

alimara

MISCEL·LÀNIA

NÚMERO **50**/ ANY 2008/2007



Consell de
Mallorca

Índex

- 3 En el 21è aniversari del naixement de la revista *Alimara***
Jaume Mateu i Martí (Biblioteca i Documentació. IMAS)
- 6 Després d'un any de funcionament, 270 persones ha fet el testament vital**
Registre de Voluntats Anticipades de Balears
- 9 Reflexions i pluja d'idees sobre la situació actual i el futur dels serveis socials en els municipis de la Part Forana**
M^a Concepción Casado Mena (Triballadora Social. Cap de Servei de Tercera Edat, Serveis Socials i Sanitat de l'Ajuntament de Calvià)
- 17 Els serveis socials de Porreres**
Ajuntament de Porreres
- 24 Estratègia de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) Jornada sobre el futur dels serveis socials a Mallorca. Palma 12 de març de 2008**
Jaume Garau. Conseller executiu de Benestar Social del Consell de Mallorca i president de l'IMAS
- 30 Programes socials a les Illes Balears**
Obra Social de "la Caixa"
- 34 Iniciativa privada i serveis socials. Jornada sobre el futur dels serveis socials de Mallorca 12 de març de 2008**
M^a Dulce Fontanals (Directora Fundació SAR)
- 47 El paper del tercer sector en els serveis socials. Jornada sobre el futur dels serveis socials de Mallorca 12 de març de 2008**
Marta Soler Saquero (Presidenta EAPN-IB)
- 56 La *Fundació Mambré***
Fundació Mambré
- 59 Situació actual dels serveis socials: reptes estratègics en un moment clau**
Fernando Fantova (Consultor social)
- 64 L'articulació del tercer sector social a Catalunya**
Carles Barba (President de la Taula d'Entitats del tercer sector social de Catalunya)

En el 21è aniversari del naixement de la revista *Alimara*

Jaume Mateu i Martí
Biblioteca i Documentació
Institut Mallorquí d'Afers Socials

La revista *Alimara* va néixer el mes de març de 1987 i, com s'indica a l'editorial del primer número, pretenia *"intensificar el mutu coneixement i les relacions entre tots els que fem feina als serveis socials de Mallorca, desenvolupant tasques d'orientació i prevenció, de suport personal o col·lectiu, de promoció i alliberament, d'acollida i persuasió"*. A més, es proposava *"llevar la sensació d'aïllament o abandonament que hom pot tenir quan es fa un treball capdavanter d'atenció social. Vol dur iniciatives, força, imaginació d'un cap a l'altre de l'illa"*. Finalment, s'assenyalava que la revista volia *"eliminar barreres, apropar els que se sentin lluny, comunicar energies"* i que amb la informació que oferia esperava *"produir un efecte multiplicador del benestar social a la nostra comunitat"*.

La revista *Alimara* és fruit, per tant, de l'entusiasme que encomanà en les persones i entitats lligades a l'acció social la implantació dels serveis socials als municipis de Mallorca, constitució que validava la dotació de drets inherents a l'estat del benestar que es pretenia consolidar. Arran d'això, és indicat recordar que el 1988 s'engega a nivell estatal el Pla Concertat de Prestacions Bàsiques, que l'any següent es començarà aplicar a Mallorca i que no s'implantarà definitivament fins a l'any 1991. Per això, en els inicis d'aquest gran repte social, l'*Alimara*, com indica en el primer número l'aleshores president del Consell de Mallorca Jeroni Albertí, volia fer llum i aportar idees. En aquest sentit, per al president Albertí, la revista pretenia seguir la dita oriental que diu que *"val més encendre un llum que maleir les tenebres"*.

Aquest entusiasme inicial i la voluntat d'aportar discurs tant a l'acció social com als serveis que se'n deriven, imprimeixen als primers números de la revista un marcat caràcter de calaix de sastre condensat en el qual hi cabia de tot. En poques pàgines hi trobam informació comunitària, notícies diverses, recursos, experiències i, en generosa profusió, referències formatives: cursos, jornades i bibliografia de l'àmbit. Aquesta tònica arriba fins al número 10, corresponent als mesos de novembre i desembre de 1988. A partir del número 11 es fixen les seccions. Tres d'elles són de divulgació: dels plans, programes i recursos propis del Consell; d'informació comunitària (en la qual es presentaren els serveis socials de cada municipi) i una experiència en qualsevol sector de l'àmbit social. També es publica una entrevista a cada número amb una persona lligada al treball social, es dóna espai a notícies breus i se segueix apostant per la formació a través de la secció "Eines per treballar millor". Finalment, també es dedica un espai, "Ens feim ressò", a reproduir textos d'altres publicacions que, pel seu contingut, poden interessar els lectors d'*Alimara*.

És a partir del número 23, corresponent als mesos de gener-febrer de 1991, que *Alimara* comença a incorporar textos teòrics i de reflexió. Si fins aleshores l'objectiu primer era la informació, a partir d'aquest número comencen a sovintejar els articles signats que obren les portes al debat. Així, la revista segueix sent el reflex del batec del treball social de Mallorca: mica en mica es va fent camí, es van assentant bastides i consolidant recursos, la qual cosa comporta l'obertura al diàleg. D'aquesta manera, es

debatrà sobre les figures dels treballadors socials i dels coneguts en aquells temps per "treballadors de carrer", per exemple; o sobre el Pla de Salut Mental; o sobre la prostitució a Mallorca.

L'adaptació d'*Alimara* a les demandes de formació i d'informació de tot l'àmbit de l'acció social, però, topa de ple amb la crisi econòmica dels primers anys de la dècada dels noranta passats. La retallada en els pressuposts del Consell de Mallorca d'aquest temps provoquen un canvi en la periodicitat de la revista: a partir de 1992, de la bimestralitat es passa a la bianualitat.

