

Els contractes de l'Administració pública

Una cooperació d'interès general

Catalunya fa un gran pas a l'articular l'assistència sanitària a través d'entitats no mercantilistes



ORIOI
Illa

Fa unes setmanes, el Departament de Salut anunciava una llei que permetrà concertar els serveis d'assistència sanitària exclusivament a entitats del Tercer Sector o de l'economia social. Aquesta notícia era important perquè situava, per primera vegada, els serveis d'atenció a les persones fora de la lògica mercantilista en un àmbit altament sensible: el sanitari. Al mateix temps, permetrà establir el Tercer Sector i les empreses socials com a aliats prioritaris de l'Administració en la gestió dels serveis d'assistència sanitària. Aquest punt de partida no vol dir que exclouï la col·laboració de les empreses mercantils a la xarxa sanitària pública.

La UE estableix clarament que els serveis d'atenció a les persones (també els serveis sanitaris) són d'interès general, i que, per aquest motiu, no estan sotmesos a les regles del mercat. Alhora, faculta els estats perquè puguin donar més pes a criteris com: l'accessibilitat,

la qualitat, la disponibilitat, la protecció de col·lectius vulnerables, la participació dels usuaris o la innovació, en detriment del preu.

Catalunya ha optat per transposar la directiva europea 2014/24/UE a través de l'avantprojecte de llei de fórmules de gestió de l'assistència sanitària; i de l'avantprojecte de llei de contractes de serveis a les persones, per regular la contractació pública de tot tipus de serveis d'atenció a les persones. Aquest segon avantprojecte preveu introduir criteris de solvència que donaran un pes molt important a la qualitat, l'experiència prèvia en el territori

El model que impulsa Salut en el seu àmbit s'haurà d'estendre ara al dels serveis socials

o la innovació. I l'avantprojecte de llei impulsat pel Departament de Salut convertirà les entitats sense afany de lucre i de l'economia social en les organitzacions preferides per a la prestació de serveis sanitaris a la xarxa pública quan no siguin prestats directament per l'Administració. Tot plegat converteix casos

com el de la famosa adjudicació del CAP de l'Escala, el 2013, a una empresa lucrativa, en un escenari de futur altament improbable, ja que amb el nou marc normatiu serà difícil que un servei sanitari sigui gestionat per una entitat privada sense solvència.

EL PAS que ha fet Salut va en la línia del model que fa temps defensem les entitats del Tercer Sector. Si ha estat possible fer aquest pas en l'àmbit sanitari, esperem que aquest model es pugui estendre també als serveis socials ben aviat. Aquest és un pas que ens apropa a Europa i que ofereix un marc de relació estable i permanent amb les entitats no lucratives i de l'economia social, que aporten a la gestió de serveis públics sanitaris i socials l'experiència i el valor d'una missió estrictament social: al servei de l'interès general i amb voluntat de servei públic; compromís amb la integració social dels sectors més desfavorits per raons econòmiques, socials, de salut, edat o altres; més proximitat a la comunitat i al territori, i màxim compromís amb la qualitat del servei cap als usuaris. ≡

President de la Taula d'entitats del Tercer Sector Social de Catalunya.



LEONARD BEARD

Les noves formes de relacionar-se

La cortesia digital

Les regles de la bona comunicació han de regir també en el món dels missatges digitalitzats



CARMINA
Crusafon

L'arribada d'internet i de la tecnologia digital ha transformat la nostra manera de comunicar-nos. Ara tot ha de ser immediat, breu i de ràpida resposta. No és moment de rememorar altres èpoques en què es dedicava més temps a una bona comunicació. Però sí que és important recordar alguns elements del procés comunicatiu que ens ajudarien a millorar l'eficàcia comunicativa i a evitar malentesos.

Els missatges ens arriben a través de múltiples canals, però dues pantalles acaparen principalment la nostra atenció: la de l'ordinador i la del mòbil. Ens ocuparem de la co-

municació escrita digital. Hi segueixen regint les mateixes normes de sempre. Cal iniciar amb una salutació adequada al receptor del missatge i seguir amb la formalitat corresponent. El digital no elimina les formes, sinó que les requereix. El missatge ha de ser al més unívoc possible per evitar interpretacions errònies, sobretot si s'acompanya d'emoticones que tenen significats múltiples. Recordem que llegir missatges en mobilitat incrementa el risc de no interpretar correctament. Dedicar un temps per respondre també ajuda a evitar equívocs.

