



**NOU DOSSIER 'CATALUNYA SOCIAL' SOBRE LES LLISTES D'ESPERA EN L'ÀMBIT SOCIAL**

# **La Taula del Tercer Sector Social: més de 18.000 persones estan en llista d'espera per una plaça en un servei o recurs social**

- Són persones grans i/o en situació de dependència (14.000), persones amb discapacitat (gairebé 4.800) i víctimes de violència masclista (40) que volen accedir a un recurs d'habitatge, d'atenció diürna o d'acompanyament social a Catalunya.
- En el moment de tancar el dossier, s'evidencia la manca d'informació sobre les llistes d'espera en les persones en situació de pobresa i les que tenen una problemàtica de salut mental, que incrementaria aquesta xifra. Les persones afectades, les famílies i les entitats socials constaten que, en molts casos, l'espera és d'anys. La llista d'espera en les persones migrants és burocràtica.
- Sobre el temps d'espera, en les víctimes de violència masclista que volen accedir a un servei residencial o d'acompanyament social, oscil·la entre una setmana i dos mesos i, en les persones migrants, l'informe d'arrelament o de reagrupament familiar es pot demorar més de 7 mesos i la sol·licitud de protecció internacional més de 6 mesos. De la resta de col·lectius, l'Administració no pot determinar el temps d'espera entre la presentació de la sol·licitud i la resolució.
- Pel que fa a la cartera de serveis socials, es fa palès que no és prou efectiva perquè està desactualitzada. La Generalitat tampoc concreta quins són els serveis amb més i menys demanda, però les entitats socials apunten que són places d'habitatge; residencials i centres diürns; prestacions econòmiques o bonificacions i serveis socials, com l'atenció específica per regularitzar la situació administrativa de persones migrants, el reconeixement del grau de discapacitat, de situacions de vulnerabilitat o la tramitació del bo social, entre altres.
- Tot això es recull en un nou informe de la Taula que vol fer una radiografia dels serveis i prestacions socials més sol·licitades a Catalunya i el temps d'espera per accedir-hi.



## Nota de premsa

**Barcelona, 10 de novembre de 2023.**- La Taula del Tercer Sector Social de Catalunya -que aglutina 35 federacions i grans organitzacions que representen 3.000 entitats socials catalanes- assegura que **18.825 persones estan en llista d'espera per accedir a una plaça en un servei o recurs de l'àmbit social**. Avui s'ha presentat *'Esperant els meus drets. Radiografia dels temps d'espera en els recursos i prestacions socials més sol·licitats a Catalunya'*, un nou dossier Catalunya Social de la Taula del Tercer Sector Social elaborat per Natàlia Vila Muñoz, periodista especialitzada en temes socioeconòmics, que actualment treballa al Diari Ara, i professora de Periodisme d'Investigació a la Universitat Pompeu Fabra.

El document vol fer una **radiografia dels principals serveis i prestacions socials** més sol·licitades a Catalunya i del **temps d'espera de les persones que volen accedir a aquests drets socials recollits a la cartera pública**. En concret, posa el focus en les **persones grans, les persones amb discapacitat, les que estan en situació de pobresa, les víctimes de violència masclista i les persones d'origen migrat**. Inicialment, també es volia tractar les dificultats d'accés de les persones amb problemàtica de salut mental, però no s'han pogut aconseguir les dades necessàries en el tancament del dossier.

En tots els àmbits estudiats, l'informe constata que hi ha llista d'espera però, en diversos col·lectius, no es pot accedir a les dades per determinar el nombre exacte de persones que esperen per accedir a algun recurs social ni el temps que triguen. En molts casos, **l'administració no explica quin temps hi ha entre la petició de sol·licitud i la resolució** i argumenta que són dades relatives i massa variables en funció de diversos factors. Amb aquesta mateixa justificació assegura que **és impossible determinar l'evolució d'aquestes llistes d'espera que, en molts casos, és d'anys**, com constaten les mateixes persones, famílies i entitats socials que acompanyen aquests col·lectius.