L'any 1994 es produeix un canvi substancial tant en la revista *Alimara* com en la línia editorial del Servei d'Acció Social i Sanitat del Consell de Mallorca. Atenent tant les demandes dels professionals com la línia programàtica de la institució, aquest any es decideix crear una nova publicació de caràcter mensual i estrictament informativa, el "Full Informatiu d'Acció Social", i reservar l'*Alimara* per als articles més tècnics i teòrics editant-ne dos números cada any. A més, també es canvia el format d'*Alimara*, que passa a ser llibre, deixant el foli per al full informatiu.

Amb aquest canvi val a dir que *Alimara* pren la volada que la portarà a ser l'única revista tècnica de l'àmbit del treball social editada a les Illes Balears, raó per la qual esdevindrà una eina preuada i reconeguda per aquest sector. En paral·lel, s'estableix el flux d'intercanvi amb altres revistes de la mateixa temàtica editades per universitats, col·legis professionals de treballadors socials d'arreu de l'estat i diferents administracions públiques. D'aquesta manera s'obrin noves vies de contacte, algunes de les quals es traduiran en la publicació de materials referits a realitats i iniciatives no il·lenques.

L'*Alimara* seguia sent el reflex del camí que s'anava fent en els serveis socials de Mallorca. Entrats en els anys noranta de l'anterior centúria, tots els serveis socials municipals pràcticament s'havien desplegat i aquesta constatació exigia una nova orientació de la revista. Així, a partir del número 47, del mes de juny del 2001, *Alimara* esdevé monogràfica.

Aquesta segona etapa es perllonga fins al juny de 2002, any en què s'edita el darrer número, el 49. Malauradament, arribats a la velocitat de creuer desitjada i en haver aconseguit la fidelitat i el reconeixement dels professionals de l'àmbit del treball social, es decideix posar fi a una activitat que havia donat un alt rendiment formatiu.

A banda del prestigi aconseguit entre els professionals i les entitats de Mallorca implicats en l'acció social, de la revista *Alimara* en cal destacar un altre valor que la distingeix particularment: l'ús exclusiu de la llengua catalana. És, aquest, un tret que convé remarcar perquè, a més de les rigoroses aportacions tècniques i teòriques al seu àmbit, en el seu favor hi hem d'imputar les conseqüències en positiu que es deriven d'aquesta aposta inequívoca i permanent per la llengua pròpia de Mallorca.

**Després d'un any de funcionament,
270 persones ha fet el testament vital**

L'oficina del Registre de Voluntats Anticipades de Balears ha enregistrat durant el seu primer any de funcionament 270 declaracions de voluntats anticipades.

El desig que es respectin les decisions de les persones sobre com volen ser tractades en cas de patir una malaltia és el que ha portat als Parlaments de les comunitats autònomes de tot l'Estat espanyol, fent-se ressò de les inquietuds de ciutadans i associacions que propugnaven la seva legalització, a aprovar lleis que reconeixen la legalitat d'un document de voluntats anticipades o testament vital. També es coneixen com Directrius Anticipades, o Instruccions Prèvies, depenent de la Comunitat Autònoma on es regulen.

A la nostra Comunitat, el Parlament aprova la llei el març de 2006 i en desplega l'orde de funcionament del Registre el mes d'abril del 2007.

Les voluntats anticipades es fonamenten en el respecte a l'autonomia de la persona, la seva dignitat i intimitat en el tractament del dolor i del patiment.

Es fan de cara a un possible futur en què la persona està molt malalta i no estigui, en aquest moment, capacitada per poder fer un consentiment informat.

El respecte a l'autonomia obliga a respectar les persones en els seus valors. Això requereix informar-la i tenir-la en compte a l'hora de prendre decisions, fet que pot implicar que, en determinades circumstàncies, algunes persones voldran utilitzar tots els mitjans necessaris per continuar vivint i d'altres poden considerar que no s'emprin mitjans per perllongar la seva vida en unes condicions que ells no consideren admissibles. Obliga també a respectar el dret a no ser informat si així ho manifesta l'interessat.

En aquest document, la persona interessada en pot designar també una altra, que pot ser un familiar o no, perquè sigui el representant dels seus interessos i s'encarregui de substituir-lo com a interlocutor amb el metge o l'equip sanitari.

Hi ha tres maneres de formalitzar aquest document:

- Davant Notari
- Davant tres testimonis
- Davant l'encarregada de l'oficina

Els requisits per fer el Document de Voluntats Anticipades són: ser major de edat i tenir plena capacitat d'obrar.

Per a la seva efectivitat i que tots els professionals puguin conèixer-la quan sigui necessari, cal registrar-la a l'Oficina de Voluntats Anticipades.

Es facultat de la persona que l'ha fet modificar-lo o anul·lar-lo en el moment que vulgui.

El document de voluntats anticipades és d'obligat compliment sempre que les seves indicacions no siguin contràries a l'ordenament jurídic o a la bona pràctica clínica.

Els beneficis d'una planificació anticipada de les decisions al final de la vida són, entre d'altres: permetre iniciar un procés reflexiu del que volen fer els nostres malalts en els darrers moments de la seva vida; situar el malalt

com l'eix fonamental del procés assistencial fins i tot quan ell no pugui expressar-se; generar una relació de major confiança entre els professionals i els malalts; facilitar als clínics un marc de referència per a la presa de decisions i permetre que els malalts identifiquin l'interlocutor que ells vulguin entre els seus coneguts i familiars; i prevé els conflictes sobre qui ha de prendre les decisions.

L'oficina del Registre de Voluntats Anticipades és al carrer Cecili Metel número 18 de Palma. Disposa d'un telèfon gratuït per demanar informació i cita prèvia: 900701130.

Tots, independentment d'allò que hem estat o fet en aquesta vida, ens haurem d'enfrontar amb la mort. Pot ser val la pena que recordem Moisès Broggi, metge cirurgià i humanista, quan diu que *"el malalt necessita que el curin, però també que el consolín; perquè el metge no ho cura tot i no hem d'oblidar que les màquines no consolen"*.

