ABD ASSOCIACIÓ BENESTAR I DESENVOLUPAMENT



Àmbit geogràfic: Local
Seu social: Barcelona
Forma jurídica: Associació

- **772 persones treballadores**
- **16 persones treballadores pertanyents a col·lectius en risc d'exclusió social**
- **338 persones voluntàries**
- **12 persones sòcies**

NOMBRE ACTUAL DE PERSONES ATESES ENELS SERVEIS A LES PERSONES:

- 13.671 a serveis a la infància i la joventut
- 2.341 a serveis a la gent gran
- 330 a serveis a persones dependents o amb discapacitat
- 124 a serveis a persones amb problemàtica de salut mental
- 8.172 a serveis a persones amb drogodependències
- 54.880 a serveis a d'altres col·lectius en situació d'exclusió social
- 4.021 Dones i fills/es víctimes de violència masclista
- 27.426 Persones migrades

www.abd.ong

Breu història de l'organització

ABD neix a finals dels anys 80 a una Barcelona marcada per la crisi social de l'heroïna i el VIH/sida. Davant d'aquesta realitat, un grup de professionals i persones voluntàries, sense adscripció política ni confessional, es va organitzar per atendre aquestes noves situacions d'exclusió.

Durant els 90, l'entitat es formalitza amb la gestió dels Centres d'Atenció i Seguiment a les Drogodependències (CAS) de Sarrià i Sants. Això va permetre la detecció i ampliació cap a altres necessitats, sorgint projectes pioners com Energy Control o Preinfant en l'àmbit d'infància i família, arran la gestió dels Centros de Apoyo Familiar (CAF) en Madrid. En la dècada dels 2000, l'entitat s'expandeix en l'àmbit de la dependència i l'envelliment amb els Serveis d'Atenció Domiciliària (SAD).

Posteriorment, l'evolució continua cap a un model més ampli de grup social, amb noves estructures i entitats per reforçar la seva capacitat d'intervenció davant nous desafiaments socials, impulsant projectes en nous àmbits i xarxes de col·laboració a Europa i Amèrica Llatina.

ABD constitueix un grup consolidat d'innovació social orientat a l'atenció integral, comunitària i preventiva, amb una estructura professionalitzada i una forta base de voluntariat que manté intacte el seu eix fundacional: la resposta a l'exclusió social des d'una perspectiva comunitària.

Missió

La nostra missió és la creació i gestió contrastada de projectes i serveis centrats en les persones i en les comunitats per facilitar l'apoderament i enfortir el seu paper actiu en la generació d'igualtat social i benestar personal i col·lectiu.

Per dur a terme la nostra missió hem centrat la nostra activitat en l'atenció a les persones des de la prevenció, atenció, intervenció, acompanyament, investigació, sensibilització social i incidència política. Actuant en els àmbits de la drogodependència, persones que conviuen amb VIH, la infància i la família, violència domèstica, joves amb dificultats socials, gent gran, persones en situació de dependència, persones amb discapacitat, persones en situació de vulnerabilitat social i el voluntariat.

Descripció de l'activitat

ABD és una ONG declarada d'Utilitat Pública que treballa per una societat justa, compromesa amb l'erradicació de les desigualtats i l'exclusió social. Defensem una visió on totes les persones tinguin accés a les mateixes oportunitats, independentment del seu origen, condició o història. Ens dediquem a l'acompanyament en moments vitals complexos, escoltant i donant suport per transfor-

mar fragilitats en potencialitats. Creiem fermament en la construcció de xarxes que garanteixin drets i dignitat per a tothom, perquè cap persona quedi enrere. Desenvolupem més de 160 serveis i programes que donen resposta a situacions de vulnerabilitat o d'exclusió social com l'envelliment, la discapacitat, la dependència física i psíquica, les violències masclistes, la marentalitat precoç, la migració, la drogodependència i les malalties associades, o la manca de béns bàsics com l'habitatge i la feina, són abordades de forma integral en les més de 100.000 persones que atenem directament durant l'any.