UN ALTRE ELEMENT a considerar: el silenci. La no resposta també comunica, i molt. No obstant això, en l'era de la immediatesa, cal pensar que les múltiples tasques de les nostres vides no sempre permeten una reacció immediata. Així que davant la falta de resposta, no cal generar especulacions imme-

diatament, sinó esperar un temps raonable per interpretar-la.

Davant d'aquest escenari adquireix protagonisme un concepte: la cortesia digital. ¿De què es tracta? D'una manera de comunicar que es caracteritza per les seves bones formes. Missatges amables i empàtics amb un bon ús del llenguatge escrit.

Agafar-se un temps per respondre l'interlocutor també ajuda a evitar equívocs

Últimament les xarxes socials s'han convertit en fòrums per descarregar adrenalina i desfegar-se davant de qualsevol tema i/o persona. Els insults i les amenaces estan a l'ordre del dia. L'actualitat ens ho recorda gairebé diàriament. L'anonimat no és raó per a la descortesia. Si aconse-

guim que la cortesia regeixi també en l'entorn digital, el podrem convertir en un espai amigable i d'entesa. Alhora aprofitaríem els avantatges que ens aporta la tecnologia i podríem enriquir les nostres formes comunicatives.

La cortesia digital hauria d'esdevenir un valor en alça en la nostra societat. Escriure correctament, amb cortesia i empatia en les comunicacions digitals (xarxes socials incloses) està cada vegada més valorat pel món professional. Aquesta habilitat està molt ben considerada entre els responsables de recursos humans i *headhunters*. És ja condició indispensable per a molts dels processos de selecció professional.

No deixem passar l'oportunitat. És moment per a tots de començar a valoritzar aquest concepte. Siguem tots ambaixadors de la #cortesiadigital. ≡

Professora de la UAB.

La clau

Greuges autonòmics

JUANCHO
Dumall



Mariano Rajoy s'equivoca si pensa que amb anuncis d'inversions milionàries a Catalunya desactivarà l'espoleta del dret a decidir. S'equivoca perquè les seves grans promeses venen seguides de la dura realitat dels Pressupostos Generals de l'Estat per a aquest any, en els quals es demostra que la inversió a Catalunya –i en gairebé totes les comunitats– baixa.

S'equivoca també perquè no va calcular l'efecte que els seus compromisos amb Catalunya de la setmana passada tindrien en la resta de comunitats, des d'on es vigila qualsevol gest que miri a Barcelona. I s'equivoca, en tercer lloc, perquè a aquestes altures del partit la pantalla de les compensacions econòmiques està molt superada. L'hi ha dit, en el seu estil, el diputat d'ERC Gabriel Rufián: «La voluntat del poble de Catalunya no es compra».

La millor prova que l'Estat de les autonomies està lluny de l'Estat federal la tenim en el fet que cada any, amb els Pressupostos, es munta el guirigall de greuges entre les autonomies, atès l'enorme poder discrecional del Govern central per orientar la despesa pública.

L'ingredient català

Inomés faltava l'ingredient català per lligar la salsa dels laments. Un exemple el tenim en les declaracions del president de Cantàbria, Miguel Ángel Revilla, que no es va limitar a denunciar el «maltractament» a la seva comunitat, sinó que va tenir una poc diplomàtica referència a Catalunya. «A mi em ve el president a repartir aquella riuada de milions i estic a primera fila aplaudint amb les orelles. A ell ni el van rebre», va dir Revilla, per subratllar que als «deslleials» se'ls atén «millor».

La presidenta andalusa, Susana Díaz, va parlar d'«atac frontal» a la seva comunitat, mentre que les Corts Valencianes fan una crida a la mobilització contra uns Pressupostos injustos. Conclusió: la política territorial, tan necessària, no s'ha de fer des del Ministeri de Foment, sinó des de la presidència del Govern. Els corredors ferroviaris són molt importants, però el plet va d'una altra cosa. ≡

@JuanchoDumall