabilitats**.

Aquest fet es deu principalment a la gran diversitat de funcions i responsabilitats que no acaben de definir-se bé en els diferents perfils professionals que hi participen en la intervenció social, però també al fet que s'espera dels serveis socials que solucionin totes les qüestions que no s'han pogut resoldre en altres sistemes. Amb aquest desconeixement i manca de limitació de les funcions de les persones que treballen en aquest sector, finalment **molts acaben per desenvolupar també altres funcions i/o responsabilitats: així ho indiquen el 58,3% de les persones que han contestat l'enquesta**.

Creus que les funcions i responsabilitats assignades al teu perfil professional concorden amb les que fas habitualment?

547 respuestas



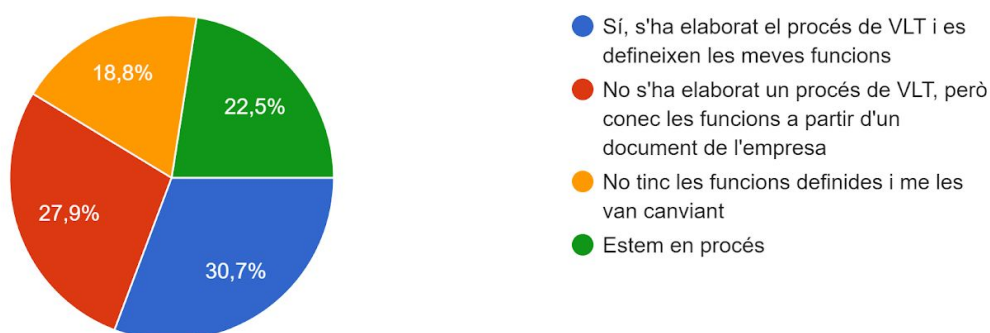
Per tot plegat, seria positiu que es definissin les funcions i responsabilitats per també poder ser valorats correctament i assignar-los el reconeixement que pertoca a la Relació de llocs de treball (RLT). La RLT és el document que inclou tots els llocs de treball del personal funcionari, laboral i eventual de l'Administració de la Generalitat i, en aquesta relació consta la denominació i les característiques essencials dels llocs i els requisits per ocupar-los. Els professionals de serveis socials, malgrat ser tècnics i especialistes, estan valorats en els

nivells més baixos dels grups de la RLT, i no se'ls acostuma a reconèixer complements per res, ni tan sols per risc ni complexitat tècnica.

Sobre aquest punt, un 30,7% afirma que la seva administració o empresa ha elaborat un procés de valoració de llocs de treball (VLT) i un 22,5% que estan en procés. Xifres que ens assenyalen que encara hi ha un elevat percentatge de personal sobre el que no s'ha realitzat aquesta valoració: un 18,8% de les persones enquestades confirmen que no tenen definides les seves funcions i que se les van canviant, i un 28% que no han elaborat un procés de valoració de llocs de treball però almenys compten amb un document de l'empresa on queden definides les funcions que han de desenvolupar.

La teva administració o empresa ha elaborat un procés de Valoració de Llocs de treball (VLT) o compta amb un document on queden definides les funcions que desenvolupes al teu lloc de treball?

537 respuestas



Insatisfacció amb el salari que reben

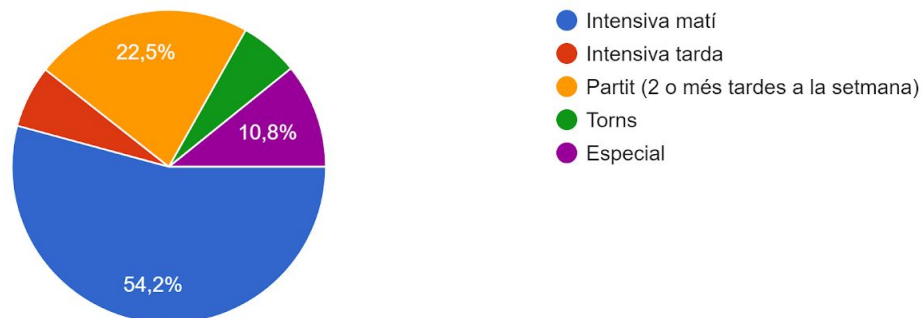
El 92,3% de les persones enquestades, no estan d'acord amb el salari que reben, i **el 98,7% considera que s'hauria d'establir un sou mínim de referència per categoria professional.**