Diferència amb l'eutanàsia

L'eutanàsia és la mort causada per prescripció mèdica a demanda d'una persona competent que, d'aquesta manera, vol acabar amb el patiment físic o mental causat per una malaltia incurable o per les seqüeles irreversibles d'un accident i quan la percepció de la mort no és propera.

La droga pot prendre-la la persona que ho demana o ser administrada per una tercera persona. S'exclou explícitament d'aquesta definició l'assossegament en l'agonia i la decisió de no iniciar o retirar un tractament de suport vital, en l'etapa final d'una malaltia incurable.

**Reflexions i pluja d'idees
sobre la situació actual i el futur
dels serveis socials en els municipis de la Part Forana**

M^a Concepción Casado Mena

Treballadora Social.

Cap de Servei de Tercera Edat, Serveis Socials i Sanitat
de l'Ajuntament de Calvià.

Col·laboradores de l'Ajuntament de Calvià:

Carmen Guillén Ávila, Treballadora Social, Cap de Secció

Empar Santacreu Oliver, Treballadora Social

M^a Teresa Tarragó Rodríguez, Treballadora Social

Elena Serrano Bujalance, Psicòloga

Cristina Gamundí Massanet, Psicòloga

Introducció

A mitjans de la dècada dels 80 existien, a més de Palma, alguns altres ajuntaments, com el de Calvià, que començaven a desenvolupar el seu propi departament de serveis socials. Devers l'any 1986 s'elaborà el mapa de serveis socials del Consell de Mallorca.

La posada en marxa del Pla de Prestacions Bàsiques tingué una repercussió important a l'Illa, ja que tots els municipis pogueren començar a accedir a un sistema de finançament que els permetia, com a mínim, comptar amb un treballador social i posar en marxa el servei d'ajuda a domicili.

S'ha recorregut un camí de poc més de 20 anys en el qual s'ha anat produint una evolució, que alguns consideren important, altres lenta, altres insuficient... però que ha estat diferent a cada municipi.

En aquest camí ha evolucionat també la població: podem distingir entre municipis mitjans (sempre en relació a Palma) i municipis petits. L'evolució dels seus serveis també ha estat diferent.

S'han incorporat noves necessitats i també, recentment, un nou col·lectiu de forma molt significativa: el de la població immigrant que genera noves dinàmiques socials.

A nivell legislatiu, de forma específica sobre serveis socials, una llei autonòmica d'acció social de l'any 1986 i la llei estatal d'atenció a la dependència.

Quan parlem de part forana és important distingir entre els municipis. Està clar que són aquells que no són Palma, però entre aquests municipis hi ha diferències. Entre altres coses, són molt diferents els municipis amb costa i economia turística, dels municipis de l'interior. Per tant, no es poden fer generalitzacions.

A continuació presentarem una sèrie d'idees i propostes des d'un plantejament en positiu, malgrat que parlarem de dificultats i necessitats, perquè pensam que és molt important ser capaços de transmetre els nostres pensaments de forma positiva per, a partir d'ells, construir de forma adequada els serveis socials. Perquè els serveis socials són un sistema en constant construcció.

Situació actual

1. Elements positius

- Proximitat dels serveis socials d'atenció primària al ciutadà. Són un punt de referència. Són l'observatori natural per excel·lència.
- Des d'ells es poden elaborar programes adaptats a les necessitats reals de la població. Estan inserits en la comunitat i són el primer punt d'accés davant qualsevol tipus de dificultats, especialment en els municipis petits.

- Permeten el treball sobre els problemes del ciutadà i la seva família des d'una perspectiva integral: coordinats amb sanitat, educació... El que es denomina "abordatge en xarxa".
- El treballador social municipal és l'intermediari amb els serveis especialitzats; qui facilita l'accés a aquests serveis.
- Els ajuntaments són els receptors de les necessitats emergent. Aquestes sempre es dirigeixen en primera instància als serveis socials. Com a exemples n'hi ha un molt significatiu: la població immigrants, els problemes socio-sanitaris de la gent gran.
- Atenció primària té, a més, iniciativa en la detecció d'aquestes noves necessitats i és un motor en la creació dels recursos alternatius per donar resposta a aquestes necessitats, sempre en la mesura de les seves possibilitats i recursos.
- Cal destacar-se l'esforç que han fet els ajuntaments des de mitjans dels anys 80 per crear una xarxa assistencial. Especialment els municipis petits, amb pressuposts generals més limitats.
- És positiva, també, la incorporació de nous serveis generats per altres administracions al llarg d'aquests anys, sobre els que els usuaris manifesten un alt grau de satisfacció, com pot ser el servei d'assistència mòbil per a dones víctimes de la violència.
- Quant als professionals dels serveis socials s'ha de destacar:
 - L'alt nivell de professionalitat en el desenvolupament de la intervenció; la seva experiència acumulada al llarg d'aquests anys des del territori.
 - L'alta motivació per la feina.
 - L'actitud de responsabilitat envers les dificultats del ciutadà.
 - L'elevat interès per la formació contínua.

2. Dificultats

- Pla de Prestacions Bàsiques obsolet. Si en un primer moment va suposar un avanç, es pot dir que no ha evolucionat. Convindria fer una anàlisi de la seva repercussió a nivell de cobertura financera i tècnica en els diferents municipis.
- A mesura que s'articulen nous serveis i prestacions, es va delegant des de les administracions -tant central com autonòmica- el que s'hauria de dir *peritatge social* més que no *d'informe social* (s'emet un informe social resultat d'una valoració social). Perquè no sols és fa sobre prestacions de serveis socials, sinó sobre prestacions d'altres sistemes: educatiu, sanitari, judicial... Així, els treballadors socials, per l'esmentada actitud de responsabilitat vers les dificultats del ciutadà, estan assumint aquesta funció.