### Algunes dades destacades

#### a) Els serveis socials a Catalunya

- La **cartera de serveis socials** és extensa, **amb 138 recursos o serveis** públics disponibles per als col·lectius en situació de major vulnerabilitat, **però no és prou efectiva perquè està desactualitzada**. Per exemple, recull ajudes que han quedat desfasades (Renda Mínima d'Inserció) o en falten d'altres de cabdals (Renda Garantida de Ciutadania o Ingrés Mínim Vital, dues prestacions que garanteixen uns ingressos mínims per a la cobertura de necessitats bàsiques). A més, el catàleg no té en compte la resta d'ajudes, prestacions o serveis que ofereixen altres departaments com el de Treball, Igualtat i Feminismes o Salut.

- La gran quantitat de serveis, actualitzats i desactualitzats, fa difícil conèixer el funcionament i la funcionalitat de tots aquests recursos. Ni tan sols el propi Departament és capaç d'establir quins són, actualment, els serveis amb més i menys demanda. Ho dificulta també el fenomen del *transvasament* perquè les llistes d'espera comporten que les persones cerquin altres recursos amb menys temps d'espera que puguin cobrir les seves necessitats, com a mínim parcialment. Tot i això, les entitats socials apunten que les principals demandes se centren en: **places d'habitatge; residencials i centres diürns; prestacions econòmiques o bonificacions** que encaixin amb els perfils actuals i els preus actuals i **serveis socials de forma genèrica**, com l'atenció específica per regularitzar la situació administrativa de persones migrades que estan en temps d'espera per la pròpia normativa, reconeixement del grau de discapacitat, de situacions de vulnerabilitat, suport per tramitacions com el bo social, etc.

- A Catalunya, hi ha 240.102 prestacions que arriben a 198.202 persones, segons dades del Departament de Drets Socials (*agost 2023*).

- 38.934 prestacions d'atenció residencial
- 13.400 prestacions en centres de dia
- 33.825 prestacions de serveis d'ajuda a domicili
- 26.029 prestacions de teleassistència
- 23.565 prestacions econòmiques vinculades a serveis
- 104.074 prestacions econòmiques a cuidadors/es familiars
- 275 altres



## Nota de premsa

La ràtio de prestacions per persona és d'1,2 ajudes per persona.

### b) Com són les llistes d'espera actuals?

#### • Persones grans

- Existeixen una **vintena d'ajudes** destinades per a les persones grans i/o en situació de dependència. És l'àmbit que aglutina més ajudes i més diverses entre aquestes. Moltes de les descripcions són genèriques i és difícil saber que s'hi proporciona, les hores al dia que cobreix o quines podrien ser les possibles persones beneficiàries. Tampoc queda clar, en la majoria dels casos, quin és el percentatge de cobertura econòmica que en fa l'administració pública i quin va a càrrec de la persona usuària, en el cas que sigui un copagament. La manca de concreció recau, moltes vegades, en la dificultat d'establir un barem igual per a totes les persones usuàries perquè l'ajuda és progressiva segons la renda de la persona.

- L'Administració **no determina quins temps d'espera** hi ha entre que es presenta la sol·licitud fins l'adjudicació de la plaça. Per accedir a una plaça, cal apuntar-se a la llista d'espera (fins a un màxim de 3). La persona s'hi pot apuntar quan té la valoració del grau de dependència, tot i que encara no disposi del PIA (Programa Individual d'Atenció).

- **10.938 persones grans estan en llista d'espera\* per aconseguir una plaça de residència a Catalunya** (*gener de 2023*). Aquesta xifra no inclou les persones que es troben a la llista d'espera perquè estan ingressades en una residència, que no és la seva primera opció, i es mantenen a la llista perquè han sol·licitat un trasllat a un altre centre (7.138 persones) i les persones que, tot i esperar accedir-hi, han renunciat una vegada o més a l'ingrés (6.301 persones). Actualment, hi ha 953 residències de gent gran amb 58.545 places, de les quals 29.968 són places públiques i 28.577 són places privades.

