

¿Se puede hablar de calidad de vida en el contexto del Trabajo Social?

May we speak of quality of life in the context of Social Work and Social Services?

SONIA LÓPEZ LUIS

RESUMEN

¿Podemos hablar de calidad de vida en el contexto del trabajo social y los servicios sociales? Es más, ¿es posible que hagamos una intervención con un planteamiento de calidad integrada desde los servicios de atención a las personas en situación de exclusión social? Para dar respuesta a estas cuestiones debemos detenemos a desarrollar varias ideas que nos ayuden a la reflexión:

En primer lugar, se desarrolla el concepto de calidad integrada. A continuación abordaremos la incidencia de la calidad integrada en el ámbito de los servicios sociales como el nuevo modo de gestión del Estado de Bienestar. En tercer lugar se analizan los posibles riesgos de la aplicación de conceptos de calidad a los nuevos modos de gestión de los servicios sociales, y por último realizaremos una aproximación al concepto de exclusión como espacio óptimo para la intervención, o mejor, como el objeto hacia el que se dirigen gran parte de las políticas actuales. Para finalizar se plantea una propuesta teórico-práctica donde se engazará un modo de acercarnos a la realidad de la exclusión social con el objetivo de la calidad de servicios.

ABSTRACT

What's more, is it possible to postulate involvement from the point of view of integrated quality of the services lent to people in a situation of social exclusion? In order to answer these questions, we must pause to develop several ideas that aid us in reflecting upon them. First, the concept of integrated quality is developed. Next, we address the incidence of integrated quality in the social service environment as a new means of management of the State of Wellbeing. Third, the possible risks of applying the concepts of quality to new methods of management of social services are analyzed and finally, we focus on the concept of exclusion as the optimal space for the intervention, or better yet, as the objective towards which most current policies work. In summary, a theoretical-practical proposal is suggested in which a means of viewing the reality of social exclusion is linked with the objective of quality of service.

SUMARIO 1. Concepto de calidad integrada. 2. Nuevos modos de gestión: la exigencia de la calidad. 3. Posibles riesgos de la aplicación de conceptos de calidad a los nuevos modos de gestión de los servicios sociales. 4. Una reconceptualización necesaria del concepto de exclusión social. 5. Por qué se hace necesario vincular la calidad integrada al ámbito de actuación de los servicios sociales. 6. Referencias bibliográficas.

1. Concepto de calidad integrada

El concepto de calidad integrada, tal y como plantea Barranco¹, implica diseñar proyectos para implementar pautas de calidad de vida de los usuarios, calidad de vida laboral y calidad del servicio de un modo integrado. El objetivo es mejorar la calidad de vida de los usuarios del servicio en particular y en última instancia generar procesos de calidad de vida de la comunidad en la que no sólo se dirige la mirada hacia el usuario, sino que contempla también la calidad de vida laboral de los/as trabajadores/as del mismo.

La noción de calidad, al menos entre algunos autores, como Ferran Casas, contiene un sentido de *tendencia hacia*, más que de *objetivo concreto*. Plantean que la calidad de vida pasa a ser una necesidad sentida, un objetivo personal y social no como meta concreta sino como aspiración compartida. Y, siguiendo a Barranco, tenemos que actualmente la calidad de vida es considerada como un constructo multidimensional, abarcando los distintos espacios y factores de la vida de las personas que configuran los aspectos personales y socio-ambientales, así como los factores objetivos y subjetivos².

En este sentido, la idea de calidad integrada está muy cerca del concepto de bienestar social, y vincula la noción de calidad al aprovechamiento de situaciones favorables desde una actitud proactiva, es decir, en términos de promoción de modos de vida, más que de ausencia de recursos.

Revisando las definiciones que de diversos autores³ y organismos internacionales hacen del concepto de calidad de vida, nos encontramos que éste ha evolucionado en los últimos años para pasar de la *cantidad de recursos* a la consideración de la *satisfacción del ciudadano*. Esta evolución implicó el paso de un planteamiento tecnocrático a una perspectiva más subjetiva, en la que se ha incorporado progresivamente la vinculación comunitaria. Es en esta evolución que ha supuesto la aparición de la experiencia comunitaria, las redes de socialidad y el concepto de sostenibilidad, en el escenario de la calidad de vida.

