

Digitalització i cura de persones

Teresa M^a Monllau Jaques
Universitat Pompeu Fabra

Andrea Batllebó
Tandem Social SCCL

Jaime Lacueva
Tandem Social SCCL

La finalitat d'aquest treball és presentar els resultats obtinguts en el marc del projecte europeu: Digital Missions for Care Social Economy's Resilience (DIMCARE :SMP-COSME- 2021-RESILIENCE 101074115-DIMCARE). L'objectiu del projecte, entre d'altres, era analitzar i concloure sobre el nivell de digitalització desenvolupat per les organitzacions socials que centren la seva activitat en el sector de la cura de persones. L'anàlisi es va fer a tres països: Croàcia (Varazdin), Espanya (Mataró) e Italia (Prato). En el projecte hi va participar: La Universitat Pompeu Fabra que juntament amb Barcelona Social Business City, va liderar el projecte. La Universitat Politècnica de Catalunya, l'Ajuntament de Mataró, Polo Universitaria di Prato, Ajuntament de Prato, Universitat de Zagreb (Faculty of Organisation and Informatics) i el Varazdin County. En aquest treball ens centrarem en analitzar els resultats obtinguts a Mataró.

La metodologia utilitzada per l'anàlisi va estar tant qualitativa (entrevistes en profunditat) com quantitativa (qüestionaris enviats per correu). Els resultats obtinguts permeten concloure que tot i que les empreses mostren interès en el procés de digitalització encara hi ha molt camí per recórrer. En aquest camí és molt important el desenvolupament de polítiques públiques que fomentin la digitalització de les empreses de l'economia social.

L'estudi (el projecte) és una contribució a la promoció del procés de digitalització en les organitzacions socials que es dediquen a la cura de les persones i les avantatges de la seva implementació. Des de el punt de vista de la l'organització, la digitalització incrementa l'eficiència dels processos i dels serveis. Des de el punt de vista dels usuaris, la digitalització té una funció de prevenció, incrementa l'accés dels serveis a les persones i per tant incrementa la qualitat de vida dels usuaris. En resum, la digitalització contribueix a fer més igualitària i inclusiva a la societat; per tant han de ser objecte del desenvolupament de polítiques públiques.

Paraules clau: Digitalització, Economia social, Polítiques públiques, Cura de persones, .

1. Introducció

En l'era de la Cinquena Revolució el procés de digitalització per les empreses no és una opció és una obligació. Siguin grans, petites o mitjanes, les empreses han d'implantar un sistema de digitalització que els permeti donar respostes als problemes de l'entorn en el què actuen. Aquest entorn està caracteritzat per canvis ràpids i continus i pel fet que, les fronteres entre les diferents disciplines son borroses. La situació provocada pel COVID 19 va posar de manifest que el procés de digitalització és una eina imprescindible per a totes aquelles organitzacions, tant mercantils com socials que vulguin desenvolupar-se i garantir la seva supervivència.

Tot i que des de les Administracions Públiques s'ha fomentat la implantació de processos de digitalització tant en petites com en mitjanes i grans empreses el procés de digitalització, en les empreses catalanes, encara té molt de camí per recórrer.

Si centrem la nostra atenció en les organitzacions que pertanyen al món de l'economia social i que es dediquen a la cura de persones, el pas de processos analògics a processos digitals, és més difícil. L'endarreriment en la digitalització en aquest tipus d'organitzacions és conseqüència de dos fets: en primer lloc, el seu tamany; normalment son petites i mitjanes empreses i fins i tot microempreses; en segon lloc, la percepció, en el sector de la cura de persones, de què el procés de digitalització implica una despersonalització dels serveis que s'ofereixen.

Partint de la idea de que el procés d'innovació digital és clau per les organitzacions socials l'objectiu principal del projecte europeu: Digital Missions for Care Social Economy's Resilience (DIMCARE :SMP-COSME-2021-RESILIENCE

101074115-DIMCARE) ha estat analitzar el nivell de digitalització de les empreses socials que es dediquen a la cura de persones i detectar i compartir bones pràctiques, en allò que es refereix a digitalització, desenvolupades per aquestes organitzacions.

La metodologia aplicada ha estat tant quantitativa com qualitativa.