*\*Persones que no estan ingressades en cap centre i que no han renunciat mai abans a una plaça de residència.*

- **3.078 persones grans estan en llista d'espera per accedir a un centre de dia\*\*** (*desembre de 2022*). Aquesta xifra no inclou les 2.045 persones que, tot i estar en llista d'accés oficial i complir els requisits, han renunciat una vegada o més (fins a 21 vegades en algun cas) a accedir a un centre de dia. El Govern no detalla, però, els motius pels quals les



## Nota de premsa

famílies rebutgen aquesta possibilitat un cop se'ls ofereix. Ara, hi ha 899 centres de dia de gent gran amb 19.460 places, la majoria a Barcelona i l'àrea metropolitana.

\*\* *Persones que no han renunciat mai abans a una plaça.*

### • Persones amb discapacitat

- Hi ha una **quinzena de recursos i serveis** per a les persones amb algun tipus de discapacitat (*desembre de 2022*). Els més destacats:

- 273 llars residència amb 3.758 places
- 128 residències amb 4.696 places
- 199 serveis de teràpia ocupacional amb 10.153 places
- 132 serveis ocupacionals d'inserció amb 3.237 places
- 49 centres de dia amb 959 places

- **No hi ha un ordre concret en l'assignació de places ni un temps d'espera de mitjana** perquè el Departament de Drets Socials assegura que depèn de cada cas (es prioritza en funció de la situació personal, absència de suport familiar, manca de recursos, falta de xarxa, etc.) i dels recursos disponibles a cada territori.

- **4.373 persones amb discapacitat intel·lectual estan esperant plaça per accedir a algun recurs d'habitatge i/o centre diürn.** En el cas de **les persones amb discapacitat física, la llista d'espera és de 396 persones.**

**Taula 4. Nombre de persones amb discapacitat intel·lectual o física en llista d'espera per aconseguir algun servei o recurs (ordenats per tipologies de recurs).**

Llista d'accés discapacitat intel·lectual								
	CAE intel·lectual	SOI intel·lectual	STO intel·lectual	STO Intel·lectual amb auxiliar	CAE intel·lectual OC	Llar residència discapacitat intel·lectual	Residència discapacitat intel·lectual	Total
Total	85	494	155	96	30	2.488	1.025	4.373

  

Llista d'accés discapacitat física							
	CAE Grans disminuïts físics	Llar Residència discapacitats físics	Llar Residència discapacitats físics amb cap de setmana	Residència discapacitats físics	Residència grans disminuïts físics amb trastorn de conducta	Residència grans disminuïts físics	Total
Total	5	53	5	297	4	32	396

Font: Departament de Drets Socials, 2022.



## Nota de premsa

*CAE (Centre de dia d'Atenció Especialitzada): serveis d'acolliment diürn i d'assistència integral a les activitats bàsiques de la vida diària a persones amb discapacitat que requereixin suport generalitzat.*

*SOI (Servei Ocupacional d'Inserció): alternativa a la integració laboral de persones amb discapacitat que, tot i que tenen aptituds laborals i productives, encara no es poden incorporar als centres especials de treball per manca de formació laboral o d'oferta de treball. Servei intermedi entre els centres ocupacionals i els centres especials de treball.*

*STO (Servei de Teràpia Ocupacional): és l'alternativa des de l'àmbit dels serveis socials a la integració de les persones amb discapacitat que no poden incorporar-se al sistema de treball ordinari, quan no poden assolir un nivell de productivitat suficient.*

### • Persones en situació de pobresa

- Com s'apuntava abans, **sobta que a la cartera de serveis no hi hagi algunes de les ajudes bàsiques i més demandades per les persones en situació o risc de pobresa**, com la renda garantida de ciutadania, l'ingrés mínim vital o, fins i tot, ajudes al lloguer, pagament de factures de la llar, alimentació, beques menjador i altres descomptes en l'àmbit de la salut o el transport. Ajudes que no depenen només del departament de Drets Socials sinó que hi intervenen altres conselleries, ens locals i organitzacions sense ànim de lucre. Així doncs, és complicat fer-se una idea general de totes les ajudes, la importància/quantia de cadascuna, els requisits d'accés i la manera com tramitar-les.