DESCRIPCIÓ DE LA INICIATIVA PROPOSADA

TÍTOL DE LA INICIATIVA: ÈTICA APLICADA, QUALITAT I BON TRACTE AL GRUP ABD

Breu descripció

El Grup ABD ha impulsat al llarg dels darrers anys diferents iniciatives orientades a consolidar una cultura organitzativa basada en la participació, la transparència, la qualitat i el respecte als drets de les persones. Aquest procés parteix de la convicció que la intervenció social no depèn únicament dels serveis que es presten, sinó també de com les organitzacions prenen decisions, acompanyen situacions complexes i garanteixen la dignitat, l'autonomia i el bon tracte de les persones.

ABD és una entitat social diversa i singular, amb presència en àmbits d'alta complexitat social i relacional, on els equips professionals afronten diàriament situacions vinculades a la vulnerabilitat, la presa de decisions, els límits de l'autonomia personal o la protecció de drets.

Davant aquesta realitat, l'organització ha anat desenvolupant estructures i espais de suport que ajudin a incorporar principis com la justícia, l'equitat, la no-maleficència, el respecte i la participació dins la pràctica quotidiana.

En aquest context, el Comitè d'Ètica d'Intervenció Social (CEISA), creat el 2010 i acreditat com a Espai de Reflexió Ètica en Serveis Socials (ERESS) el 2014, s'ha consolidat com un espai de deliberació i acompanyament davant situacions complexes vinculades a la intervenció social. El CEISA promou la reflexió compartida, orienta la presa de decisions i impulsa una cultura institucional centrada en els drets i el respecte a les persones acompanyades.

Aquest procés ha anat incorporant altres eines i iniciatives complementàries vinculades a la qualitat i les bones pràctiques, com el desplegament de la Política de Protecció i Bon Tracte a la Infància i l'Adolescència —en el marc de les obligacions normatives de protecció—, així com sistemes de qualitat, transparència i sostenibilitat alineats amb els ODS.

Més enllà de les eines concretes, la iniciativa reflecteix la voluntat d'ABD de construir una cultura institucional coherent amb els valors que orienten la seva acció social.

Aportació de valor de la iniciativa

La iniciativa aporta valor perquè consolida una cultura organitzativa basada en els drets, la participació, la qualitat relacional i les bones pràctiques dins l'entitat. El seu principal valor diferencial no és la creació d'eines concretes, sinó la capacitat d'incorporar principis ètics i criteris de qualitat dins la manera quotidiana de treballar, decidir i acompanyar les persones.

El CEISA ha tingut un paper clau en aquest procés. Es tracta d'un òrgan de caràcter consultiu, interdisciplinari i plural al servei de les persones que acompanyen, utilitzen o són destinatàries dels serveis de la nostra entitat.

Alhora, la consolidació de sistemes de qualitat, transparència i bones pràctiques, així com el desplegament de la Política de Protecció i Bon Tracte a la Infància i l'Adolescència i l'alineació amb els ODS, han contribuït a reforçar la coherència institucional i la responsabilitat organitzativa.

Necessitat a la que respon

El desenvolupament d'una societat cada vegada més complexa, en la qual, els individus gaudeixen de més llibertat per decidir sobre la manera com volen viure, ens obliga a profunditzar en la reflexió d'aspectes ètics i morals. En aquest sentit, es fa imprescindible l'existència d'organismes dedicats a deliberar sobre les qüestions més problemàtiques i a servir d'ajuda i suport a la tasca dels professionals de serveis socials, de manera que es garanteixi, especialment, la dignitat de les persones, el seu benestar i el respecte a la seva autonomia i intimitat. Per aquest motiu, considerem el diàleg interdisciplinari com una condició 'sine qua non' per una millor prestació dels serveis d'atenció a les persones usuàries, familiars i acompanyants de serveis socials.

D'aquesta necessitat neix el Comitè d'Ètica d'Intervenció Social (CEISA), creat per acompanyar professionals i equips davant dilemes ètics i incorporar principis com la justícia, l'equitat, el respecte o la no-maleficència dins la pràctica quotidiana dels serveis. El CEISA no es planteja únicament com un òrgan consultiu, sinó com una eina per impulsar una cultura institucional basada en els drets de les persones i en la qualitat relacional de l'atenció.