Jornades laborals que s'allarguen

La majoria de les persones enquestades, el 54,2%, treballen en jornada intensiva matí. El 22,5% ho fa en jornada partida i un 10,6% té una jornada especial degut a algun tipus de reducció, com per exemple per cura de menors. Finalment, un 6,4% ho fa en intensiva tarda i un 6% treballa en torns.

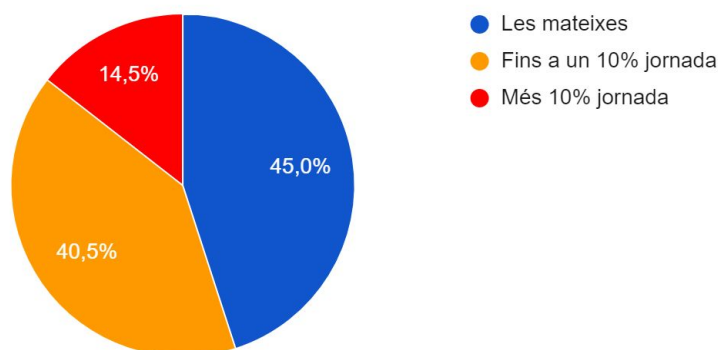
Com és la teva jornada laboral?

546 respuestas



Aproximadament la meitat de les persones enquestades responen que sempre treballen amb el mateix horari, i un 41,8% habitualment. A l'altre costat trobem que a prop d'un 10% diuen que mai o gairebé mai treballen el mateix horari. Però, si contrastem les hores que han de treballar segons el seu contracte amb les hores que treballen habitualment, comprovem que **un 55% treballa més hores de les contractades**. És també rellevant que el 14,5% del total de persones enquestades treballen habitualment més d'un 10% de la seva jornada.

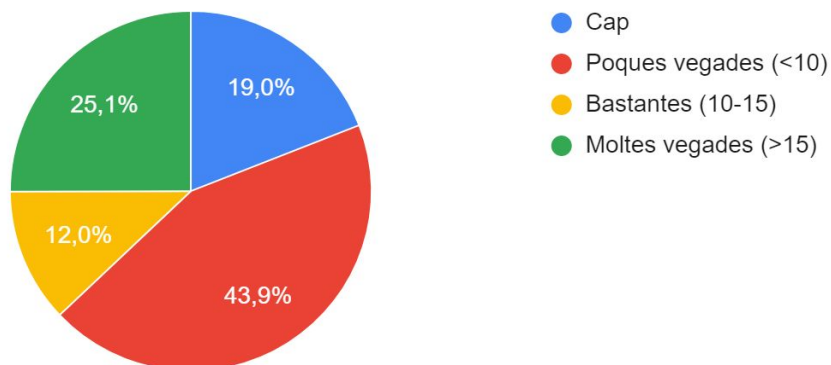
Hores que es treballen habitualment respecte hores contractades



Excepte el 19% del total de les persones enquestades, la majoria han hagut d'allargar alguna vegada la seva jornada laboral en el darrer any per urgències. El 44% afirma que ho ha hagut de fer entre 1 i 9 vegades, el 12% entre 10 i 15 vegades, i un 25% més de 15 vegades. La majoria són professionals que realitzen una atenció directa a les persones i,

aquest desfasament d'hores reflecteix que les ràtios no estan adequades i que els professionals suporten una càrrega laboral, i emocional, excessiva.

