

Resum de l'informe
4 de juny de 2009

L'augment de recursos no ha evitat la saturació del sistema de protecció a la infància

L'informe extraordinari presentat al Parlament identifica diversos dèficits i disfuncions del sistema.

El Síndic de Greuges de Catalunya ha lliurat avui al Parlament l'informe extraordinari "La protecció a la infància en situació d'alt risc social a Catalunya".

El president Ernest Benach ha rebut aquest informe de mans del síndic, Rafael Ribó, acompanyat de l'adjunt d'infants, Xavier Bonal. El treball ofereix una diagnosi global sobre la situació del sistema protector i evidencia indicadors de saturació i diverses mancances del sistema.

L'anàlisi de les xifres evidencia un augment significatiu dels recursos destinats al sistema de protecció, els quals han augmentat un 28% en el període 2003-2007, un esforç quasi equivalent a l'increment del nombre d'infants tutelats (27%). Tanmateix, l'augment del nombre de professionals dels equips d'atenció a la infància (EAIA) i de places residencials no han impedit que els centres estiguin al límit o per sobre de la seva capacitat o que molts infants no puguin disposar del recurs més adequat a les seves necessitats. L'informe destaca, entre moltes dades, la sobreocupació d'alguns centres, alguns dels quals amb una ocupació propera al 150% de la seva capacitat, el fet que hi hagi 190 infants en espera de plaça en un centre residencial o la gran manca de famílies d'acolliment que ha fet que aquest recurs vagi minvant respecte a l'acolliment residencial.

L'informe assenyala també manca de places en centres residencials d'educació intensiva i un dèficit preocupant de centres per atendre infants amb problemes de salut mental.

En molts casos els processos d'estudi de la situació de l'infant i els processos d'assignació de recurs de protecció són massa llargs. Igualment, l'informe subratlla que un 5% d'infants en situació d'alt risc es troben pendent d'estudi per part dels EAIA. La manca de recursos de protecció adequats es tradueix igualment en el fet que els professionals considerin que en un 20% dels casos les seves propostes de protecció no són les finalment assignades, o en el fet que un 23% dels infants tutelats menors de dos anys estigui en centre d'acolliment a causa de la manca de famílies d'urgència i diagnòstic.

L'informe del Síndic evidencia també insuficiències de reglamentació per garantir dels drets bàsics de la infància tutelada. Els terminis concrets relatius als processos d'estudi i valoració o de temps d'espera d'assignació de recurs, els drets dels infants en centres o l'acolliment familiar són exemples d'àmbits no suficientment regulats.

El Síndic presenta aquest informe en el moment en què l'Avantprojecte de llei i oportunitats dels infants és a punt d'iniciar el seu tràmit parlamentari. Al

seu dia, el Síndic de Greuges, en reunions amb la Secretaria d'Infància, va fer observacions sobre l'Avantprojecte, algunes de les quals es van incorporar al text.

Tanmateix, les recomanacions d'aquest informe incorporen altres canvis normatius que contribuirien a donar més garanties de compliment dels drets dels infants en el sistema de protecció. Entre les recomanacions que el Síndic adreça a les administracions cal destacar també la possible introducció de canvis organitzatius, l'increment de recursos del sistema, la necessitat per una aposta decidida per l'acolliment o les millores en la formació de professionals que treballen des de diferents àmbits amb la infància en situació de risc social.

Algunes dades destacades de l'informe

Per a la realització d'aquest informe s'han tingut en compte diferents fonts d'informació:

1. Un estudi encarregat pel Síndic a propòsit d'aquest informe. El treball ha estat realitzat per la professora Àgueda Quiroga, de la Universitat Pompeu Fabra, amb el títol: "La situació de la protecció a la infància en risc social a Catalunya".
2. Una enquesta realitzada des del Síndic a diferents serveis de protecció (centres d'acolliment, CRAE, EAIA i ICIF).
3. Anàlisi de queixes i actuacions d'ofici realitzades a la institució en els darrers tres anys.
4. Nombroses visites a centres i entrevistes amb equips i professionals del sistema de protecció a la infància.