Principals objectius assolits

La iniciativa ha permès consolidar un model de governança participativa i gestió responsable integrat dins l'estructura organitzativa del Grup ABD, reforçant la coherència entre els valors de l'entitat, la presa de decisions i la pràctica quotidiana dels serveis.

Entre els principals objectius assolits destaquen:

- La consolidació d'estructures estables de reflexió i participació interna, especialment a través del CEISA, creat el 2010 i acreditat com a Espai de Reflexió Ètica en Serveis Socials (ERESS) el 2014.
- La incorporació progressiva de metodologies de deliberació, suport i orientació davant situacions complexes vinculades a la intervenció social, promovent una cultura organitzativa basada en les bones pràctiques i el respecte als drets de les persones.
- El desenvolupament de sistemes interns de qualitat i transparència, incloent polítiques de qualitat, auditories, codis ètics i eines de rendició de comptes accessibles públicament.
- L'impuls d'una cultura preventiva i de protecció institucional mitjançant la implementació transversal de la Política de Protecció i Bon Tracte a la Infància i l'Adolescència.
- La vinculació del model organitzatiu amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS), integrant criteris de sostenibilitat i impacte social dins la gestió institucional.
- La promoció de processos més participatius incorporant professionals, voluntariat i persones usuàries en espais de reflexió, elaboració de manuals i millora de pràctiques assistencials.

Principals resultats obtinguts

La iniciativa ha contribuït a consolidar una cultura organitzativa basada en la transparència, la participació i la gestió responsable dins una entitat amb més de 40 anys de trajectòria i més de 160 serveis i programes socials.

A nivell qualitatiu, el model ha reforçat la coherència institucional entre els valors d'ABD i la seva pràctica quotidiana, incorporant espais estables de deliberació, mecanismes de qualitat i eines de protecció i bon tracte dins el funcionament ordinari de l'organització.

La consolidació del CEISA ha facilitat processos d'acompanyament i reflexió compartida davant situacions complexes, promovent metodologies de presa de decisions més participatives i centrades en els drets de les persones.

Alhora, la implementació de polítiques i sistemes de qualitat, transparència i sostenibilitat ha reforçat la confiança institucional, la rendició de comptes i la millora contínua dels serveis.

Entre els principals resultats quantitatius destaquen:

- Més de 15 anys de trajectòria continuada del CEISA.
- Implementació d'un sistema de qualitat basat en la norma ISO 9001:2015.
- Elaboració de codis ètics, manuals de bones pràctiques i protocols de protecció aplicats a diferents àmbits d'intervenció.
- Certificació internacional de compliment dels ODS de Nacions Unides, amb impacte acreditat en 78 metes dels ODS.
- Participació activa de professionals, voluntariat i persones usuàries en espais de reflexió i millora organitzativa.

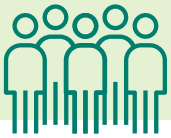
Abast de l'experiència

La iniciativa té un abast transversal a tot el Grup ABD i impacta en el conjunt de la seva estructura organitzativa, serveis i programes d'intervenció social. El model de governança desenvolupat incideix directament en professionals, equips directius, persones voluntàries i persones usuàries, reforçant la qualitat institucional, la participació i les bones pràctiques en àmbits molt diversos de l'acció social. :

- El CEISA com a espai estable de reflexió i orientació.
- Sistemes de qualitat i transparència vinculats a la ISO 9001:2015 i a la rendició de comptes pública.
- La Política de Protecció i Bon Tracte i els seus mecanismes preventius.
- Manuals i guies de bones pràctiques elaborats amb participació de professionals i persones usuàries.
- Eines de seguiment i alineació amb els ODS dins la gestió institucional.
- Aquest model ha contribuït a consolidar una cultura organitzativa basada en la corresponsabilitat, la transparència i la millora contínua.

Persones implicades en l'experiència:

Treballadores: 10
Ateses: 772
Voluntàries: 10



Principals factors clau d'èxit

Un dels principals factors d'èxit ha estat la capacitat d'ABD per integrar la governança participativa i la gestió responsable dins el funcionament quotidià de l'organització, evitant que quedessin limitades a documents institucionals o accions puntuals. El model s'ha construït de manera progressiva i sostinguda, incorporant eines i espais adaptats a les necessitats reals dels equips i dels serveis.