La idea de «*calidad integrada de servicios sociales*» se encuentra entonces estrechamente relacionada con esta nueva concepción de *calidad de vida*, en la medida en que la calidad integrada «pretende propiciar respuestas satisfactorias a las necesidades y demandas sociales de la ciudadanía potenciando las capacidades de los clientes externos e internos en unos contextos organizacionales impregnados de calidad ambiental y calidez humana.»⁴

2. Nuevos modos de gestión: la exigencia de la calidad

Los diferentes modos de gestión van a mediatizar los diferentes modos de entender y perseguir la calidad. Por eso, al analizar la calidad integrada en el ámbito de los servicios sociales,

¹ Barranco, C. «Evaluación de la calidad integrada de servicios sociales» (sin publicar).

² Barranco, C. «Evaluación de la calidad integrada de servicios sociales» (sin publicar).

³ Ver monográfico de revista de Trabajo Social: RTS sobre calidad de vida, nº 149 marzo 1998. Ed. col.legi professional de Catalunya.

⁴ Barranco, C. «Evaluación de la calidad integrada de servicios sociales» (sin publicar).

debemos atender a los cambios organizacionales que ha experimentando el sistema de servicios sociales en nuestro país durante los últimos 10 años.

Estamos asistiendo a un reciente crecimiento del **tercer sector** y la introducción de las **empresas sociales** en la gestión de servicios sociales que han configurado un nuevo mapa de intervención del Trabajo Social y una reorganización de los Servicios Sociales. Ahora aparecen el Estado a través de sus administraciones públicas, las entidades sin ánimo de lucro y el sector empresarial, como gestores directos o indirectos de servicios personales y/o sociales.

Teresa Montagut planteaba en su libro «Democracia y serveis socials»⁵ ya en 1994, que «el tercer sector puede ser entendido como una respuesta a la crisis del Estado de Bienestar». La propuesta que desarrolla como nuevo modelo para la organización de los servicios es la de corresponsabilidad en la prestación a través del tercer sector como característica principal. Esto no va a significar que se esté desmantelando el Estado como proveedor de servicios, al contrario, el Estado, junto al tercer sector, siguen siendo los que prestan los servicios sociales y personales a la sociedad.

Sin embargo, para continuar con el nivel de crecimiento de prestaciones actual, hace falta optimizar la gestión; esto es, producir más al mismo coste, o reducir los costes para aumentar la producción; en definitiva, aplicar nociones de calidad en la gestión.

El financiamiento público de los servicios sociales necesita incorporar las premisas de mejorar la gestión y optimizar los recursos, es decir aumentar la **calidad** en la prestación de los mismos. Se trata de desarrollar una oferta de formación conjunta por parte del sector público y del sector privado en temas de gestión para alcanzar mejores niveles de eficacia, eficiencia y rentabilidad⁶.

3. Posibles riesgos de la aplicación de conceptos de calidad a los nuevos modos de gestión de los servicios sociales

3.1. Expansión de una organización cuasi empresarial

La expansión de las ESAL y empresas sociales es un nueva forma de organización en la prestación de servicios. Significa también la aparición de nuevos escenarios y nuevos profesionales que complementan el mapa actual de servicios y de intervenciones que se ejercen sobre las vidas de las personas (servicios de proximidad).

La consecuencia del desarrollo de estas dos vertientes de organización (por un lado la empresa privada y por otro el Estado que necesita mejorar su gestión) está dando lugar a una forma de funcionar y plantear los servicios caracterizada por la planificación racional orientada hacia la mejora de calidad.

⁵ Montagut, T. «Democracia i serveis socials» Barcelona: Ed. Hacer, 1994.

⁶ Plan Integral de Desarrollo de los SS.SS. de Barcelona. Pág. 72

Esta idea, que en principio no tiene por qué ser negativa, puede suponer que la aplicación de esas estrategias de calidad se centre exclusivamente en una lógica economista, tecnócrata y empresarial. Veamos:

En la planificación y evaluación de los servicios se han incorporado las técnicas de evaluación y planificación de productos de mercado, partiendo siempre del supuesto teórico de que los recursos son escasos.