Infants en centres

En els darrers anys, s'ha incrementat el nombre d'infants residents en centres (703 infants més d'ençà del 2002) i també el pes que representen sobre el conjunt d'infants tutelats (del 30% al 34% en aquest període). La valoració positiva que mereix l'esforç de l'Administració en la creació de places, especialment importants els anys 2005 i 2006, contrasta, des de la perspectiva del dret de l'infant a desenvolupar-se en un entorn familiar, amb la valoració que mereix un sistema de protecció amb un pes cada cop més significatiu de l'àmbit residencial.

Taula 1. Evolució dels infants residents en centres institucionals a Catalunya. 2002-2008

Any	Infants tutelats	Infants tutelats en l'àmbit residencial	% infants tutelats en l'àmbit residencial
2002	5.881	1.813	30,8
2003	6.119	1.822	29,8
2004	6.130	1.840	30,0
2005	6.503	2.107	32,4
2006	7.018	2.396	34,1
2007	7.313	2.456	33,6
2008	7.450	2.516	33,8

Font: elaboració pròpia sobre dades DGAIA

De mitjana, i segons dades les facilitades pels mateixos CRAE, el temps mitjà d'estada en centre és de 2,2 anys (amb un 30% dels infants amb estades superiors als 3 anys, i amb un 8,6%, amb estades superiors als 6 anys). Aquests temps oculten una elevada dispersió en funció dels infants, la seva edat i les seves condicions de salut física o psíquica. De vegades, però, per a un grup d'infants el procés de tutela equival a un llarg procés d'institucionalització que s'allunya de l'objectiu del sistema de protecció de facilitar el benestar dels infants en un entorn familiar (vegeu la taula 2.4., p. 28).

Les dades constaten una tendència a l'augment del nombre de centres amb més de 20 places. Mentre que l'any 2002 representaven el 40,0% del total de CRAE, l'any 2008, el 46,4%. Això significa que l'augment de places del sistema es fa a través d'un increment de la dimensió dels centres, la qual cosa allunya l'atenció que es proporciona a les condicions materials pròpies d'un context familiar. A més, cal tenir present que les dades facilitades pels mateixos CRAE constaten que la grandària dels centres condiciona negativament la qualitat de les condicions de treball dels professionals i de l'atenció que es proporciona als infants: els centres grans tenen ràtios més elevades d'infants per professional, ràtios més elevades d'infants per EAIA amb qui es coordinen, nivells més alts de rotació laboral (la qual cosa afecta l'experiència dels professionals als centres), etc.

Taula 2. Evolució de l'estructura de centres residencials d'acció educativa a Catalunya, 2002-2008

Any	Nombre de centres (**)	Nombre de places (**)	Places concertades (%) (**)	Nombre de CRAE (***)	Nombre de places CRAE (***)	Centres menors de 20 places (***)	Centres amb 20 i més places (***)	Centres amb 20 i més places (%) (***)
2002	93	1.609	69,4	85	1.504	51	34	40,0
2003	89	1.596	63,5	83	1.575	49	34	41,0
2004	88	1.613	65,3	83	1.586	48	35	42,2
2005	86	1.594	65,6	81	1.567	47	34	42,0
2006	89	1.686	69,0	84	1.649	48	36	42,9
2007	93	1.769	70,5	84	1.683	45	39	46,4
2008*	95	1.778	-	-	-	-	-	-

Font: elaboració pròpia a partir de dades de DGAIA.

* Les dades de 2008 corresponen al mes d'agost.