L'anàlisi es va fer en tres zones de tres països europeus. En concret es va fer a Croàcia a la zona de Varazdin, España, a la zona de Mataró i a Italia a la zona de Prato.

En aquest projecte hi van participar centres de recerca, universitats i administracions públiques de cadascuna de les zones i països on es va realitzar l'anàlisi.

En el present treball explicarem els resultats obtinguts en relació a les empreses socials que es dediquen a la cura de persones a l'àrea de Mataró.

Conèixer el nivell de digitalització de les organitzacions socials que es dediquen a la cura de persones, així com detectar bones pràctiques permet identificar les principals necessitats de les organitzacions del sector i d'aquesta manera donar les bases que ajudin a empreses i administracions a procurar el procés de digitalització en les organitzacions de referència.

Els resultats obtinguts permeten concloure que, tot i que les organitzacions analitzades mostren interès en el procés de digitalització, encara hi ha molt camí per recórrer. En aquest camí és molt important el desenvolupament de polítiques públiques que fomentin la digitalització de les organitzacions de l'economia social.

Cal remarcar que com a conseqüència del projecte dut a terme les organitzacions socials que es dediquen a la cura de persones tenen un

marc de referència tan nacional, com internacional, que facilitarà la implantació i la millora del procés de digitalització. En el marc del projecte DIMCARE s'han detectat i s'han difós pràctiques que permeten desenvolupar processos més enllà dels que hi ha implantats actualment. A més, la participació de les Administracions Públiques en el projecte és un element que juga a favor de la implantació de processos digitals en les organitzacions de referència. Totes i cadascuna de les administracions de referència han elaborat unes línies d'actuació.

El treball que presentem a continuació s'estructura en les següents parts; després d'aquesta introducció descriurem les principals eines aplicables al procés de digitalització en el sector de la cura de persones. Posteriorment analitzarem la situació del sector a la ciutat de Mataró.

Finalitzarem el treball amb la proposta d'unes accions a desenvolupar per les organitzacions i administracions a curt termini.

2. Principals eines aplicables al procés de digitalització en el sector de la cura de persones. Descripció de les realitats observades

El sector de la cura de les persones ha guanyat protagonisme en les darreres dècades degut a que cada vegada la població és més gran.

En els darrers anys s'han produït avenços tecnològics que han transformat les relacions econòmiques i socials (Nambisan, Wright and Feldman, 2019). L'internet de les coses, la intel·ligència artificial o la ciència desenvolupada al voltant de l'anàlisi de dades en són un exemple.

D'acord amb la Fundació Isocial Innovació en l'Acció Social (2022) els avenços tecnològics

que han tingut més importància en el sector de la cura de persones han estat:

1. La intel·ligència artificial, ja que permet detectar aspectes emocionals de l'usuari, millorar el procés de producció i facilita l'automatització dels processos per tal de millorar la productivitat, eficiència, competitivitat i sostenibilitat. L'altra cara de la moneda és que l'ús de la intel·ligència artificial no està exempta de perills, especialment en allò que fa referència als aspectes relacionats amb la ciberseguretat, el compliment dels requisits legals, l'accessibilitat i la privacitat.
2. L'internet de les coses, ja que fa possible el control i automatització de diferents activitats que es desenvolupen en una casa. D'aquesta manera les cases es transformen en un entorn amigable que permet fer front a problemes relacionats amb la mobilitat i amb la discapacitat.
3. La realitat augmentada o virtual ja que disminueix les barreres virtuals.
4. La robòtica. Els robots poden ser eines interessants en els espais on hi ha persones amb discapacitats. Quan parlem de robots hem de diferenciar entre l'atenció realitzada pels robots i l'atenció basada en els robots. En el cas de l'atenció realitzada pels robots, aquests són un suport per als cuidadors. En el cas de l'atenció basada en robots la persona discapacitada interacciona directament amb el robot.
5. El núvol i les aplicacions informàtiques. El núvol i les aplicacions informàtiques poden ser bones eines a l'hora de guardar informació i documents relacionats amb les persones amb discapacitat o amb persones vulnerables com poden ser els sense sostre. A més, permeten l'enviament i la consulta de dades de forma molt ràpida i immediata.

6.- Sistemes de gestió a través dels que és possible analitzar dades i millorar el procés de direcció.