Aunque efectivamente el dinero destinado a servicios sociales, los profesionales contratados, los centros y servicios, es limitado, la afirmación de que los recursos son escasos va a permitir la jerarquización de las necesidades, en función a la disponibilidad de recursos, legitimando una determinada manera de tomar decisiones en torno a la idoneidad de un servicio u otro.

3.2. La medición matemática de lo social

Estas decisiones sobre la determinación de uno u otro servicio, o recurso, normalmente son valoradas tras la aplicación sistemática de una serie de ítems mensurables que indican si dicho servicio es eficiente técnicamente o no.

Sólo a modo de ilustración y muy someramente, he de señalar que en el proceso de medición de la eficiencia técnica aplicada a programas y servicios sociales se usan herramientas como la elaboración de la «Isocuanta», que viene a ser la función matemática que mide las combinaciones de inputs necesarias para producir un output.

Por tanto, tenemos que para poder realizar la evaluación de un determinado proyecto y valorar si éste es eficiente técnicamente, hay que pensar en el uso de los servicios que se prestan, desde la visión de consumo de bienes clásicos, esto es, hay que pensar en producción y consumo, en input, y outputs y esto nos obliga a tener que usar como inputs y outputs datos que sean cuantificables y medibles.

Eficiencia no sólo significa el mayor beneficio dado un coste, sino que en realidad significa los mayores beneficios medibles dados unos costes medibles. Esto a su vez supone que, como los costes y beneficios económicos son más fáciles de medir que los sociales, la eficiencia se limita a hablar de una organización desde el punto de vista económico y éste no siempre coincide con lo óptimo social.

Normalmente los gerentes de la administración de servicios sociales funcionan bajo la lógica de que «lo que no se puede medir no se puede evaluar, y lo que no se puede evaluar no se puede mejorar, es más, lo que no se puede medir para la gestión no se conoce, no existe».

La mayoría de las veces la naturaleza de los recursos y los resultados de lo que se produce en servicios sociales, está orientada hacia las relaciones interpersonales, las vinculaciones sociales, los modos de vida, las afectividades y las emociones, las ideas y pensamientos del usuario y el profesional. La mayoría de las veces lo producido en servicios sociales está más relacionado con lo afectivo y epidérmico de la vida social.

Por tanto, si sólo cuenta para la eficiencia aquello que es medible, podemos considerar que la inmensa mayoría de las acciones de los servicios sociales no existen para este planteamiento de gestión.

Toda esta tecnología de medición, evaluación y control de calidad, unida a los cientos de instrumentos, tales como test, escalas de aptitud, de nivel de dependencia, de satisfacción, de sufrimiento, índices de equidad, y tasas de las incidencias más diversas, permiten establecer en parámetros científicos, una serie de datos que incumben directamente sobre la vida de terceros. Como señala Castel⁷, ese matiz científico que otorga la presentación de un número, una estadística o una tasa, permite aplicar servicios que inciden sobre valores, sentimientos y formas de vida de las personas.

Por ejemplo, algunas decisiones que se toman en función de parámetros numéricos suelen ir en la siguiente línea: determinada tasa de delitos en un barrio permite decidir la aplicación de un programa de detección de pre-delinquentes en el colegio de la zona; un nº determinado en la escala de dependencia física otorga la capacidad de decidir que esa persona ha de vivir interno en una residencia; un grado de soledad, medido por otra escala, permite instalar una tele-alarma en la casa del abuelo; según lo que esté dispuesto a ser compensados económicamente determinado grupo de personas, valora si les parece bien o no que se instale un centro de enfermos de Sida cerca de su casa; según el nº de atenciones realizadas y la ratio de personal de un centro de atención primaria podría valorar si la atención está siendo correcta; y se podrían seguir los ejemplos de toma de decisiones en función de valoraciones técnicas a las que se les escapa toda la vida que no es susceptible de ser resumida en un número.

Estos procesos no van a hacer más que incidir en los procesos de normalización e integración en las personas y los grupos, gestionando y neutralizando los conflictos, construyendo dominios formales para la intervención, colonizando las instituciones primarias y disminuyendo los espacios de privacidad que colocan a nuevos colectivos en el circuito del control social.