Relació d'informes socials que són requisit per a la tramitació de prestacions d'altres administracions públiques:

- Estrangeria: informes d'arrelament social, informes de reagrupament familiar.
- Delegació de govern: certificació de la situació socioeconòmica de la unitat familiar per a ajudes per catàstrofes naturals (darrer temporal).
- Informes per a la tramitació de beques de menjador de la conselleria de sanitat.
- Els cada cop més sol·licitats informes de jutjat en situacions de separació, maltractament, etc.
- Els informes de serveis socials específics i/o especialitzats: residència, renda mínima d'inserció, protecció de menors, etc.
- Els que estableix cada ajuntament per informar quant a l'assignació de prestacions d'altres serveis municipals, per exemple: informes socials per a l'adjudicació d'habitatges de protecció pública.

Si bé indica la importància de comptar amb dades socials, sociofamiliars, socioeconòmiques... a l'hora d'adjudicar prestacions també suposa una càrrega per als ajuntaments, per als serveis socials, per als treballadors socials, que no deixen de fer la prestació assistencial.

- Poc pes de la part forana a l'hora de prendre decisions sobre la globalitat dels serveis socials a l'Illa. Sobretot si es tenen en compte els augments de la població que estan patint els municipis veïns o propers a Palma. Dades sobre tres d'ells.

Municipi	Padró 1996	Revisió padró 2006	Creixement en 10 anys
Calvià	28.748 hab.	45.284 hab.	16.536 hab.
Llucmajor	20.474 hab.	31.381 hab.	10.907 hab.
Marratxí	16.180 hab.	29.742 hab.	13.562 hab.

Dades de l'Illa (revisió padró 2006)

Població Mallorca	Població Palma	Població resta de municipis
790.763 hab.	375.048 hab. (47,43%)	415.715 hab. (52,57%)

- Se supleixen a nivell de prestacions tècniques mancances d'altres serveis que no es doten amb els seus propis recursos socials: el servei d'ajuda a domicili de sanitat, l'equip socioeducatiu als centres educatius, el transport de persones a centres d'educació especial i a tallers especials de treball. Per exemple, si aprofundim en el sistema educatiu ens trobam que en educació primària, des dels EOEP es compta amb un sol treballador social per a 10/11 centres escolars. En educació secundària no hi ha treballador social ni educador social. Tal vegada les dificultats

creixents haurien de conduir a una revisió dels perfils professionals amb els que es doten els centres educatius.

- Amb prestacions econòmiques municipals es cobreixen les mancances conjunturals de la població, però també aquelles mancances d'altres administracions en l'aplicació de les seves prestacions. Exemples:
 - Complementar el percentatge assignat a la beca de menjador escolar de la Conselleria d'Educació en aquells casos en els que resulta insuficient per al menor i la seva família, i la situació dels menors és extremadament precària.
 - Atorgar ajudes de menjador escolar a aquells menors que no compleixen els requisits per accedir a les beques de la Conselleria d'Educació. Ha passat en èpoques anteriors amb els llibres.
 - Cobrir les necessitats bàsiques de dones afectades per impagaments de pensions dels seus excònjuges fins que hi hagi sentència judicial.
 - Cobrir les necessitats de famílies (especialment monoparentals) en els *impassos* fins que rebin les percepcions del SOIB.
 - Complementar la cobertura de les necessitats bàsiques que genera la baixa quantia d'altres prestacions, com podria ser la renda mínima d'inserció i del col·lectiu poblacional que subsisteix amb la pensió no contributiva.
 - Etc.
- Inestabilitat de les plantilles que, en certs casos, només van creixent des del capítol 2.
- Si bé el municipi és l'observatori ideal de les necessitats socials, no es compta amb instruments adequats i homogenis per a la detecció i anàlisi d'aquestes necessitats. Per tant, la pregunta seria: Treballam per inèrcia? Ens arrossega la pressió assistencial del dia a dia? O bé, treballam de forma planificada sobre la base de les necessitats adequant els recursos de què disposam?

3. Necessitats

- Nova llei autonòmica que clarifiqui les competències de les diferents administracions i el finançament dels serveis socials d'acord amb ràtios de professional/nombre d'habitants, a la dispersió geogràfica, etc.
- Superar la situació actual del sistema de registre derivat del PPB. Analitzar què es necessita d'acord amb la seva posterior utilitat (planificació o només trasllat de dades a l'administració central?) Superar la inèrcia d'anys. La iniciativa d'alguns municipis per dotar-se d'una major precisió en les dades d'intervenció, redunda també en l'augment de sistemes de registre paral·lels que comportin una major dedicació dels tècnics.
- Consolidar el sistema, entre altres coses, consolidar plantilles professionals.

- Comptar amb carteres de serveis actualitzades, que han d'incorporar no només els serveis existents, sinó també els sistemes d'accés i l'anàlisi dels serveis necessaris. Exemple: *serveis existents i necessaris en el sistema de prevenció i atenció a la drogodependència*.
- Necessitat de transferir experiències: des d'alguns municipis de la part forana s'estan desenvolupant projectes específics sobre col·lectius, com poden ser sobre infància i família, o sobre immigració, que estan avaluats, que compten amb assaigs contrastats d'estratègies d'intervenció i resultats.
- Sobre la base de la proposta del SAAD presentada a la comissió sectorial de dependència el 6 de febrer en l'assemblea de batles ens han sorgit les següents preguntes:
 - Es dotaran els municipis de tècnics? De qui dependran administrativament? S'inclourà suport administratiu?
 - Es farà una cartera de serveis?
 - Com es gestionarà el finançament del SAAD i la teleassistència?
 - Com s'encaixarà el finançament i l'aplicació d'ambdós serveis per dependents i no dependents?
 - Qui assumirà el cost d'ambdós serveis fins que es faci el PIA?
 - Com repercutirà en els ajuntaments el tema del copagament d'aquells serveis ja atorgats que impliquin aportació dels usuaris després de la seva valoració?
 - Com s'abordaran les urgències tan habituals en atenció primària i la seva repercussió en els municipis?
 - A través de quins mitjans administratius i legislatius s'articularà amb els ajuntaments?