** La informació de centres inclou les dades de CRAE, CRAE-I i centres ICASS, i no compta les dades de CA

*** La informació de CRAE inclou les dades de CRAE i CRAE-I, i no compta les dades de centres de l'ICASS.

Les dades constaten que l'Administració ha fet un esforç per respondre a la necessitat creixent de places (si bé aquest esforç no s'ha traduït en una diversificació de recursos alternatius a la família), però també que aquest esforç sembla que encara és insuficient per evitar la progressiva saturació del sistema. En altres paraules, l'increment del nombre de places en els darrers anys, que hi és, és menys pronunciat que l'increment del nombre d'infants residents en CRAE en aquest mateix període. Això ha fet que hi hagi centres que es trobin amb nivells d'ocupació per sobre de la seva capacitat. D'una banda, val a dir que el 26% dels CRAE està sobreocupat i que el nombre de places sobreocupades representa el 2,6% de places del sistema. D'altra banda, també hi ha CRAE amb places no ocupades. La subocupació afecta el 4% dels centres, amb una tendència a reduir-se al llarg del període analitzat. L'any 2007 el sistema només comptava amb 9 places lliures (a més de 37 places no ocupades però ja reservades per a proposta), quantitat insuficient per donar resposta a necessitats urgents i imprevistes. Aquestes són evidències de la saturació del sistema de protecció en l'àmbit residencial.

Taula 3. Nombre de CRAE* amb sobreocupació i percentatge mitjà de places sobreocupades, 2002-2007

Any	Centres sobreocupats	Percentatge sobre el total de centres	Percentatge mitjà de places sobreocupades (respecte de la capacitat dels mateixos centres)	Percentatge de places sobreocupades respecte del total de places en CRAE
2002	18	22%	12%	1,4%
2003	8	10%	13%	0,6%
2004	12	15%	11%	1,5%
2005	5	6%	13%	0,7%
2006	19	23%	9%	2,6%
2007	21	26%	9%	2,6%

Font: elaboració pròpia a partir de dades DGAIA

* La informació de CRAE no inclou les dades de CRAE-I i de centres de l'ICASS.

Segons les informacions aportades pels EAIA, el 3% dels infants atesos per aquests equips (190 infants, com a mínim) té proposta d'ingrés a centre residencial pendent d'executar, entre altres motius, per la manca de places que impedeix l'aplicació de la mesura. Aquests infants, de vegades, romanen al mateix nucli familiar del qual se'ls pretén protegir. Pel que fa a aquest indicador, Tarragona és la província amb els resultats globalment més negatius. El percentatge d'infants atesos per EAIA pendents d'ingrés en centre puja fins al 6,3%, més del doble que la mitjana catalana, i el temps mitjà d'ingrés en centre també és el més elevat. També és la província que presenta una proporció més elevada d'infants atesos per EAIA en CRAE sobre les places residencials disponibles (vegeu taula 2.14, p. 41)

Els patrons observats per als CRAE tendeixen a reproduir-se als centres d'acolliment (CA). En els darrers anys s'han incrementat el nombre de places disponibles i també el nombre de centres, encara que això suposa incrementar-ne la grandària (la proporció de centres més grans de 20 places). Aquest esforç, a més, ha estat insuficient per evitar-ne la sobreocupació, present d'ençà de l'any 2002. El 61% dels centres d'acolliment estan sobreocupats, amb una tendència creixent en els darrers anys. Els nivells més elevats de sobreocupació es troben, de nou, a la província de Tarragona.

Taula 4. Nombre de centres d'acolliment amb sobreocupació i percentatge mitjà de places sobreocupades, 2002-2007

Any	Nombre de centres sobreocupats	Percentatge respecte del total de centres	Percentatge mitjà de places sobreocupades (respecte de la capacitat dels mateixos centres)	Percentatge de places sobreocupades respecte del total de places en CA
2002	6	54%	35%	13%
2003	6	54%	39%	12%
2004	4	36%	23%	8%
2005	5	42%	33%	12%
2006	7	58%	36%	14%
2007	8	61%	43%	15%

Font: elaboració pròpia sobre dades DGAIA

Acolliment familiar

D'ençà de l'any 2002, el nombre d'infants tutelats atesos en l'àmbit familiar ha augmentat en 855 infants. Tots els tipus de mesura de protecció en l'àmbit familiar (en família pròpia, extensa, aliena o preadoptiva) han experimentat un creixement en valors absoluts. No obstant aquest creixement, i en valors relatius, la proporció d'infants atesos en l'àmbit familiar ha disminuït durant aquest període del 69,2% fins al 65,7% l'any 2008. L'atenció en l'àmbit familiar, doncs, no ha pogut absorbir de manera proporcional l'increment d'infants atesos en el conjunt del sistema protector.