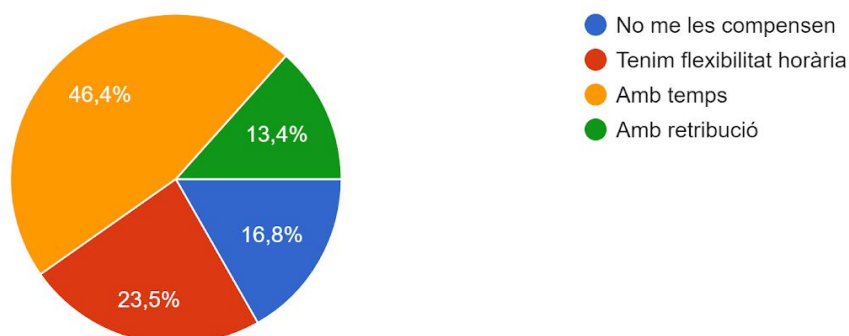
Vegades que ha allargat la jornada laboral per urgències



Aquestes hores que es realitzen de més només són autoritzades en un 51,5%. Majoritàriament les hores de més es compensen amb temps (46,4%) o amb flexibilitat horària (23,5%). Però el **16,8% contesta que no les compensen**. En definitiva, no està regulat el que són urgències i la seva compensació de forma unificada, i moltes vegades no es compensen.

Si realitzes més hores que les contractades, després com te les compensen?

537 respuestas



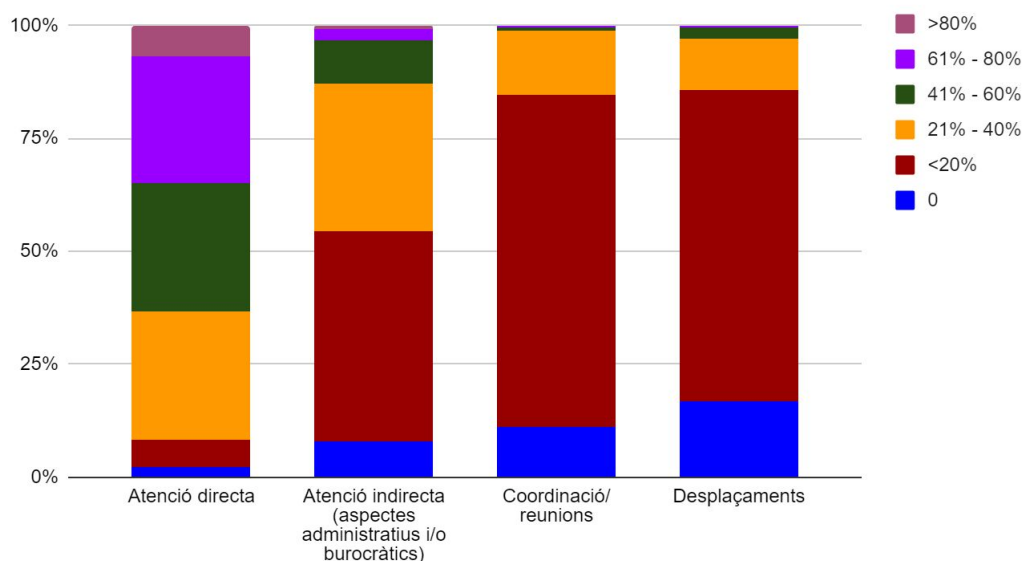
Com acabem de dir, les persones que treballen en el sector dels Serveis Socials, **són professionals amb molta càrrega d'atenció directa**. Segons les dades de la nostra



UNIÓ GENERAL DE TREBALLADORS
DE CATALUNYA

enquesta, el 52% de promig de la jornada el dediquen a l'atenció directa. La resta: un 23,3% a l'atenció indirecta, un 12,8% a tasques de coordinació i un 11,9% a desplaçaments.