- Actualment, hi ha 161 recursos residencials per a persones adultes en situació d'exclusió social (residències temporals, albergs i pisos d'exclusió) amb 1.881 places, segons el Registre d'Entitats, Serveis i Establiments Socials. Pel que fa al servei de menjador social, consten inscrits 116 serveis amb una capacitat de 2.662 places (menjadors socials independents o integrats en un centre residencial). Les persones en situació de pobresa i que són beneficiàries de la Renda Garantida de Ciutadania (RGC) superen les 163.000 (juliol de 2023).

- El departament de Drets Socials indica que la provisió d'habitatge és competència de diverses administracions i departaments de la Generalitat i **no facilita dades respecte del nombre de persones en llista d'espera ni tampoc dels temps de mitjana entre la sol·licitud d'una plaça o pis fins a la resolució de la petició**, ni la distribució d'aquests recursos en el territori català i, en aquest cas, remet a l'Agència de



## Nota de premsa

l'Habitatge de Catalunya, a les diferents Meses d'emergència (la catalana i les pròpies dels municipis que en tenen) i als serveis socials municipals.

- Pel que fa a l'assignació de places, l'administració catalana no ho concreta i assegura, de forma generalista, que es fa seguint el model del Marc d'acció per l'abordatge del sensellarisme i de forma coordinada i en col·laboració amb els agents implicats: Meses, ens locals i entitats socials.

### - **Víctimes de violència masclista**

- Els **serveis més demandats són els d'intervenció especialitzada (SIE)**, que ofereixen atenció social, jurídica i terapèutica especialitzada i acompanyament en el procés de recuperació i reparació de dones que han patit o pateixen violències masclistes, de les seves filles i fills i d'adolescents amb relacions sexoafectives abusives o amb altres manifestacions de violència masclista. Actualment, hi ha 17 SIE desplegats a tot el territori i l'any 2022 van atendre 10.298 dones, 493 adolescents i 1.911 fills i filles. Un altre servei molt demandat és la línia 900 900 120 d'atenció telefònica 24h, amb una mitjana de 1.000 trucades/mes.

- Segons el departament d'Igualtat i Feminismes, les **places disponibles a Catalunya per allotjar i protegir les dones víctimes de violència masclista i les seves famílies** són:

58 places de Serveis d'Acolliment i Recuperació (SAR)

153 places de Serveis Substitutoris de la Llar (SSLL)

6 places de Serveis d'Atenció i Acolliment d'Urgències (SAAU)

- Les **l·listes d'espera** oscil·len en funció de diversos factors (detecció, valoració de risc, atenció prèvia en els municipis, xarxa de què es disposa, etc.). Segons Igualtat i Feminismes, **entre 20-30 persones (i els seus fills i filles) estan a l'espera de poder ingressar en un Servei d'Acolliment i Recuperació (SAR) i entre unes 5-10 ho estan a l'espera d'ingressar en un Servei Substitutori de la Llar (SSLL)**. El Departament assegura que la majoria d'aquestes persones estan sent ateses en serveis residencials d'urgències i que, per tant, tenen garantida la seva protecció i seguretat.



## Nota de premsa

- El **temps d'espera** entre la demanda d'atenció i la primera atenció **oscil·la entre una setmana i dos mesos**. El Departament matisa que la llista d'espera dels Serveis d'Intervenció Especialitzada (SIE) presenta xifres molt diferents en funció del territori i també en funció dels programes. Tot i aquesta dispersió, un tret comú és que les urgències s'atenen de manera immediata i que sempre que els casos es consideren prioritaris s'atenen més ràpidament. La llista d'espera dels serveis residencials és de 2 mesos i mig aproximadament en el conjunt de serveis. Malgrat això, el temps d'espera varia en funció de la tipologia de servei i també del risc valorat. El temps d'espera per accedir als Serveis Substitutoris de la Llar són notablement inferiors al temps d'espera per accedir a uns Serveis d'Acolliment i Recuperació (SAR), apunta el Departament, tot i que no concreta quins.

### - **Persones d'origen migrat**

- Catalunya no té totes les competències en l'àmbit de la immigració, però té les d'acollida, el que permet desplegar alguns serveis i recursos, com els destinats a la formació, acompanyament i empoderament de les persones nouvingudes perquè coneguin els seus drets i deures i també les d'oferir assessorament legal i certificar l'arrelament social. L'encarregada de definir i desplegar les polítiques és el Departament d'Igualtat i Feminismes.