També ha estat clau la implicació transversal de diferents actors de l'organització —professionals, equips directius, persones voluntàries i persones usuàries— en processos de reflexió, elaboració de protocols i definició de bones pràctiques. Aquesta participació ha reforçat la legitimitat interna del model i la seva capacitat d'adaptació a contextos diversos.

La combinació entre reflexió ètica, qualitat, prevenció i transparència ha permès generar una estructura coherent i complementària. En aquest sentit, el CEISA ha actuat com a motor de deliberació i acompanyament, mentre que iniciatives posteriors com la Política de protecció i Bon Tracte a la Infància i Adolescència o els sistemes d'alineació amb els ODS han consolidat una mirada més preventiva i orientada a la rendició de comptes.

Es posa en relleu la voluntat de millora contínua de l'entitat i la seva capacitat d'innovació organitzativa, incorporant nous espais participatius, metodologies compartides i eines pràctiques aplicades a la realitat de la intervenció social.

Dificultats i reptes superats

Un dels principals reptes ha estat consolidar una cultura organitzativa compartida dins una organització gran i diversa, amb equips professionals, serveis i territoris molt diferents entre si. Integrar criteris comuns de participació, qualitat i bones pràctiques en contextos d'intervenció molt heterogenis ha requerit un procés sostingut de treball intern i adaptació progressiva.

També ha suposat un repte incorporar espais de reflexió i deliberació dins la dinàmica quotidiana dels serveis. En molts casos, els equips professionals desenvolupen la seva activitat en contextos d'alta complexitat i pressió assistencial, fet que dificultava generar temps i estructures compartides per a la participació i la revisió de pràctiques.

Elements innovadors que aporta la iniciativa

La principal aportació innovadora de la iniciativa és haver construït progressivament una cultura institucional basada en els drets, la participació, la qualitat relacional i la corresponsabilitat dins una entitat social d'alta complexitat.

La innovació no es troba en l'existència aïllada de protocols, certificacions o estructures concretes, sinó en la manera com ABD ha connectat diferents eines i pràctiques per reforçar una manera compartida d'acompanyar, decidir i intervenir amb les persones.

En aquest procés, el Comitè d'Ètica d'Intervenció Social (CEISA) ha tingut un paper central com a espai estable de deliberació i suport davant situacions complexes vinculades a la intervenció social. La seva funció va més enllà de la consulta puntual: impulsa una cultura professional basada en la dignitat, l'autonomia, el respecte i la defensa dels drets de les persones acompanyades.

La iniciativa també destaca per incorporar metodologies participatives i espais de reflexió compartida dins la pràctica quotidiana dels equips, promovent processos menys jeràrquics i més orientats a la corresponsabilitat i la qualitat de les relacions.

Alhora, ABD ha integrat sistemes de qualitat, transparència i seguiment alineats amb els ODS, reforçant la coherència entre els valors de l'organització, la seva activitat i la rendició de comptes.

Principals factors que permeten la transferència i replicabilitat

La iniciativa presenta un alt potencial de transferència perquè es basa en metodologies, espais i eines adaptables a diferents realitats del Tercer Sector Social, independentment de la dimensió o l'àmbit d'intervenció de cada organització.

Un dels elements més transferibles és el model impulsat a través del CEISA com a espai estable de deliberació i suport als equips professionals davant situacions complexes. La seva metodologia facilita incorporar la reflexió compartida i la presa de decisions centrada en drets dins la pràctica quotidiana dels serveis, promovent principis com la justícia, l'equitat, el respecte o la no-maleficència.

També és especialment replicable la manera com ABD ha connectat diferents àmbits —ètica aplicada, qualitat, bones pràctiques, transparència i protecció de drets— dins una mateixa cultura institucional orientada a la millora contínua.

La sistematització de protocols, manuals, codis interns i eines de suport facilita igualment la transferència de metodologies concretes a altres entitats socials.