Percentatge de la jornada en funció de la tasca



Necessiten més vigilància de la salut

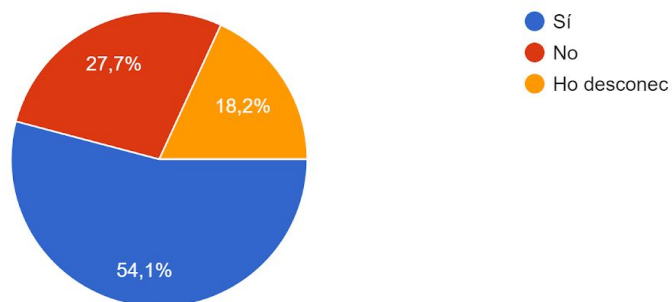
Sobre aquest apartat primer s'ha de comentar que les persones enquestades demostren un elevat desconeixement sobre els temes relacionats amb la salut laboral i prevenció de riscos laborals. Aquest desconeixement ens fa pensar que des de l'empresa no s'estan realitzant adequadament les tasques associades a protegir la salut laboral de les seves persones treballadores.

A continuació, destaquem les dades més rellevants sobre els aspectes que hem preguntat en relació a la salut laboral, i que ens fa pensar que es necessiten mesures específiques adequades al col·lectiu:

- El 28% de les persones enquestades expressen que no li han realitzat una avaluació de riscos laborals.
- El 31,9% per afirmar que al seu centre de treball no tenen un Pla de prevenció.
- Només la meitat coneix al delegat/da de prevenció.

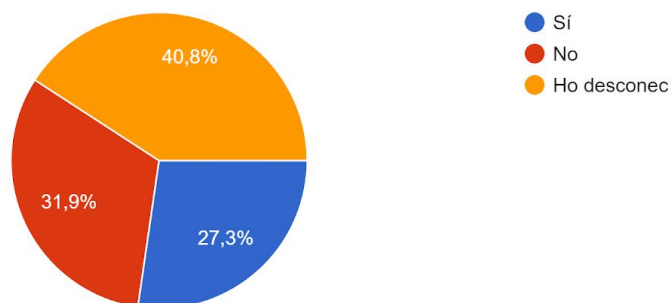
Al teu lloc de treball t'han realitzat una avaluació de riscos laborals?

545 respuestas



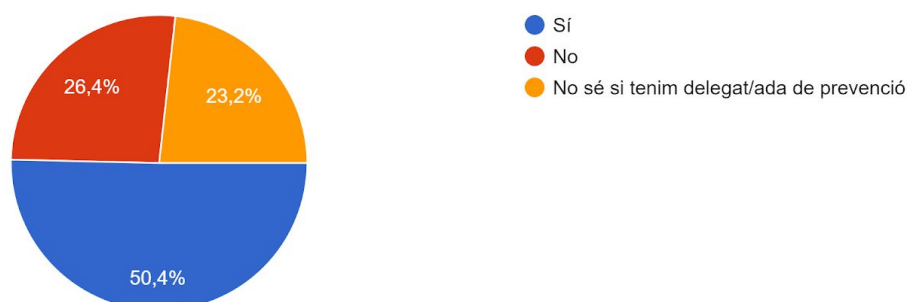
El teu centre de treball compta amb un Pla de prevenció amb mesures específiques pels professionals dels serveis socials?

546 respuestas



Coneixes al delegat o delegada de prevenció dels representants dels treballadors de la teva empresa/administració?