Taula 5. Infants tutelats per la DGAIA segons tipus de mesura de protecció en l'àmbit familiar a Catalunya. 2002-2008

Any	Atenció pròpia família	% sobre infants tutelats	Acolliment família extensa	% sobre infants tutelats	Acolliment família aliena	% sobre infants tutelats	Acolliment preadoptiu	% sobre infants tutelats	Total	% sobre infants tutelats	Infants tutelats
2002	805	13,7	2.264	38,5	467	7,9	532	9,0	4.068	69,2	5.881
2003	866	14,2	2.392	39,1	514	8,4	525	8,6	4.297	70,2	6.119
2004	865	14,1	2.322	37,9	538	8,8	535	8,7	4.260	69,5	6.128
2005	947	14,6	2.307	35,5	589	9,1	554	8,5	4.397	67,7	6.498
2006	1.057	15,1	2.355	33,6	635	9,0	575	8,2	4.622	65,9	7.018
2007	1.097	15,0	2.482	33,9	669	9,1	609	8,3	4.857	66,4	7.313
2008**	1.132	15,1	2.517	33,6	676	9,0	598	8,0	4.923	65,7	7.492

Font: elaboració pròpia a partir de dades de DGAIA i de l'ICAA.

La taula 6 exposa la relació entre el nombre de famílies acollidores i el nombre d'infants ingressats en centres residencials, alguns dels quals estan en espera de família acollidora. Com s'observa, per cada família acollidora (amb un o més infants acollits), hi ha cinc infants que viuen en centre residencial, amb una ràtio que es manté quasi invariable al llarg dels anys. Igualment succeeix amb la relació entre infant acollit i infant en centre residencial, que tampoc varia d'ençà de l'any 2002: per cada infant acollit en família aliena n'hi ha tres en centre residencial. Això significa que, tot i l'augment de famílies acollidores, el sistema de protecció no pot oferir proporcionalment més oportunitats als infants tutelats en l'àmbit residencial de créixer i desenvolupar-se en un entorn familiar.

Taula 6. Evolució del nombre de famílies acollidores (acolliment simple) a Catalunya. 2002-2007

Any	Nombre de famílies acollidores	Ràtio infants tutelats / famílies acollidores	Ràtio famílies acollidores/ infants en centres residencials	Ràtio infants en centres residencials / infants acollits en família aliena
2002	306	19,2	6,0	3,2
2003	344	17,8	5,3	3,3
2004	363	16,9	5,1	3,3
2005	396	16,4	5,3	3,1
2006	442	15,9	5,4	2,9
2007	466	15,7	5,3	3,0

Font: elaboració pròpia sobre dades de la Memòria 2002 del Departament de Justícia, de les memòries 2003, 2004, 2005 i 2006 del Departament d'Acció Social i Ciutadania, de l'Actualització de dades 2007 del mapa de serveis socials del mateix Departament i de la nota de premsa de l'ICAA del juny 2007.

Equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA)

En els darrers anys, l'Administració ha destinat més recursos als EAIA. Només entre els anys 2005 i 2008, s'ha produït un increment del nombre de professionals de 245 a 345, la qual cosa ha permès reduir les ràtios d'infants atesos per professional de 36,5 a 32,4. Tot i això, encara hi ha un 5% dels infants atesos pels EAIA que estan pendents d'estudi (xifra que es correspondria amb la "llista d'espera" d'aquests serveis). Tot i que hi ha una relació directa entre la ràtio d'infants atesos per professional i la llista d'espera (com més infants atesos, més casos pendents d'estudi), hi ha una forta heterogeneïtat en les condicions de treball dels diferents EAIA.

Taula 7. Evolució dels indicadors bàsics dels EAIA a Catalunya. 2002-2007.