3.3. Por qué hablamos de riesgos

Podemos hablar de posibles riesgos por varios motivos:

- a) Si esta ideología «semi-empresarial», que opta por gestionar sólo lo medible, coloniza la gestión de los servicios de proximidad, se corre el riesgo de convertir toda relación personal en una relación «monetarizable» y desplegar una mercantilización generalizada de la sociedad. Se corre el riesgo de que las entidades privadas se conviertan en meras empresas captadoras de fondos para la protección profesional de un determinado grupo líder de la asociación o la empresa.
- b) Castel define los servicios de proximidad, como toda una nebulosa de tareas heterogéneas, que incorpora tanto los servicios de «reparación» como los servicios de «intervención sobre

⁷ Castel, R. «Conclusiones: el mundo de los Psi» en Castel, R. La sociedad psiquiátrica avanzada. Barcelona: Anagrama, 1980.

- el otro», estos últimos ejercidos por especialistas con una función técnica muy o relativamente refinada. Los servicios prestados por las empresas sociales a menudo surgen de la ruptura de las relaciones de ayuda recíproca informal, y el riesgo fundamental es que estos servicios de proximidad oscilen entre la filantropía asistencialista y la explotación de mano de obra.
- e) Y el tercer gran riesgo al que nos sometemos se corresponde con una tendencia observada hace 20 años por este autor¹¹ y que hoy ocurre con mucha frecuencia en los profesionales del Trabajo Social.

Castel, desde el posicionamiento teórico de la anti-psiquiatría, explicaba que el profesional en salud mental, —en nuestro caso el profesional de los Servicios Sociales— ha pasado a realizar un función pericial, es decir, el profesional de la acción social ya no se dedica tanto a aplicar tratamiento, que también, sino a «medir» cual es la situación del usuario para asignarle un destino social. Pero también ejerce esa función pericial en términos grupales y poblaciones, ya que bajo la salvaguarda de sus conocimientos y del saber hacer, el especialista es requerido para elegir entre varias opciones que influyen en la vida de terceros. La urgencia por clasificar los posibles beneficiarios de los programas para la identificación de los «discapacitados sociales», tiene una consecuencia clasificatoria e incurriría en la codificación de categorías individuales, y en la «gestión preventiva de los perfiles humanos»¹².

Hacer política preventiva en muchos casos forma parte del entramado de estrategia que hace posible la gobernabilidad de las sociedades actuales. No se pretende la reintegración al sistema cerrado y rígido sino que con «la gestión de los riesgos», el objetivo es la asignación de destinos sociales diferentes a los individuos en función de sus capacidades para asumir las exigencias del sistema.

Por eso podemos hablar de riesgos, porque mediante un razonamiento de carácter técnico-científico se toma una decisión pasando por un proceso de racionalización al máximo y entonces se establece el monopolio de las evaluaciones significativas, el triunfo de una intervención extremadamente tecnocrática.

3.4. *Cuales son las consecuencias del triunfo de una lógica tecnocrática*

Este afán por racionalizar las actuaciones sociales, por medir la eficiencia y la eficacia y el peligro de hacer una aproximación a los servicios, únicamente como producción de un determinado beneficio, expresa el crecimiento de una racionalidad económica unida a una mentalidad que algunos autores han llamado de «suma cero»¹³.

La lógica de suma cero implica que cada ingrediente crece a costa del otro. Esto postula que las ganancias del ganador son matemáticamente iguales a las pérdidas del perdedor. Esta ima-

¹¹ Castel, R. «el orden psiquiátrico» Madrid: la piqueta, (1980).

¹² El concepto de «gestión preventiva de los perfiles humanos» lo usa R.Castel en «La gestión de los riesgos» Barcelona: Anagrama, 1984.

¹³ García Roca, J. «solidaridad y voluntariado» Bilbao: Sal Terrae, 1994.

gen tiene una poderosa influencia en el imaginario colectivo, y esta suerte de racionalidad coloniza la cultura y las vidas.

La mentalidad suma cero en la prestación de servicios significa la elección constante entre dos tipos de actuaciones y jugar permanentemente con los costes de oportunidad, con las posibilidades de acceso de los usuarios a los servicios y, por tanto, con la exclusión y segmentación de determinadas poblaciones.

Los usuarios deben ser dimensionados desde un denominador común para configurarse o no como beneficiarios de un recurso que se plantea y que nace escaso.