- El Departament **no detalla on hi ha el gruix de peticions d'ajuda o serveis** perquè *"les persones que arriben a Catalunya són diverses i ho fan motivades per diferents necessitats i motius"*. Sí que admet que, entre les necessitats bàsiques, hi ha l'accés a l'habitatge, la salut i l'escolarització dels fills i filles, tràmits que fan els ajuntaments.

- La **llista d'espera és bàsicament burocràtica en especial en el Servei d'Atenció a Immigrants, Emigrants i Refugiats (Saier)**, que atén sobretot les peticions de protecció internacional. És de gestió municipal i governamental i està centralitzat a Barcelona. **Des que se sol·licita la protecció internacional fins que es resol poden passar més de sis mesos**, un temps excessivament llarg.

- L'**informe d'arrelament o reagrupament familiar és un altre dels colls d'ampolla administratius** més habituals que **es pot demorar**





## Nota de premsa

**més de 7 mesos.** En molts casos la gestió és municipal, però el Govern també hi fa un rol d'intermediari i supervisor.

### Taula 5. Temps d'espera per a l'obtenció d'informes vinculats als tràmits d'estrangeria.

(Total dies des de la presentació de la sol·licitud fins a l'obtenció de la resolució, implica administració local i Generalitat)

Sol·licituds	Tipus	Total de dies des de la presentació de la sol·licitud fins a l'obtenció de la resolució (implica administració local i Generalitat)
Municipi de Barcelona	INFO1	90,66
	INFO2	114,66
	INFO3	49,38
	INFO4	63,3
	TOTAL	79,5 dies

Info 01 Adequació habitatge per reagrupament

Info 02 Arrelament social per obtenció de residència

Info 03 Ingegració social per renovació de residència

Info 04 Adequació habitatge per renovació de permís de residència o reagrupament

Font: Departament d'Igualtat i Feminismes, juliol de 2023.

- Les llistes d'espera s'organitzen seguint l'ordre d'arribada de les sol·licituds, però es prioritza els casos que el personal tècnic consideri d'urgència per accelerar qualsevol de les tramitacions.

## b) Les propostes de les entitats socials

### Sobre el funcionament del sistema d'ajudes

**1. Més transparència.** La manca d'informació, o la poca sistematització per part de l'Administració, és evident. Les dades haurien de ser públiques, gratuïtes i accessibles tant per a les persones i familiars que estan esperant accedir a un servei/recurs com per al propi Govern que ha de poder dimensionar la problemàtica, establir prioritats i controlar i avaluar si les mesures que aplica són efectives o no.

**2. Més creuament de dades entre Departaments** perquè el sistema funcioni millor i aconseguir avaluacions i controls més reals de la situació.

**3. Agilitzar les converses i negociacions per reformar la Cartera de Serveis Socials.** Des del mes de juny, Govern, sindicats i patronals del sector estan negociant aquesta reforma, la primera des de 2007, per millorar la tipologia de les ajudes i fer més accessible i transparent la informació dels serveis a la ciutadania. Malgrat que hi ha hagut augments



## Nota de premsa

en les tarifes, per garantir la sostenibilitat dels serveis vinculats a la Cartera, cal actualitzar els preus, adequar-los a la situació actual i augmentar el pressupost amb la inversió necessària per garantir l'equitat territorial amb el consegüent increment de places.

**4. Assolir els objectius del Departament de Drets Socials de "reduir a la meitat" el temps d'espera.** Una fita complicada perquè, per una banda, els pressupostos han augmentat les partides destinades a aquesta finalitat, però durant aquests mesos no s'han produït grans canvis, ni s'ha reduït la paperassa burocràtica ni s'ha simplificat ni millorat la Cartera de Serveis Socials ni s'ha abordat l'infrafinançament estatal. I, d'altra banda, comptabilitzar aquesta reducció ara mateix és materialment impossible en molts àmbits en els quals no es disposa de cap xifra oficial que es pugui fer servir com a base per avaluar futures millores.