Any	EAIA	Professionals	Infants atesos / Profes.	Infants atesos	Sense proposta de mesura	% sobre total	Derivat per estudi i en estudi	Contençió en el nucli	Amb proposta de mesura	% sobre total
2002	43	-	-	10.021	4.200	41,9	2.590	1.610	5.821	58,1
2003	43	-	-	9.722	3.939	40,5	2.451	1.488	5.783	59,5
2004	44	-	-	9.232	3.432	37,2	2.272	1.160	5.800	62,8
2005	45	245	36,5	8.946	3.070	34,3	2.002	1.068	5.876	65,7
2006	45	273	35,8	9.777	3.510	35,9	2.489	1.021	6.267	64,1
2007	47	321	32,4	10.404	3.864	37,1	2.805	1.059	6.540	62,9
2008	47	345	-	-	-	-	-	-	-	-

Font: elaboració pròpia a partir de dades DGAIA

La saturació de l'àmbit residencial i la manca de famílies acollidores provoquen que les propostes de mesura dels EAIA no sempre siguin idònies, i també provoca que la proposta de mesura no sempre coincideixi amb la mesura finalment adoptada. En aquest sentit, cal dir que el 94,7% de les propostes que fan els EAIA són considerades idònies, i que només el 80% de les mesures coincideix amb la proposta formulada pels EAIA. Aquesta situació provoca que nombrosos infants rebin un tipus de mesura de protecció que no s'ajusta a les seves necessitats. De fet, segons els EAIA, el 17% dels infants atesos per EAIA que es troben en CRAE tenen una proposta d'acolliment en família. I segons els CRAE, el 24% dels infants residents estan pendents d'un recurs alternatiu. Les dades facilitades pels EAIA conclouen que quasi un 12% dels infants amb mesura no disposen del recurs adequat a les seves necessitats: o bé es troben en centre en espera d'un altre recurs, o bé estan en espera de disposar d'un recurs de protecció que encara no s'ha pogut establir. Els dèficits de famílies d'acolliment i les dificultats d'assignació de recurs que troben els EAIA també es constaten quan hom observa els temps mitjans d'espera: el temps mitjà d'espera d'assignació de CRAE és de 4,3 mesos, i el temps mitjà d'espera d'una família aliena és de 19,7 mesos. Durant aquest període, l'infant tampoc es troba en una situació considerada com a idònia. (vegeu taula 4.2., p. 65).

Taula 8. Infants i adolescents atesos pels EAIA a Catalunya. 2007

Situació	Total	%	%
Total	9671	100,0	-
Sense proposta de mesura protectora	3435	35,5	100,0
Pendent d'estudi	463	4,8	13,5
En estudi	1979	20,5	57,6
<i>Temps mitjà d'estudi (mesos)</i>	6,4	-	-
Contenció en el nucli	993	10,3	28,9
Amb proposta de mesura protectora	6236	64,5	100,0
<i>Coincidència de la proposta amb mesura (%)</i>	80,4		-
<i>Propostes considerades idònies (%)</i>	94,7		-
Pròpia família	1049	10,8	16,8
CRAE	1827	18,9	29,3
CRAE amb proposta d'acolliment en família	(321)	(3,3)	(5,1)
Acolliment simple	2880	29,8	46,2
<i>Família extensa</i>	(2337)	(24,2)	(37,5)
<i>Família aliena</i>	(543)	(5,6)	(8,7)
Acolliment preadoptiu	480	5,0	7,7
Pendent d'ingrés en CRAE	(190)	(2,0)	(3,0)
<i>Temps mitjà d'espera (mesos)</i>	4,3	-	-
Pendent d'assignació en família aliena	(232)	(2,4)	(3,7)
<i>Temps mitjà d'espera (mesos)</i>	19,7	-	-

Font: elaboració pròpia a partir de les dades de l'Enquesta sobre recursos de protecció a la infància en alt risc social 2007 (vegeu la fitxa tècnica a la introducció de la part I).

Inversió en protecció a la infància

La despesa en atenció residencial de la DGAIA s'estima per a l'any 2006 en més de 63 milions d'euros. Aquesta despesa, que representa el 57,5% de DGAIA, ha experimentat d'ençà de l'any 2003 un increment del 14%. (per sota de l'increment del pressupost de DGAIA en el mateix període, que és d'un 27%, i passa de 85.865.556€ l'any 2003 a 110.126.746€ l'any 2006 € constants de 2006).