Al tiempo, la gestión y el control de la calidad tienen como finalidad última y, siempre, disminuir los costes y con lo que se ahorra poder aumentar los recursos o lo que es lo mismo, invertir en más servicios.

Esta lógica incremental responde a un impulso interior que le lleva a crecer y trascender de sus propios territorios, invadiendo espacios a través de la masificación. Las administraciones públicas intentan resolver más problemas identificando más factores, respondiendo con más medios, y añadiendo más presupuestos.

Es éste un itinerario víctima de una ilusión cuantitativa que reduce los problemas y sus soluciones a una cuestión sumatoria. Se parte del supuesto de que existe un número constante y estable de factores que pueden ser identificados con una lógica medible, cuando es fácil darse cuenta de que si una situación no es explicable por dos factores, difícilmente se explicará porque le añadamos dos más.

4. Una reconceptualización necesaria del concepto de exclusión social

4.1. La exclusión como el objeto hacia el que se dirigen las políticas actuales

El ámbito de desarrollo de los servicios sociales es precisamente la zona de exclusión y vulnerabilidad social.

Podríamos afirmar que la vida de las personas que utilizan los servicios sociales, en general, se presenta con carencias acentuadas en diversos contextos (económicos, afectivos y relacionales), y el uso de determinados servicios sociales viene marcado por la insatisfacción de necesidades básicas.

Plantear el objetivo de calidad de vida en dicho ámbito puede parecer demasiado ambicioso ya que previamente habría que ejercer una acción contundente para la satisfacción de necesidades básicas y condiciones de vida de «salud social», y más tarde se plantearía el objetivo de calidad de vida.

Esta idea, que es bastante generalizada, surge porque no analizamos en profundidad tanto la finalidad última de los servicios sociales, como el concepto de calidad de vida; pues si nos detenemos a valorar las relaciones que existen entre servicios sociales y calidad de vida, descubrimos que se encuentran estrechamente relacionados. Veamos:

Para profundizar en el objetivo último de la intervención social a través de los servicios sociales y en concreto del trabajo social, debemos definir qué es la exclusión social, ya que es

hacia la prevención y erradicación de las situaciones de exclusión social hacia lo que se dirigen la mayoría de las intervenciones.

Asistimos a un actual relanzamiento de los discursos sobre los excluidos y sobre la exclusión, y paralelamente contemplamos la multiplicación de medidas especiales de intervención.

Este relanzamiento de la exclusión, presentándose como espacio óptimo para la intervención, o mejor, como el objeto hacia el que se dirigen gran parte de las políticas actuales, nos hace preguntarnos ¿de qué se habla cuando en política social se nombra la exclusión? y más aún, ¿qué tipo de actuaciones se generan con la intención de erradicar, prevenir o contener la exclusión social?

4.2. *Exclusión como estado Vs. exclusión como proceso*

Para ello, quisiera recuperar el concepto de exclusión social de Robert Castel¹¹. Este autor plantea que *la exclusión es un proceso de enfriamiento de los vínculos sociales precedido por una situación de vulnerabilidad*. La exclusión es entendida como una construcción social.

Castel habla de proceso, haciendo especial incidencia en que la exclusión social es una dinámica, una realidad que ha de ser entendida como el proceso de enfriamiento, y de vulnerabilización; y no como un estado dentro de la estructura en social, o como un zona en la que hay que intervenir.

Esta concepción de la exclusión implica entenderla como un proceso dinámico y vivo estrechamente relacionada con las redes de sostenimiento social, los vínculos afectivos y las condiciones de relación comunitaria, grupal y/o familiar de los individuos que se insertan en procesos de exclusión.

Esta visión es diferente a la concepción tradicional de exclusión como un lugar estático que coloca a los individuos fuera del sistema social, caracterizado exclusivamente por la carencia de recursos económicos y/o personales (falta de trabajo, falta de nivel educativo, carencia de habilidades personales para la búsqueda de empleo, carencia de habilidades para el cuidado de hijos, etc.).

Según esta última concepción, los servicios sociales serían los encargados de gestionar y tramitar los recursos necesarios que cubran las necesidades y/o carencias del individuo en situación de exclusión.