542 respuestas

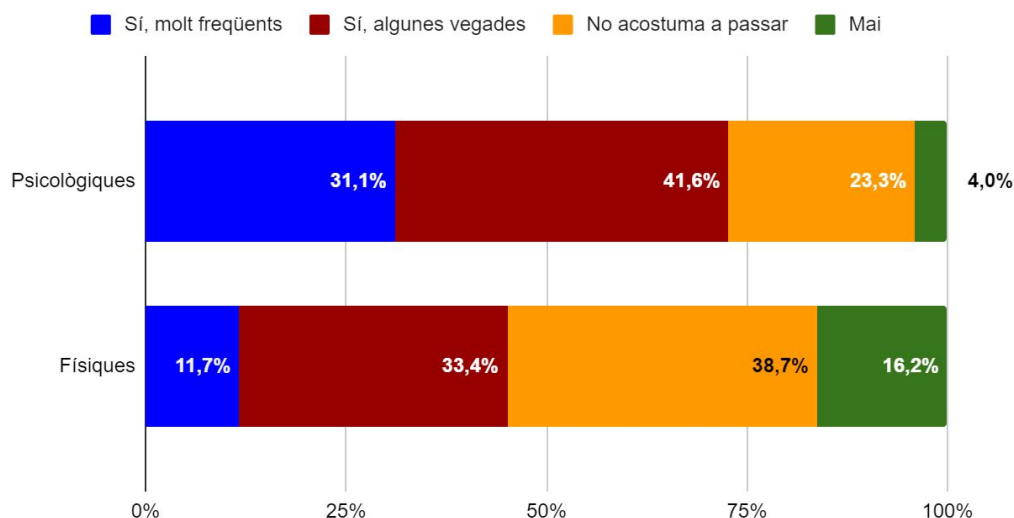


Tenen un risc elevat de patir amenaces i agressions

Les persones enquestades expressen que als centres de treball **es produeixen un elevat nombre d'amenaces psicològiques i físiques per part de les persones usuàries**:

- 3 de cada 4 persones han dit que les amenaces psicològiques són freqüents o molt freqüents
- gairebé 2 de cada 4 també diuen que les amenaces físiques són freqüents o molt freqüents.

Agressions psicològiques i físiques al centre de treball



Així, és evident que els professionals que treballen en aquest sector tenen un risc elevat de patir amenaces i agressions, però només el 23,9% diu que l'empresa deriva a les persones víctimes d'agressions físiques i/o psicològiques a la mútua. També són poques les persones, el 10,6%, que diuen que l'empresa comunica les agressions mitjançant un part (amb baixa o sense). Tot i així, tornem a veure, que les persones enquestades tenen molt desconeixement sobre aquests temes.

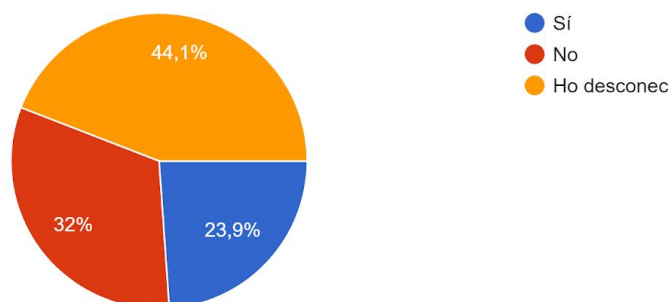
L'elevada exposició a les agressions físiques (2 de cada 4) i psicològiques (3 de cada 4 professionals), ens dirigeix a una imperativa **necessitat de crear protocols de prevenció i de gestió dels conflictes derivats**.



UNIÓ GENERAL DE TREBALLADORS
DE CATALUNYA

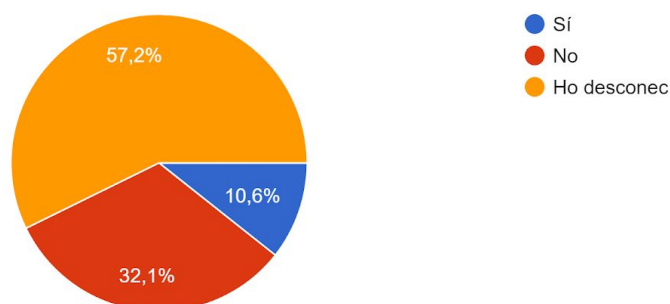
L'empresa deriva a les persones treballadores que han estat víctimes d'una agressió física o psicològica a la mutua d'accidents?

544 respuestas



L'empresa comunica les agressions físiques i/o psicològiques a Inspecció de Treball mitjançant un part d'accident (amb baixa o sense baixa)?