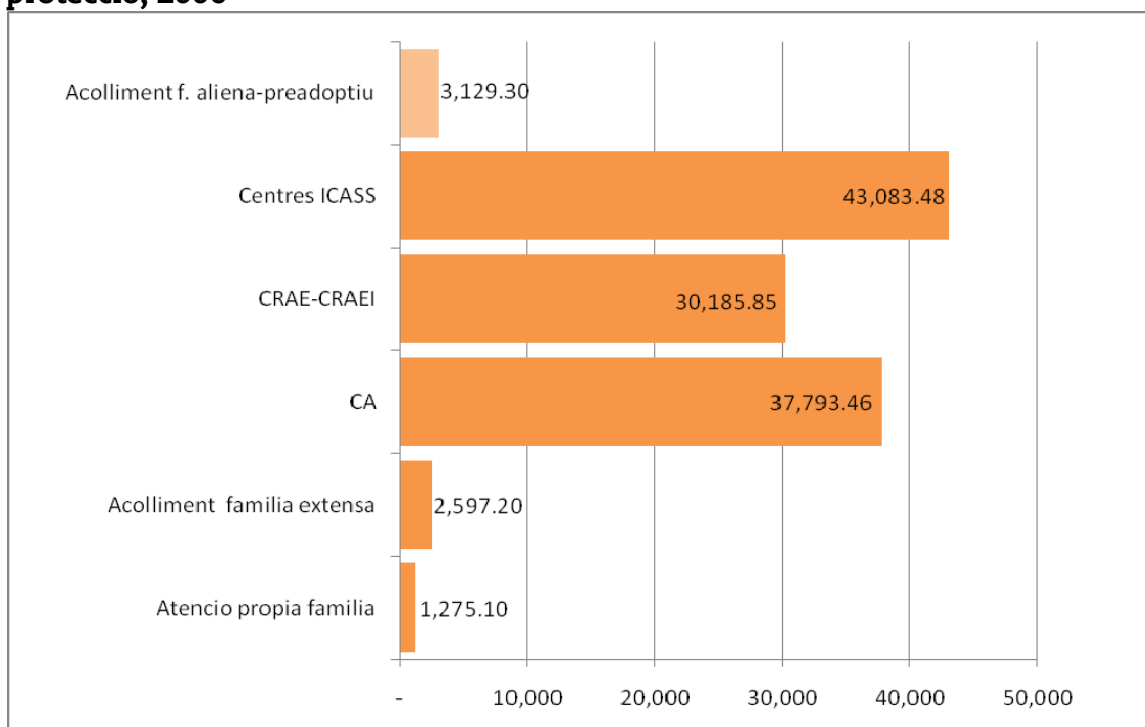
La despesa unitària per infant en CRAE és de 30.185,85€ anuals (2006). La despesa unitària només ha augmentat un 4,1% d'ençà de l'any 2003, la qual cosa indica que l'augment de la despesa en CRAE ha estat absorbit per l'augment del nombre d'infants sota aquesta modalitat de protecció (que experimenta en aquest període un increment del 10%). La despesa unitària per infant en CA és més elevada, de 37.793,46€ anuals. Aquesta despesa hauria experimentat un decrement en aquest període, ja que l'increment d'infants en CA (13,6%) ha estat superior a l'increment de la despesa en CA (10,8%).

El pes de la despesa que DGAIA destina a l'atenció tant residencial com en l'àmbit familiar sobre el conjunt de la seva despesa ha decrescut en els darrers anys observats (tot i que la despesa per a aquests conceptes hagi augmentat en valors absoluts). Això significa que hi ha altres capítols de despesa que han incrementat més. La despesa en atenció a l'àmbit familiar de DGAIA s'estima l'any 2006 en més de 7 milions d'euros (el 74,6% dels quals destinats a l'atenció en família extensa). Aquesta despesa també hauria experimentat un increment important d'ençà de l'any 2003, del 17,2% (encara que per sota de l'increment del pressupost de DGAIA). La despesa unitària per infant amb mesura d'atenció a la pròpia família és de 1.275,1€ anuals (2006). En el cas d'acolliment en família extensa, la despesa unitària per infant amb aquesta

mesura és de 2.597,2€ anuals (2006). Aquestes despeses també han experimentat increments significatius en els darrers anys. (vegeu les taules 5.2 a 5.6., p. 79 a 88).