Durant el desenvolupament del projecte DIM-CARE vam arribar a la conclusió que les realitats observades en les zones de referència eren molt variades i que el nivell de digitalització de les organitzacions analitzades depenia d'aspectes diversos com: la importància que la organització social té en l'àrea en la que desenvolupa la seva activitat, o el nivell de professionalització i de competències digitals de les persones que desenvolupaven tasques directives.

Les eines digitals utilitzades en les organitzacions de referència estan relacionades amb el procés de comunicació, direcció i el que podríem anomenar eines i dispositius utilitzats per donar suport als principals processos empresarials.

Les eines digitals relacionades amb la comunicació inclouen diverses aplicacions informàtiques i mòbils que s'utilitzen diàriament; en concret, al correu electrònic, a aplicacions per enviar i rebre missatges instantanis, trucades d'àudio i vídeo; exemples d'aquestes aplicacions són Viber, WhatsApp o Telegram. També s'utilitza en diferents xarxes socials que permeten tant enviar com rebre missatges instantanis i audio i videotrucades com ara Facebook i el seu Messenger, Instagram o Tik Tok.

Si l'anàlisi es focalitza en el procés d'administració, documentació o difusió, podem destacar les següents eines digitals:

1. Plataformes per crear llocs web (Wordpress, Joomla, Wix...) Per exemple, a Prato, vam poder observar un grau de col·laboració entre l'administració, la universitat i les organitzacions, força elevat. Vam constatar que algu-

nes organitzacions tenen una plataforma on les persones amb necessitats d'atenció personal poden trobar la manera de resoldre els seus problemes. L'accés a aquests serveis, a través de dispositius físics, estan disponibles en alguns espais públics; d'aquesta manera es lluita contra la bretxa digital, garantint l'accés universal a aquest tipus de serveis.

Molts dels serveis oferts per aquestes plataformes fomenten la realització de tasques administratives de forma eficaç, oferint, per exemple la planificació d'horaris o proporcionar informació sobre el servei ofert a cada usuari. Addicionalment a aquest tipus d'informació hi poden accedir les Administracions Públiques.

2. Eines del paquet Office (Word, Excel, PowerPoint, Access...) o paquets similars que s'utilitzen per tasques administratives com crear documents, elaboració de pressupostos o simplement anàlisis de dades.
3. Eines per organitzar documents dins de l'organització com poden ser: Google Drive, Dropbox o Onedrive).
4. Eines per l'aprenentatge digital com per exemple el Moodle.
5. Eines per al registre de socis, pagament en línia, gestió d'esdeveniments i altres necessitats de l'organització (MemberClicks Oasis i MemberClicks Atlas; Wild Albercot, Perosini-fy360, Mailchimp).
6. Eines de crowdfunding (Indiegogo, Kickstarter, GoFundMe, Kiva, Zopa)
7. Eines de venda (botiga web) (Shopify, Wix, BigCommerce, WooCommerce, PrestaShop, Weebly).

Tenint en compte les organitzacions observades vàrem concloure que les eines més utilitzades, per les organitzacions analitzades, eren les dels punts 1, 2, 3 i 4.

3. Les entitats socials dedicades a la cura de persones a la zona de Mataró: anàlisi i resultats d'una realitat

L'economia social a Espanya és considerada un sector amb una gran rellevància. Representa el 10% del PIB i és un 12,5% del total de la taxa de treball (CEPES, 2023).

Actualment a Espanya hi ha tres normatives que regulen l'economia social:

- *Ley 27/1999 de 16 de juliol de cooperatives.*
- *Ley para la regulación del régimen de las empresas de inserción; Ley 44/2007 de 13 de diciembre.*
- *Real Decreto 1/2013 de 29 de noviembre por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de Derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social* que va ser revisat al 2017.

L'any 2022 el Govern Espanyol va promulgar el *Proyecto estratégico para la recuperación y transformación económica* (PERTE). Aquest projecte va ser molt important per a les entitats que desenvolupen la seva activitat en el sector de la cura de persones. Els objectius d'aquest projecte eren:

- Reforçar l'economia social.
- Reforçar el sector que es dedica a la cura de persones.