4. Propostes

- Analitzar el paper dels municipis de més de 20.000 habitants i fins i tot ja de 50.000 habitants. Començar a plantejar-se la descentralització de serveis, subvencions, ajudes, per iniciar un procés d'autogestió, ja sigui a través del concert o del conveni. És inconcebible que ens hàgim de presentar a convocatòries de subvencions autonòmiques i insulars per veure "que podem obtenir" i que depèn (el presentar-se o no, el que t'atorguin o no) de molts diferents factors: el temps de què es disposi en virtut del termini de finançament de presentació de sol·licitud, el fet que s'hagi pogut preveure per a l'assignació de crèdit a nivell pressupostari, etc.
- Analitzar les ràtios de dotació de personal en municipis, tant a nivell tècnic com administratiu. I també s'ha d'intentar determinar si un ciutadà té accés a les mateixes prestacions i serveis d'acord amb el municipi on resideixi.
- Treballar amb les universitats la investigació sobre procediments, instruments... els que siguin necessaris pels serveis socials i, per tant, per la seva població.

- Fer una vertadera planificació de cobertura de les necessitats socials de l'Illa. Creació d'una comissió intermunicipal efectiva on hi tingui cabuda una avaluació inicial (què farem) i de procés (com ho estam fent).
- Crear estructures sòlides de treball coordinat entre administracions a dos nivells:
 - A nivell de serveis socials de les diferents administracions.
 - A nivell dels diferents sistemes de serveis personals: sanitat, educació, serveis socials, treball, fonamentalment.

S'ha de tenir en compte que històricament, els tècnics d'intervenció directa s'han coordinat sobre el territori i s'han fet vertaders esforços per donar una adequada atenció als ciutadans. Es compta, doncs, amb experiència pràctica que hauria de ser recollida per les administracions competents.

Exemple: projecte d'intervenció conjunta de serveis socials i centres educatius públics de Calvià.

- Posar en funcionament un pla sociosanitari que abordi de forma eficaç l'atenció a col·lectius, i de forma molt especial al de les persones amb trastorns de salut mental. Aquestes persones s'estan adreçant als serveis socials sol·licitant un suport que en aquest moment no estam preparats per donar.
- Ajustar els recursos i les estratègies de l'aplicació de la llei de dependència de forma que:
 - a) No suposin una sobrecàrrega de treball per als departaments municipals de serveis socials.
 - b) Permetin l'agilitat i flexibilitat en l'adaptació de les prestacions.
 - c) Es clarifiqui la repercussió que sobre els municipis tindrà l'articulació del sistema de serveis.
- Intentar que el sistema d'atenció a la dependència no tapi la necessitat de comptar amb sistemes similars per a l'atenció d'altres col·lectius, necessitats, dificultats... Els professionals d'intervenció directa seguim rebent les demandes que aquests generen. Un dels pilars del sistema de benestar social, són els serveis socials: el sistema de dependència serà un "subpilar", un subsistema.
- Consolidar el sistema de serveis socials des de la consolidació de les plantilles de personal, establint ràtios d'atenció en funció de diferents criteris: nombre d'habitants, dispersió territorial, població dependent. Assimilar el sistema a altres com el sanitari, l'educatiu, davant els quals els serveis socials es troben en desigualtat de recursos, tot i que també es troba en la situació paradoxal de complementar les seves intervencions quan els altres sistemes detecten dificultats socials.
- A nivell professional és un repte plantejar-nos quina i com ha de ser la intervenció comunitària dels serveis socials en aquest segle XXI en el qual hi ha més entitats ciutadanes que mai, però que la seva evolució es dirigeix, en el sector dels serveis socials, a ser prestadores de serveis. Una altra pregunta seria: com articulam la iniciativa pública amb la

iniciativa privada? L'accés d'un ciutadà a un servei es fa en les mateixes condicions si té una titularitat o una altra?

- Abordar definitivament la prevenció de dificultats a l'àmbit de la infància, família i joventut, mitjançant un pla autonòmic, global. La pressió assistencial del dia a dia al municipi, ens permet dur a terme intervencions serioses encaminades a la prevenció? En certs municipis resulta molt difícil. No obstant això, s'ha de fer constar que la intervenció assistencial, du implícita la prevenció.
- Solucionar de forma definitiva i homogènia a tots els municipis els sistemes d'intervenció coordinada amb el servei de protecció de menors.
- Comptar amb un pla autonòmic d'abordatge global de la immigració.
- Comptar amb un pla autonòmic per a la prevenció de dificultats socials de la infància i la joventut.
- Comptar amb un pla d'intervenció integral amb la família.
- Comptar amb mesures reals per a l'accés a l'habitatge.
- Crear una xarxa de transferència d'experiències entre municipis.

5. Conclusions

Podem ser en un important moment si una nova llei de serveis socials ens permet reordenar el sistema en la comunitat autònoma.

Hem de treballar perquè els ciutadans puguin accedir als serveis en igualtat de condicions en qualsevol punt del territori autonòmic.

O s'opta per reforçar els serveis socials d'atenció primària perquè la seva funció sigui la complementació de les altres xarxes de serveis, o aquestes es doten d'equips i prestacions tècniques i econòmiques per fer front a les necessitats que tracten des dels seus diferents sistemes.

Calvià, març de 2008

Els serveis socials de Porreres

I. El municipi

Porreres és un municipi de l'interior-sud de la comarca central de l'illa de Mallorca.

És un municipi amb un sol nucli de població on se concentren a data d'avui 5.479 habitants, dels quals un 54'02% son homes i un 45'98% dones.

Aquests darrers 10 anys hi ha un "ressorgiment poblacional" lligat al fenomen de la reconversió residencial de l'espai rural, a un augment de la població immigrant i a un augment de la construcció de nous habitatges.