El 2006, per cada euro destinat a l'atenció en família pròpia, se'n van destinar dos a l'acolliment en família extensa, dos i mig a l'acolliment en família aliena i preadoptiu, vint-i-quatre als CRAE-CRAE-I i trenta als centres d'acolliment. Si prenem les estimacions fetes per al 2007, que inclouen l'augment de les prestacions familiars (una mitjana de 4.116€ anuals per infant protegit), la relació entre totes les modalitats d'atenció familiar i els centres residencials d'acció educativa seria set vegades menor, i nou vegades menor en el cas dels centres d'acolliment. Crida molt l'atenció, doncs, la gran desigualtat en la inversió feta en l'atenció residencial i en l'atenció familiar, sobretot considerant que el sistema de protecció a la infància i l'adolescència en risc a Catalunya pretén fer una aposta explícita per la protecció en l'àmbit familiar. L'increment de la inversió en acolliment familiar hauria de permetre, entre altres aspectes, augmentar el pool de famílies acollidores, i l'increment d'acolliments familiars, al seu torn, promouria una millora significativa de l'eficiència econòmica del sistema.

Gràfic 1. Estimació de la despesa anual per infant protegit del sistema Català de protecció a la infància i adolescència en risc, segons la modalitat de protecció, 2006



Font: elaboració pròpia sobre informació dels pressupostos de la Generalitat de Catalunya 2006, de la Memòria 2006 del Departament d'Acció Social i Ciutadania i de l'IDESCAT.

Nota: les dades sobre acolliment en família aliena i acolliment preadoptiu corresponen l'any 2007 i estan expressades en euros constants, base 2006.

Selecció de recomanacions

Normativa

- Introduir un catàleg específic de drets dels infants en el sistema de protecció dins la futura llei de drets i oportunitats dels infants, i reglamentar els processos d'intervenció i els recursos.

Gestió de la informació

- Realitzar un estudi complet sobre els perfils socials i les necessitats de la infància desemparada a Catalunya.
- Crear els mecanismes d'avaluació interna i externa periòdica del sistema de protecció.

Treball preventiu

- Definir amb precisió les competències en matèria de prevenció de situacions de desprotecció infantil.
- Establir serveis i programes de suport a la criança dels fills.

Planificació territorial

- Disposar d'un sistema d'indicadors de la població infantil en situació de risc i d'alt risc a Catalunya que permeti realitzar els càlculs dels recursos necessaris.
- Adequar el mapa de recursos i serveis del sistema de protecció a la infància a les necessitats territorials.

Suficiència de recursos

- Augmentar progressivament la inversió en el sistema de protecció a la infància per acostar l'esforç en despesa pública a la mitjana europea.
- Augmentar el nombre de centres residencials d'acció educativa per reduir-ne la dimensió i el nombre de famílies acollidores.

Adequació dels recursos

- Creació de més centres residencials d'acció educativa intensiva.
- Adequar l'oferta de places residencials als perfils d'infants existents.

Coordinació del treball en xarxa

- Impulsar protocols bilaterals d'actuació en casos de maltractaments infantils i protocols territorials en les diferents zones.

Formació de professionals

- Oferir formació especialitzada sobre les situacions de maltractament i de desprotecció infantil i sobre els drets dels infants als equips i professionals dels serveis d'atenció social primària, d'atenció bàsica de salut, dels serveis educatius i de lleure.

Organització de la protecció a la infància

- Finalitzar la divisió de funcions entre l'ICAA i la DGAIA en la gestió dels acolliments simples en família aliena.
- Revisar els mecanismes d'atenció de les urgències per assegurar una resposta adequada.
- Introduir mecanismes de suport tècnic als professionals i de supervisió dels processos i les intervencions.