A Catalunya, l'interès de les administracions per fomentar l'economia social i solidària té una forta tradició fomentant el moviment associatiu i cooperatiu. Aquest moviment va començar a finals del segle XIX i va adquirir molta importància fins que va esclatar la Guerra Civil. A final del segle XX el moviment associatiu va renéixer i l'any 2017 es va crear l'Associació de l'Economia Social de Catalunya (AESCAT). Actualment, el Govern Català està treballant en una regulació sobre l'Economia Social a Catalunya.

Una de les poblacions catalanes amb més tradició de cooperatives és Mataró. El moviment cooperativista a Mataró es remunta a la segona meitat del segle XIX. La primera cooperativa d'Espanya va ser "L'Obrera Mataronense", fundada l'any 1864 a Mataró. La creació d'aquesta cooperativa va donar lloc a l'arrelament de l'economia social a la zona. En els darrers anys des de les administracions públiques locals s'ha donat suport a l'economia social i s'han posat en marxa projectes d'innovació social com un viver d'empreses, la creació d'un fons de crèdit per a iniciatives d'ESS, mentories d'emprenedoria, suport en la creació del Hackathon o el foment de la Xarxa de Municipis de a l'Economia Social i Solidària (XMESS).

Mataró ha mostrat, en els darrers anys interès per ser un referent en el desenvolupament sostenible i inclusiu, oferint oportunitats de creixement a les seves empreses i ciutadans. L'any 2021 l'Ajuntament va aprovar el Pla Estratègic de l'Economia social i Solidària de Mataró en el que es posa de manifest la importància de la col·laboració dels agents implicats en l'ecosistema. L'ecosistema de l'ESS de Mataró va apostar per la creació d'una Taula Transversal de Foment de l'Economia Social i Solidària.

Mataró vol posicionar-se com a ciutat referent en desenvolupament sostenible i inclusiu, oferint oportunitats de creixement a les seves empreses i ciutadans. Per això, el passat juliol de 2021, el Comú va aprovar el Pla Estratègic de l'Economia Social.

Tot aquest aspectes van ser decisius a l'hora d'escollir Mataró com la població de referència sobre la que realitzar el nostre anàlisi dintre del projecte.

La metodologia aplicada per realitzar l'anàlisi va ser tant quantitativa com qualitativa. La me-

metodologia qualitativa implicava la visita a organitzacions socials de referència i la realització d'entrevistes en profunditat. A la ciutat de Mataró van ser visitades i entrevistades tres organitzacions socials.

Per a terme la part quantitativa vàrem elaborar un qüestionari en línia que es va enviar a les organitzacions socials de la zona. Cal remarcar, que l'Ajuntament, en aquell moment, no tenia un cens d'aquestes organitzacions. La selecció de les organitzacions analitzades va ser feta des de l'Ajuntament.

L'objectiu del projecte va ser: fer-lo arribar a totes les organitzacions socials de la zona dedicada a la cura de persones.

El disseny del qüestionari es va basar en pràctiques establertes en la investigació d'enquestes. En el qüestionari es van cobrir diferents aspectes relacionats amb la digitalització en el sector de l'atenció a les persones. En concret es va preguntar sobre: aspectes generals de l'organització, el grau de desenvolupament del procés de digitalització en cadascuna de les organitzacions enquestades, l'actitud del personal, les perspectives sectorials sobre la digitalització i les barreres i reptes a les que s'enfronten les empreses.

El qüestionari es va elaborar en format Google Form i tenia 31 preguntes. Va ser enviat per l'Oficina de Suport al Desenvolupament Econòmic (EDSO) a 58 entitats; d'aquestes van contestar el qüestionari 26 organitzacions.

Els col·lectius amb els que treballaven les entitats de referència eren majoritàriament persones amb discapacitat, infància i joventut, gent gran, serveis a les famílies, persones immigrants i minories ètniques.

Els resultats obtinguts

L'anàlisi dels qüestionaris rebuts proporciona una fotografia de les característiques de les entitats de referència i de la seva posició en relació al procés de digitalització. Les conclusions obtingudes a través de les visites/entrevistes en profunditat ens dona una visió més profunda de la problemàtica a la que s'enfronten aquestes organitzacions.