El 23% de la població de Porreres és estrangera, del qual un 77% és no-comunitària.

II. Grups d'edat

En relació als grups d'edat podem dir que:

- La població menor de 16 anys comprèn un 13'98% del total.
- La població compresa entre 16 i 64 anys representa un 65'81%, i
- Un 20'20% són persones majors de 65 anys.

L'Índex d'envelliment a Porreres és del 144%; l'Índex de sobreenvelliment és del 16'07% i l'Índex de dependència és del 51'94%.

III. Evolució de la població (I)

Durant els inicis dels anys noranta es produeix un descens en el nombre d'habitants. És a partir de l'any 1997 quan es canvia aquesta tendència. Hi ha un ressorgiment econòmic en el sector de la indústria, construcció i comerç, el qual possibilita que el joves porrerencs que fins llavors se n'anaven a viure a Ciutat i zones costaneres en recerca de millors oportunitats laborals, quedin al municipi.

A tot això, cal sumar-hi l'assentament dels i de les nousvinguts/nouvingudes i la construcció, entre d'altres, arribant a un creixement del 30% de la població l'any 1997.

IV. Evolució de la població (II)

En aquesta diapositiva hem volgut destacar aquestes dades perquè aquí és on es reflecteix clarament l'Índex de creixement de la població porrerenca en relació a la població de les Illes Balears i de Mallorca.

V. Evolució de la població estrangera segons sexe

Cal destacar que segueixen emigrant més els homes que les dones.

VI. Piràmide de Població Actual

No ens ha estat possible poder aportar una gràfica amb dades de fa 20 anys, en la qual haguéssim pogut observar una piràmide inversa.

En aquesta, destacam que el creixement s'ha concentrat en les franges d'edat de 20 a 40 anys, majoritàriament els homes. I una crecuda molt considerable en la infància.

VII. Inicis dels Serveis Socials

Fa vint-i-nou anys, un lapse de temps extremadament breu en la nostra història, s'inicià una carrera trepidant, una revolució que va commoure els fonaments de la societat espanyola.

L'abril de 1979, després de les primeres eleccions locals, els municipis emanats de les urnes i les organitzacions que vertebraven el teixit social (polítics, culturals, veïnals, etc.), s'enfrontaren al repte de construir un nou model d'organització, de gestió del territori, que exigia atendre el/la ciutadà/ciudadana en la millora de la seva qualitat i nivell de vida.

A Porreres, com a la resta de municipis, s'inicià un treball de revisió del paper de "lo local" partint pràcticament de zero; de llavors ençà hem anat cremant etapes i en cada una d'elles, aconseguint quotes més altes de desenvolupament.

En aquest sentit, les primeres manifestacions dels Serveis Socials responien a "està tot per fer": a nivell de professionals, de recursos, de serveis, d'articulació de la població i del propi govern municipal.

Durant quasi 20 anys, hem anat creant equipaments i infraestructures, en tots i cada uns dels sectors. A més, l'evolució de la societat ha anat creant noves necessitats, a les quals s'ha anat donant resposta habilitant serveis, instal·lacions i recursos.

Ja no s'ha de convèncer a ningú quan es planteja que l'Ajuntament és la primera línia de front per al desenvolupament. L'apropament als ciutadans, a les seves necessitats, a les seves maneres de sentir i entendre, etc. és un objectiu que definirà el model d'intervenció.

VIII. Serveis actuals

- Servei d'informació, orientació i valoració (SIO).
- Servei d'ajuda a domicili (SAD).
- Servei de teleassistència domiciliària (STAD).
- Servei de menjador a domicili.
- Servei de bugaderia.
- Serveis d'estades temporals. Mitjançant conveni amb la Residència Social d'Ancians de Porreres (residència privada propietat de la Parròquia de Porreres). Aquest servei posa a disposició dels/de les usuaris/usuàries: tres habitacions per descans, respir familiar, recuperació hospitalària, situacions d'urgències familiars, etc.

- SIGI (Servei Integral de Gestió Immobiliària). És un servei dut a terme per l'Ajuntament de Porreres, juntament amb l'Ajuntament de Sa Pobla, l'Ajuntament de Pollença i l'Ajuntament d'Inca.

El servei SIGI pretén facilitar l'accés a un habitatge digne a aquells col·lectius que en aquests moments no hi poden accedir, promovent diferents accions d'integració, mediació i facilitador de recursos relacionats amb l'habitatge. Les professionals que duen a terme aquest servei són: Una Tècnica en gestió immobiliària i una Mediadora.

- Servei de cooperació social: dona suport a les manifestacions de solidaritat de la gent de Porreres com per exemple: tenda solidària, recollida i repartiment de joguets, campanya de confitura d'albercoc, recollida de llibres escolars, ...
- Projectes eQual. EQUAL és una iniciativa Comunitària de Recursos Humans promoguda i cofinançada pel Fons Social Europeu.

Aquesta iniciativa forma part d'una estratègia integrada per a l'ocupació i té per objectiu la lluita contra totes les formes de discriminació i desigualtat que es produeixen en el mercat de treball, en particular, contra aquelles que es basen en el sexe, la raça, l'origen ètnic, les creences o l'edat.

Vàrem començar a fer feina amb els projectes eQual l'any 2002 amb dos projectes: Equal Medea i Equal Filoxenia, que varen finalitzar al 2004.