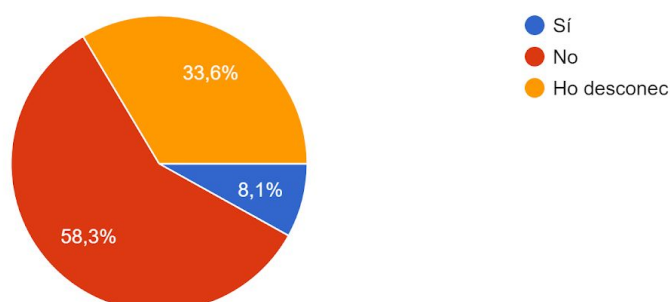
545 respuestas



Amb aquests resultats, no és d'estranyar que més de la meitat, **el 58,3%, consideri que té una protecció jurídica insuficient en cas de rebre una agressió i/o una amenaça.**

En cas d'agressió o amenaces, consideres que tens suficient protecció jurídica davant la teva tasca professional?

545 respuestas

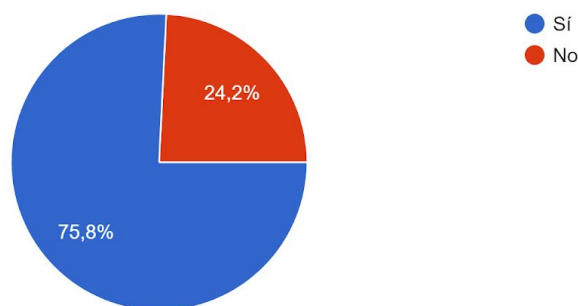


Gran exposició als riscos psicosocials i l'estrès

Tres de cada quatre persones enquestades manifesten que han sentit la necessitat d'anar al metge degut a l'estrès, ansietat o esgotament emocional.

Alguna vegada has sentit la necessitat d'anar al metge degut a l'estrès, ansietat o esgotament emocional?

545 respuestas

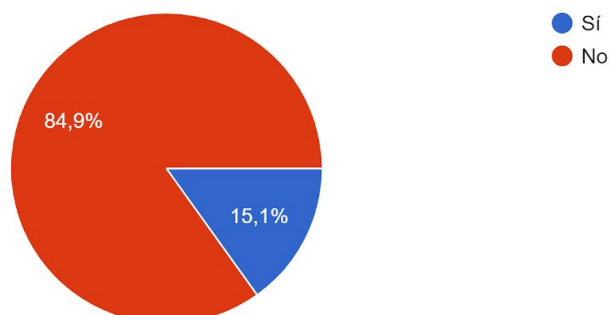


Però, **només el 15,1% afirma que l'han fet una valoració de riscos psicosocials al seu lloc de treball**, un nombre molt més baix que les que van dir que sí les havien fet una avaluació de riscos laborals (54%). A més:

- només el 51% de les persones que li van fer una valoració de riscos psicosocials van rebre el retorn dels resultats
- i només al 25,6% se'ls va aplicar mesures correctores.

T'han fet una valoració de riscos psicosocials del teu lloc de treball actual?

542 respuestas



Sous mínims de referència i un Protocol de prevenció i gestió d'agressions i amenaces, les principals demandes del sector

Finalment, vam demanar a les persones que vam omplir l'enquesta que valoressin unes possibles demandes i necessitats que podria tenir el col·lectiu professional de l'àmbit de serveis socials. La puntuació mínima era un 1 i la màxima un 5. **Per sobre del 4 trobem que les demandes del sector es dirigeixen a l'homogeneïtzació de les condicions laborals, principalment establint sous mínims de referència, i a la prevenció de riscos laborals.**

Principals demandes del sector



RESUM DELS RESULTATS MÉS DESTACATS DE L'ENQUESTA

Sector molt feminitzat amb experiència laboral ample

Molta heterogeneïtat dels prestadors dels serveis: tot i així, el 70% de les persones que han contestat l'enquesta treballen per a una administració pública, concentrades sobretot en l'administració local (27,5%) i en els consells comarcals (15,9%).

Amb un nivell d'externalització considerable: El 29,1% de les persones enquestades treballen en un servei subcontractat, fet que profunditza la **bretxa laboral entre uns treballadors que fan la mateixa feina però en condicions desiguals**. Ampli ventall de convenis col·lectius d'aplicació en el sector dels serveis socials, convenis amb grans diferències a nivell de condicions laborals i salarials.