D'acord amb els resultats obtinguts a través del qüestionari, podem afirmar que les característiques de les entitats socials que desenvolupen la seva activitat en el sector de la cura de persones a la zona de Mataró, són els següents:

Característiques generals:

- Són entitats petites tant si ho mirem des de el punt de vista dels ingressos com si ho mirem des de el punt de vista dels treballadors. Un 60% de les entitats analitzades tenen un nivell d'ingressos inferior als 100.000 euros. Si agafem com a referència el número de treballadors, un 60% de les organitzacions tenen un número inferior a 10 treballadors i un 28% tenen un nombre de treballadors entre 10 i 50.
- La forma legal que predomina és el d'associació: un 52%, tot i que hi ha un 24% que són cooperatives i un 16% de fundacions.
- L'edat mitjana dels treballadors. Observem que un 32% dels treballadors d'aquest tipus d'organització té entre 35 i 44 anys. Cal remarcar que la distribució és bastant homogènia entre la resta de franges d'edat.

La digitalització

Si focalitzem el nostre anàlisi en com es desenvolupa el procés de digitalització en les entitats de referència observem que:

- Un 68% de les organitzacions preguntades afirmen que han començat el procés

de digitalització, d'aquestes, un 68% afirmen que no tenen una persona o un departament encarregat de liderar el procés de digitalització.

- Un 88% de les organitzacions que han estat consultades estan convençudes que el procés de digitalització ajuda a millorar l'eficiència dels processos. Entre la resta d'organitzacions les opinions són variades i fan referència a què el procés de digitalització millora els ingressos i ajuda a estalviar costos i afavoreix la captació i la fidelització de clients.
- Les àrees on habitualment s'ha implantat el procés de digitalització són Màrqueting i comunicació (un 48% de les organitzacions) i finances (un 36% de les organitzacions). Prop d'un 30% de les organitzacions afirmen que han implantat el procés de digitalització en l'àrea de direcció. Un 24% de les organitzacions que han respost afirmen que han implantat el procés de digitalització en l'àrea de Recursos Humans i un 12% han digitalitzat les tasques desenvolupades per l'equip comercial.
- Un 75% de les organitzacions afirmen que les fonts de finançament del procés de digitalització provenen de fons propis.
- El nivell d'importància que la digitalització té en el sector és alt o molt alt (un 56% de les organitzacions de referència).
- El motiu pel que les organitzacions no incrementen la seva digitalització respon a diferents realitzats; unes afirmen que el servei presencial és prioritari, altres organitzacions fan referència a la falta de recursos econòmics i altres fan referència a la falta de formació o bé desconeixement de les oportunitats que pot oferir la digitalització.

- El percentatge del pressupost destinat a digitalització és baix ja que un 72% de les organitzacions enquestades afirmen que el percentatge de pressupost destinat a la digitalització està entre un 0-10%.
- Un 24% de les organitzacions afirmen que tenen un nivell alt per utilitzar, analitzar i compartir dades.

De les entrevistes en profunditat, les conclusions que en traiem són les següents:

- El problema màxim d'aquest tipus d'organitzacions és la falta de finançament. A més, cal tenir en compte que, si la subvenció que prové de l'administració és en forma de serveis, moltes vegades es detecta una manca d'aprenentatge per part de l'organització que rep l'ajut i per tant el servei finalitza amb l'ajut; no té continuïtat en el temps.
- Hi ha dos factors que faciliten la digitalització dintre de l'organització; en primer lloc que, les persones que ocupen posicions directives tinguin competències/formació tecnològica i digital. En segon lloc hem observat que, quan dintre de l'organització hi ha més preocupació per què els usuaris es relacionin amb l'entorn, més digitalitzada està l'organització.

4. Conclusions i línies d'actuació per part de les Administracions Públiques

Com a conseqüència de la pandèmia, la UE va impulsar estratègies orientades a les transicions digitals i climàtiques equitatives, facilitades a través del Fons de Transició Justa i el Programa d'Europa Digital. Tal com es descriu en el Pla d'Acció del Pilar europeu de Drets Socials (<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1607&langId=es>), aquestes iniciatives garanteixen que les transicions cap a la neutralitat climàtica, la digitalització i els canvis demogràfics siguin equitatius, i donin suport a l'èxit del Pacte Verd Europeu.