Ara, a finals del 2007, hem donat per acabat:

- projecte eQual Arco, el qual tenia per finalitat dissenyar i executar actuacions orientades a la inclusió social i laboral. Mitjançant el SAIIL (Servei de Suport Intercultural a la Inserció Laboral) ubicat a les dependències de l'àrea social de l'Ajuntament s'han dut a terme les accions següents, entre d'altres:
 - Diagnòstic municipal de la situació sociolaboral de la zona. Anàlisi de l'oferta i demanda de treball.
 - Elaboració i seguiment d'itineraris d'inserció laboral amb població amb necessitats d'inclusió social per tal de millorar l'ocupabilitat dels/de les beneficiaris/àries.
 - Actuacions en matèria de mediació entre el món empresarial, entitat local i població amb necessitat d'inclusió social.
 - Ser un punt de trobada, tant del teixit empresarial com de persones demandants de feina, on compartir experiències, opinions, valors, etc. i on analitzar les necessitats d'uns i els altres.
 - Creació d'un sistema de participació on es puguin coordinar els diferents agents i sectors de desenvolupament, que integri representants d'entitats locals, empresarials, sindicals, ONG's (Associacions de persones immigrants, veïnals, culturals, etc.).

En aquests moments el SAIIL continua, dut a terme per una mediadora sociolaboral.

- Projecte eQual IB Envol. Les actuacions que s'han duit a terme a l'Ajuntament de Porreres són:
 - Orientació professional personalitzada i assessorament sobre recursos laborals, professionals i recerca d'ocupació.
 - Curs de formació bàsica i compensatòria.
 - Curs sobre coneixements bàsics en NTIC (Noves Tecnologies de la Informació i Comunicació)
 - Curs de tècniques de recerca de feina.
 - Cursos específics:
 - Operari/ària de Manteniment d'Instal·lacions de Parcs Verds.
 - Operari/ària de Neteja d'Immobles.
 - Auxiliar d'Administració.
 - Formació i pràctiques laborals: inserció a empreses amb tutor i supervisor.
 - Fórmules de conciliació laboral i familiar: beques de guarderia, activitats extraescolars, ...
 - Servei d'informació i assessorament sobre recursos socials complementaris.

- Projecte d'Intervenció socioeducativa i infantojuvenil.

Des d'aquest Projecte es duen a terme les actuacions següents:

 - Informació i orientació sobre temes com escolarització de nouvinguts/gudes, beques, recursos complementaris, etc.
 - Oci i temps lliure mitjançant tallers on es fan activitats de reforç escolar i activitats ludicoeducatives, amb periodicitat setmanal, per a nins/nines amb necessitats específiques.
 - Prevenció i educació a través de l'elaboració pròpia i la implementació de tallers com són a data d'avui: prevenció de l'anorèxia i la bulímia, prevenció del consum d'alcohol, educació afectiva i sexual, educació en i per a la igualtat d'oportunitats.
 - Treball en xarxa amb escoles i l'IES: reunions periòdiques als diferents centres, comissions d'absentisme, seguiment de casos (absentisme escolar, programa PISE, vandalisme, problemes familiars), participació a la Junta Local de Seguretat, etc.
 - Escola de Pares: En aquests moments es dur a terme l'escola de pares d'infants de 0 a 2 anys. Es treballen temes com poden ser: alimentació, el son, pautes conductuals, urgències a casa, massatge infantil pràctic, etc.

Posteriorment, es posarà en marxa un segon bloc dirigit a pares de nins de 3 a 8 anys i un tercer de 8 a 16.
 - Projecte de Mediació Intercultural "Surt" / "La Caixa". S'ha signat un conveni entre l'Ajuntament de Porreres i l'Associació Surt. Projecte finançat per "L'Obra Social Fundació la Caixa".

Les accions de mediació intercultural es dirigeixen a tota la població i es desenvolupen en tots els àmbits de la nostra vida quotidiana (educatiu, sanitari, familiar, laboral, etc.)

- . Persones d'origen estranger i persones autòctones.
- . Grups o col·lectius formats per persones de cultures diferents: associacions de veïns, centres socials i qualsevol altre col·lectiu de l'àmbit social o comunitari; associacions de mares i pares d'alumnes dins l'àmbit educatiu; centre de treball, etc.
- . Professionals que treballen amb població d'origen estranger; personal sanitari, professorat, persones de l'administració pública, etc.
- . Organismes públics, empreses, sindicats, escoles, centres de salut, etc.

La funció del/de la mediador/a intercultural és, principalment, facilitar la convivència intercultural afavorint els processos d'integració, i per això es duen a terme diferents tipus d'accions.

IX. Cap a on volem anar?

- L'envelliment i el nivell de dependència de la població ens determina la creació urgent d'un Centre Dia i un Centre de Nit.
- Hem de seguir fent/creant accions dirigides a persones afectades per situacions de rics d'exclusió (immigrants, dones, discapacitats, etc.) en els seus respectius àmbits de intervenció (sociolaboral, formació, preventiu, etc.)
- Hem de desenvolupar accions preventives en igualtat d'oportunitats i altres principis transversals.
- Promocionar i enfortir l'associacionisme de Dones al municipi: es pretén que hi hagi una participació activa en la vida social i cultural, mitjançant la realització de tallers per dones en els que es desenvolupin continguts relacionats amb el principi d'igualtat, la discriminació de gènere existent, la importància del moviment associatiu de les dones en la consecució dels seus drets, etc.
- Sensibilitzar, formar i informar en matèria d'Igualtat d'Oportunitats en diferents àmbits d'actuació com: casal de joves, entitats socials, centres educatius, AMPAS, etc. Per això, es promouran accions com la realització de conferències, tallers, exposicions, espais en mitjans de comunicació local (SAIG, Porreres-Ràdio) en el que s'abordaran continguts en matèria d'igualtat.
- Coordinació i complementarietat entre les diferents regidories municipals sota els principis d'igualtat, perspectiva de gènere, medi ambient, eliminació de barreres, etc. Amb una proposta d'incorporació i integració d'aquestes perspectives i principis en totes les actuacions desenvolupades per les diferents Regidories.
- Dinamitzar la participació de la comunitat en xarxes de cooperació i solidaritat social.
- Promoure la creació i participació de voluntariat social.
- Creació de la figura de Policia Tutor.