Esta visión de los servicios sociales no genera cambios estructurales en el sistema y los modos de vida, ya que centraliza su actuación en el individuo, con lo que las zonas de exclusión e inclusión seguirán existiendo independientemente de la actuación de los profesionales de lo social y las ideas de inclusión y exclusión social a menudo caminan juntas.

Cuando desde las políticas sociales se habla de la exclusión, entendiéndola como un estado que hay que subsanar en sí mismo, sin atender a las circunstancias, a los hechos, desde su

¹¹ Castel R. «Metamorfosis de la cuestión social» BCN. Paidós, 1999.

dimensión procesual, estas políticas pueden convertirse en mecanismos de gestión de los conflictos, desarrollo de «mecanismos de normalización», y de «producción de una sociabilidad desagregada».

Pensamos que la opción por acciones excluyentes o inclusivas es una opción que también atañe a la políticas sociales, y de hecho, en ocasiones éstas se presentan en una opción que agranda la vulnerabilización y, al contrario de lo que se proclama, pueden estar colaborando en el itinerario de exclusión.

Una gestión que no atiende a las causas de los conflictos y no consigue estructurarse en forma de soluciones a los mismos, sino que más bien pretende neutralizarlos, fagotizar la diferencia y convertir la intervención con las personas en mecanismos de peritaje para asignar a cada persona o cada grupo una posición dentro de la estructura de desigualdad, es una gestión que no contempla la dimensión de calidad integral en sus modos de intervención, sino que está más cerca de la racionalidad tecnocrática que hemos ilustrado.

5. Por qué se hace necesario vincular la calidad integrada al ámbito de actuación de los servicios sociales

En coherencia con la argumentación que venimos haciendo, si entendemos la exclusión social como un proceso dinámico, la acción de los servicios sociales irá encaminada al fortalecimiento de los vínculos y las redes de sostenimiento de los individuos y los grupos que estén en proceso de vulnerabilidad.

De este modo se recupera una dimensión integral y comunitaria de los servicios sociales y de la acción de los trabajadores sociales.

Sólo en este sentido es posible vincular el concepto de calidad integrada al objetivo de intervención de los servicios sociales, en la medida de que estos se dirigen a construir y mantener entornos sociales saludables y sostenibles.

Es necesario repensar el Trabajo Social en las claves que plantean Enrric Pol y Sergi Valera¹², las claves de la justicia, el bienestar, la calidad de vida y la sostenibilidad.

Se hace urgente, entonces, la evaluación de los modos de actuación de los servicios sociales comunitarios y la relación de estos con la consecución de modos de intervención guiados por la calidad integrada (calidad de vida de los usuarios, laboral y de servicio).