Multiplicitat de tipologia de serveis: segons Fernando Fantova, els serveis socials són el **camió escombra** que recull els assumptes sobre els que han fracassat la resta d'àmbits sectorials. Així, els àmbits d'intervenció dels serveis socials són molt amplis, afegint més complexitat a entendre els serveis socials com a un sector amb identitat pròpia.

Manca d'estabilitat laboral: el 70% de les persones enquestades treballen per a alguna administració pública, però tan **sols el 8,8% són funcionaris**. No es valora l'experiència i els coneixements dels i les professionals d'aquest sector quan **la meitat del personal laboral i el 46% del personal interí té més de 10 anys d'experiència en el sector**.

Amb funcions i responsabilitats complexes que no es valoren: el 52% de les persones enquestades no té fitxa descriptiva de funcions i responsabilitats, i el 18,6%, no coneix del tot les funcions i responsabilitats del seu lloc de treball. Tot i això fa que molts acabin per desenvolupar també altres funcions i/o responsabilitats (el 58% dels enquestats)

Insatisfacció amb el salari que reben: així ho manifesten el 92% de les persones enquestades. A més, **el 99% considera que s'hauria d'establir un sou mínim de referència per categoria professional**.

Jornades laborals que s'allarguen: el 55% treballa més hores de les contractades, i el 14,5% treballen habitualment més d'un 10% de la seva jornada. També, el 80% han hagut d'allargar alguna vegada la seva jornada laboral en el darrer any per urgències.

Ràtios no adequades: aquest desfasament d'hores reflecteix que les ràtios no estan adequades i que els professionals suporten una càrrega laboral, i emocional, excessiva. **El 17% afirma que les hores que fan de més no se les compensen**.

Molta càrrega d'atenció directa: segons les dades de la nostra enquesta, **el 52% de promig de la jornada el dediquen a l'atenció directa**. La resta: un 23,3% a l'atenció indirecta, un 12,8% a tasques de coordinació i un 11,9% a desplaçaments.

Necessiten més vigilància de la salut: el 28% de les persones enquestades expressen que no li han realitzat una avaluació de riscos laborals; el 32% per afirmar que al seu centre de treball no tenen un Pla de prevenció; i només la meitat coneix al delegat/da de prevenció.

Tenen un risc elevat de patir amenaces i agressions: 3 de cada 4 persones han dit que les **amenaces i/o agressions psicològiques** són freqüents o molt freqüents; i gairebé 2 de cada 4 també diuen que les **amenaces i/o agressions físiques** són freqüents o molt freqüents. Tot i aquestes dades, només el 24% diu que l'empresa deriva a les persones víctimes d'agressions físiques i/o psicològiques a la mútua.

Protecció jurídica insuficient: el 58,3% considera que té una protecció jurídica insuficient en cas de rebre una agressió i/o una amenaça.

Gran exposició als riscos psicosocials i l'estrès: 3 de cada 4 manifesten que han sentit la necessitat d'anar al metge degut a l'estrès, ansietat o esgotament emocional. Però, **només el 15% afirma que l'han fet una valoració de riscos psicosocials**.

Principals demandes del sector:

- **Sous mínims de referència**
- **Protocol de prevenció i gestió d'agressions i amenaces**



PROPOSTES DE LA UGT DE CATALUNYA

Arribat a aquest punt, la UGT de Catalunya entén que la millora de les condicions del treball del sector és un factor prioritari per la qualitat dels Serveis Socials. No només ho diem nosaltres, sinó que les mateixes persones que treballen en el sector reclamen condicions laborals homogeneïtzades, millores salarials i sous mínims de referència, més vigilància de la salut i de la seguretat laboral i, en general, finalitzar amb l'elevat grau d'inestabilitat, la manca de personal i el desfasament de les ràtios.