### Sobre les llistes d'espera

**1. Persones grans: millor planificació i abordatge davant l'envelliment de la població i l'increment de les situacions de dependència,** un fenomen a l'alça i on, precisament, la llista d'espera és més flagrant (gairebé 11.000 persones esperen una plaça en una residència i més de 3.000 en un centre de dia). Cal un **canvi de paradigma del model residencial o un esforç molt més ingent** per donar resposta i garantir una qualitat de vida digna a les persones que afronten l'etapa final de la vida. També es proposa més partides destinades a la creació de places públiques en detriment de les places subvencionades amb prestacions econòmiques vinculades i **més control del Govern en l'adjudicació dels serveis** (cada vegada més externalitzats) amb l'objectiu de garantir un atenció centrada en la persona i **evitar que acabin només en mans d'empreses purament mercantils.**

**2. Persones amb discapacitat: fer front al transvasament de persones entre serveis i el col·lapse que això comporta.** Alguns dels serveis acaben fent de "contenedor" perquè no hi ha plaça disponible als recursos que serien més necessaris i les persones i famílies no tenen més opcions. Actualment, hi ha gairebé 4.800 persones amb discapacitat en llista d'espera per aconseguir alguns dels seus drets, sobretot llars



## Nota de premsa

residències i residències per a persones amb discapacitat intel·lectual, on la cua és més llarga.

Aplicable també en l'àmbit de la dependència, és imprescindible que hi hagi **més transparència sobre les places, on estan situades i l'ordre a la llista de sol·licitud** perquè les famílies puguin organitzar-se i no es derivin persones a serveis que no són els més adients per a aquestes.

També cal **reduir el greuge comparatiu per la falta de recursos fora de l'àrea metropolitana** i, mentre això no passi, millorar la informació a les famílies de municipis allunyats de Barcelona perquè puguin trobar els millors serveis possibles. A més, calen **millores en el transport** per fer més accessible el trasllat de les persones amb discapacitat fins als centres de referència **i la consolidació d'alguns plans pilots amb bona valoració** (i que fa més d'una dècada que estan en prova), **com el de l'assistència personal**, perquè esdevinguin una ajuda estructural.

**3. Persones en situació de pobresa: urgeix posar xifres reals, sobretot al fenomen del sensellarisme.** Cal dimensionar-ho correctament i **establir recomptes consensuats** amb les entitats socials per abordar el problema de l'accés a l'habitatge en les dimensions que pertoca perquè és un dels factors que més influeix en les situacions de pobresa i exclusió social.

També es planteja **simplificar i clarificar, i sobretot agrupar, les ajudes disponibles** perquè l'actual Cartera de Serveis no aglutina ni la Renda Garantida de Ciutadania (que fa 6 anys que està en marxa) ni l'Ingrés Mínim Vital (3 anys en marxa), ni les ajudes al lloguer actuals, mentre que manté la informació d'altres prestacions com la Renda Mínima d'Inserció que fa anys que va quedar substituïda per les noves ajudes. Cal una **revisió constant de l'oferta de serveis publicada i que s'actualitzi cada pocs mesos** per garantir la informació veraç cap a la ciutadania.

**4. Víctimes de violència masclista:** **mantenir la tònica dels darrers cinc anys, amb un abordatge dimensionat i pròxim a la problemàtica que redueixi a zero aquests terminis** per a les dones que pateixen violència a la llar. Tot i tenir, en volum, menys ajudes i menys places disponibles, els temps d'espera són els més baixos del sistema, d'entre una setmana i 2 mesos.



**5. Persones d'origen migrat: més modificacions en la llei d'estrangeria.** Malgrat els darrers canvis, la llei encara suposa un mur insalvable que fa impossible minimitzar les llargues esperes burocràtiques per a tramitacions bàsiques com la sol·licitud de protecció internacional, l'arrelament o el reagrupament familiar, que es poden eternitzar des de més de sis mesos fins a més d'un any.

### **Més informació**

Laura Castro Renard, responsable de comunicació i premsa de la Taula  
[comunicacio@tercersector.cat](mailto:comunicacio@tercersector.cat) - 678 524 650