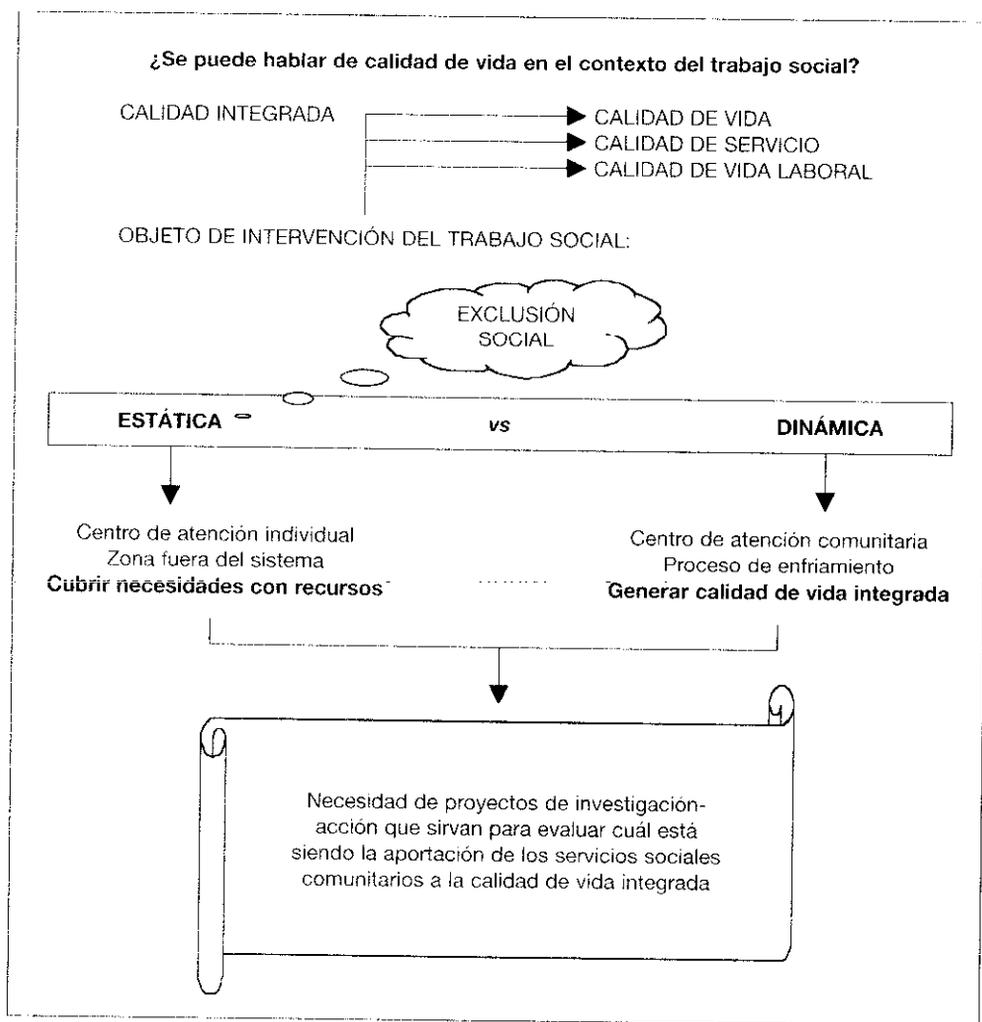
Esto requiere establecer en primer lugar proyectos de investigación-acción que sirvan para evaluar cuál está siendo la aportación de los servicios sociales comunitarios a la calidad de vida de los ciudadanos en general y de los usuarios en particular, y al tiempo que genere acciones concretas encaminadas a mejorar la calidad integrada.

Barranco plantea que las experiencias que se van generando indican que la mejora de la calidad implica *ir creando organizaciones donde se den relaciones de confianza, seguridad, respeto, justicia, etc.*

¹² E. pol y s. Varela «Calidad de vida identidad y sostenibilidad» RTS n° 149.

Sólo desde ahí evitaremos el riesgo de seguir «normalizando» la vida de terceros. Sólo desde una dimensión globalizada y participativa de la intervención social donde la calidad aparezca como un objetivo dinámico y multidimensional, y no como un modo de racionalización tecnocrática, es como se podrán plantear las acciones sociales destinadas al fortalecimiento de las redes sociales que evitan los itinerarios de exclusión social.

Hacen falta servicios y proyectos de intervención que reconozcan que una parte importante de la existencia social se escapa al orden racional-instrumental, se escapa a la racionalidad analítica porque se produce en el mundo de la vida, los afectos, la epidermis, lo sentido y requiere por tanto, una mirada que se deje afectar, que acompañe a los protagonistas de lo vivido y que genere conceptos y proyectos «sensibles».



6. Referencias bibliográficas

CASTEL, R.

- 1997 *Metamorfosis de la cuestión social: crónica del asalariado*. Barcelona: Paidós.
- 1980 *La sociedad psiquiátrica avanzada. «Conclusiones: el mundo de los Psi»*. Barcelona: Anagrama.
- 1980 *El orden psiquiátrico*. Madrid: La piqueta.

COHEN, S.

- 1988 *Visiones del control social*. Barcelona: PPU.

GARCÍA ROCA, J.

- 1994 *Solidaridad y voluntariado*. Bilbao: Sal Terrae.

MONTACUT, T.

- 1994 *Democracia i serveis socials* Barcelona: Ed. Hacer.

PLAN INTEGRAL DE DESARROLLO DE LOS SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

1997.

POL, E. y S. VARELA

- 1998 «Calidad de vida identidad y sostenibilidad». En RTS nº 149.
Revista de Trabajo Social (RTS) «Monográfico: calidad de vida», nº 149 marzo. Ed. col·legi professional de Catalunya.