En aquest sentit, la UGT de Catalunya considera que és necessari **negociar un marc de condicions comunes mínimes pels professionals de la xarxa de serveis socials públics de Catalunya, que solucioni els greuges comparatius entre professionals i reguli les retribucions, condicions laborals i prevenció de riscos i seguretat**. Entenem que un factor prioritari per la qualitat dels serveis socials és la millora de les condicions de treball del sector i, en aquesta línia, la UGT de Catalunya proposa obrir la negociació per caminar cap un conveni de sector on sigui prioritari:

- avançar cap a l'homogeneïtzació de les condicions laborals
- sou mínim de referència dels professionals per cada servei
- la prevenció dels riscos laborals, procedint a l'avaluació dels llocs de treball ajustada a les necessitats del sector
- la reducció de la taxa de temporalitat i rotació dels professionals
- millorar la promoció dels professionals
- millorar la formació de les persones que treballen en aquest sector i facilitar l'acreditació professional

Per a progressar en aquesta línia, hem de començar per a **establir les línies de millora de les condicions laborals del conjunt dels professionals de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública (XSSAP)**:

- Equiparació/homologació de les condicions laborals dels de la XSSAP i eliminació de les desigualtats retributives i laborals existents entre les diferents administracions i el sector privat.
- Establiment d'un sou de referència mínim per dignificar les condicions laborals dels i de les professionals del sector. Cal que les administracions locals respectin el sou de referència dels mòduls dels contractes programes per a la contractació de personal, essent aquest el sou mínim de referència de Catalunya que s'estableixi per a totes les persones professionals d'aquests serveis.
- Equiparació salarial dels professionals en cas de subcontractació de serveis finançats per mòduls del Contracte Programa
- Funcionarització de professionals de determinats serveis i blindatge de l'externalització d'aquests serveis.



UNIÓ GENERAL DE TREBALLADORS
DE CATALUNYA

- Professionalitzar el sector mitjançant la formació de les persones treballadores i acreditació de la qualificació i de l'experiència professional.
- Regulació d'una jornada laboral que no excedeixi les 37'5 hores setmanals amb dret a un descans mínim setmanal de dos dies ininterromputs. Regular l'organització de la jornada i el temps màxim d'exposició a l'atenció directa, així com també les hores extraordinàries, la forma de compensar-les, les situacions tipificades de causa major, urgències, com aquelles incidentals (allargament de jornada per motius ineludibles que requereixen de l'atenció immediata)

A més, la UGT de Catalunya considera que **s'han de regular els límits de la subcontractació**. L'externalització dels serveis socials tendeix a reduir el rol de l'administració pública al d'una planificadora, una gestora d'inversions i subcontractacions, i al desenvolupament de tasques de vigilància producte de les seves pràctiques de delegació i transferència cap a externs. En aquest sentit s'haurien de definir els serveis que són activitat pròpia dels ens locals o competència delegada i regular i blindar els límits dels serveis susceptibles a ser externalitzats.

Finalment, hem vist que les persones que treballen en aquest sector pateixen un elevat risc d'agressions. És per això que considerem que s'hauria d'obligar als ens locals i a les entitats contractades a certificar que tenen **actualitzada l'avaluació de riscos de cada lloc de treball i a realitzar un pla de prevenció i gestió d'agressions**. En la línia de millorar la salut laboral dels professionals, també considerem necessari:

- Tots els centres de treball de la XAPSS han de comptar amb:
 - una avaluació de riscos, també psicosocial, i pla de prevenció específic adequat als llocs de treball de la Cartera de serveis, atenent les especials circumstàncies i característiques de la població a la qui van dirigits els serveis.
 - un Protocol de prevenció de situacions de conflicte i violència per part de persones usuàries del servei
 - un Protocol de prevenció i gestió de situacions d'assetjament sexual i l'assetjament moral
 - Mesures específiques de prevenció de Risc en l'embaràs i en la lactància natural
- Crear un Registre Central d'Incidències de salut laboral, comunicació d'agressions verbals i físiques als serveis socials.
- La vinculació d'indicadors de qualitat de servei amb la salut laboral dels professionals
- Actualització i augment de les ràtios de professionals, amb especial atenció a territoris de complexitat social territorial
- Evitar la sobrecàrrega de treball dels professionals establint indicadors per serveis com: nombre màxim d'entrevistes setmanals, indicació temps per entrevista, etc.