El sector de l'atenció a les persones, no és immune als imperatius de la digitalització. S'enfronta al repte d'adaptar-se a noves dinàmiques operatives i relacionals. En aquest context, l'ecosistema d'atenció a les persones ha d'identificar solucions digitals a mida per tal de digitalitzar-se i adherir-se als principis d'inclusió i igualtat.

En el cas d'Espanya, el Sector de l'Economia Social està considerat com un sector de gran rellevància. Representa el 10% del Producte Interior Brut i el 12,5% de la xifra de treballadors (CEPES, 2023).

Les organitzacions dedicades a la cura de persones son de tamany petit. Una gran majoria d'elles ha començat el procés de digitalització, però disposen de pocs recursos per dur-lo a terme. La majoria de les entitats analitzades consideren que la digitalització de l'organització és important però la manca de recursos i la falta de competències digitals per part dels membres de l'organització la dificulten o si més no, no la promouen.

Tot i que hi ha una idea general de que la digitalització pot despersonalitzar el servei, les empreses que hem observat que estan més digitalit-

zades son aquelles que estan més preocupades per l'adaptació de l'usuari a l'entorn que l'envolta.

Davant d'aquesta situació, som de l'opinió que, per tal que les organitzacions socials cada cop estiguin més digitalitzades, cal:

- 1.- Entendre la importància del procés de digitalització i com aquest, pot incrementar la relació dels usuaris amb el seu entorn, a l'hora que pot jugar un paper de prevenció.
- 2.- És important que les organitzacions en el desenvolupament del seu procés de digitalització siguin proactives i no reactives. Cal que s'anticipin a les necessitats que els hi planteja l'entorn, tant a les organitzacions, com als seus usuaris.
- 3.- El procés de digitalització ha de ser transversal i abarcar tant la part administrativa i de gestió de l'organització com la part comercial. Per altra banda donat que son empreses molt petites es recomanable fomentar la cooperació entre elles compartint processos de digitalització que contribueixin a fer-les més eficients i més digitals i que els hi permeti compartir costos.
- 4.- Cal reforçar la col·laboració entre organitzacions, universitats i centres de recerca així com fomentar la formació en competències digitals entre el personal que forma part de les organitzacions. Tanmateix, és convenient que, les administracions locals elaborin un marc de bones pràctiques.

Hi ha dos factor que no s'han d'oblidar mai quan es parla de digitalització i sector de la cura de persones: la ciberseguretat i la bretxa digital.

Davant aquesta situació, les accions de l'Administració Pública s'han de focalitzar en els següents aspectes:

1. Tenir un mapa clar de les entitats socials que actuen en el territori.
2. Impulsar la formació digital de les persones que treballen en aquest tipus d'organització. Les administracions públiques en aquesta tasca poden comptar amb la col·laboració de les universitats i centres de recerca del seu voltant.
3. Estudiar i analitzar la possibilitat de centralitzar i compartir processos digitals. D'aquesta manera s'obtenen economies d'escala i hi ha una utilització dels recursos més eficient.
4. Definir vies d'actuació per poder lluitar contra la bretxa digital. Definir punts on la persona que no disposa d'eines/competències digitals pugui trobar l'ajut necessari per accedir al servei facilitat per les entitats socials.

Referències Bibliogràfiques

Confederación Empresarial Española de la Economía Social (CEPES) (2023). Los cuidados desde la Economía Social. Estudio sobre la presencia de la Economía Social en los grupos de Servicios de la Economía de los cuidados. <https://www.cepes.es/publicaciones>. Disponible octubre 2024.

European Commission: Union of Equality: Strategy for the Right of Person with Disabilities 2021-2030. <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1484&langId=en>

Fons de Transició Justa i el Programa d'Europa Digital. (<https://www.europarl.europa.eu/factsheets/es/sheet/214/fondo-de-transicion-justa>). Disponible setembre 2024.

Fundació Isocial Innovació en l'acció social (2022): "Innovació Tecnològica i Serveis socials. tendències d'innovació en Serveis socials". Available a: <https://isocial.cat/formulari-innovacio-tecnologica-i-serveis-socials/> (May 2023)

Nambisan, S., Wright, M., & Feldman, M. (2019). The digital transformation of innovation and entrepreneurship: Progress, challenges and key themes. Research Policy, 48(8), 103773. <https://doi.org/10.1016/j.respol.2019.03.018>