- Elaboració i difusió d'informació sobre els serveis i prestacions socials (guia del nouvinguts).
- Potenciar les noves tecnologies de la comunicació: amb tot el que hem dit, també assenyalar que Porreres en el segle actual ha d'estar integrada de ple en la Societat de la Informació i del Coneixement; per tant, apostam per -en un futur- preparar els ciutadans a familiaritzar-se en l'ús de les noves tecnologies digitals (en realitat ja posades en marxa, com la teleassistència per als nostres majors) els anuncis via SMS, videoconferència, etc.

Estratègia de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS)

**Jornada sobre el futur dels serveis socials a Mallorca.
Palma 12 de març de 2008**

Jaume Garau
Conseller executiu de Benestar Social del Consell de Mallorca
i president de l'IMAS

Situació de partida

Abans de parlar de l'estratègia de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS), primer hem de situar aquest nou organisme dins l'estructura del Consell de Mallorca i determinar quines són les seves funcions i el seu àmbit competencial.

Aquest nou ens, tal com marquen els seus estatuts que s'aprovaren el passat 1 d'octubre en el Ple del Consell i que entraren en vigor l'1 de novembre, està presidit pel titular del Departament de Benestar Social del Consell de Mallorca, àrea de la que en depèn.

La creació d'aquesta institució, en substitució de l'Institut de Serveis Socials i Esportius de Mallorca (s'Institut), es correspon amb l'adaptació de l'IMAS a la situació actual del Consell de Mallorca i respon també a la intenció de l'equip de govern, posada de manifest per la presidenta del Consell de Mallorca, Francina Armengol, en reiterades ocasions, d'apostar de manera clara i efectiva per les polítiques socials i convertir-les en un dels eixos del govern insular durant aquesta legislatura.

Així, l'IMAS manté les seves competències en serveis socials, recursos assistencials per a gent gran i protecció de menors i atenció a la família, i deixa fora del seu àmbit competencial les àrees de Promoció Sociocultural i Esports, que passen a constituir un Departament independent, i l'àrea d'Igualtat d'oportunitats, que s'integra dins el Departament de Joventut i Igualtat, també de nova creació.

Pel que fa a les xifres, podem resumir la situació en la que es trobava l'IMAS en el moment de la seva creació amb les següents dades:

- 100 M de pressupost, amb un deute de 16 M i un dèficit de 20 M
- 1.250 treballadors
- 1.400 places pròpies de residències i centres de dia de majors, i més de 7.000 socis a les llars socioculturals per a gent gran
- 1.400 places concertades per a persones amb algun tipus de discapacitat. Prop de 260 usuaris de la Xarxa de Treball amb Suport (també per a persones amb discapacitat).
- 300 places per a persones en risc d'exclusió social a la Xarxa d'Inserció Social a la que s'inclou el Menjador de Transeünts, amb una mitjana de 1.500 usuaris.
- 1.600 usuaris als diferents Centres d'Atenció a la Drogodependència (CAD) i 40 places en tractament residencial per a drogodependents.
- 750 usuaris de la prestació de la Renda Mínima d'Inserció (RMI)

- 320 places residencials per a menors en situació de desprotecció en centres pròpies i concertats. 230 menors en intervenció terapèutica i altres 300 menors acollits en famílies

En el moment de posar-nos al capdavant de l'IMAS ens trobarem que la situació social i política de la nostra Illa, i de les Balears, havia canviat, amb la qual cosa, els plantejaments en matèria de serveis socials s'havien d'adaptar a aquestes noves situacions.

D'una banda, ens trobam amb el fet que les noves situacions socials, com ara l'envelliment, la immigració, l'exclusió social i la problemàtica amb els menors en situació de desprotecció i les seves famílies, generen noves demandes que, des de la nostra responsabilitat com a principal organisme responsable dels serveis socials de Mallorca, hem de respondre de la millor manera possible.

D'altra banda, vivim ara un bon moment en matèria de política social, tant a nivell insular, autonòmic com estatal, en el que s'estan posant en marxa una sèrie de normes i lleis que tenen com a principal objectiu millorar la qualitat de vida d'aquelles persones o col·lectius més fràgils socialment. En aquest sentit, podem parlar de la Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència, el nou estatut de la nostra comunitat autònoma i la futura Llei de Serveis Socials de les Balears. A aquesta sèrie de noves iniciatives legals s'hi ha d'afegir el fet que s'ha produït un important canvi en la situació política del conjunt de les Balears.

A tot aquest conjunt de canvis hi hem de sumar, també, la situació particular en la que es trobaven els serveis socials de Mallorca i, en concret, l'IMAS en el moment de la seva constitució, ja que ens enfrontam amb un organisme amb una desorganització a nivell competencial i una important dificultat econòmica, motivada per un dèficit important en els seus pressuposts.

Un cop analitzats tots aquests factors, ens vàrem posar com a repte plantejar una nova estratègia per a l'IMAS basada en tres pilars fonamentals. El primer d'ells és la **missió** de l'IMAS. Es tracta de vetllar perquè els mallorquins i mallorquines gaudeixin d'uns serveis socials professionals i solidaris, a la mida de les seves necessitats i expectatives. Una segona qüestió fonamental és la **visió** de la nostra institució. Volem ser l'entitat pública que lideri a Mallorca la implantació d'uns serveis socials de base municipal, reconeguts per la seva credibilitat, qualitat i seguretat. En darrer terme, des de l'IMAS ens hem imposat una sèrie de **valors**, que seran els que determinaran el nostre funcionament i que són:

- Orientació a l'usuari.
- Participació i diàleg democràtic.
- Cohesió del sistema de serveis i equips.
- Creativitat i innovació per anticipar-se als canvis de l'entorn.
- Capacitat d'acceptar i aprendre davant els errors i les dificultats.

Objectius estratègics 2007-2001

Un cop valorats els diferents elements a tenir en compte (noves demandes socials, nova situació política, dificultats de l'IMAS, posada en marxa de noves iniciatives legals, etc.), des de l'IMAS, elaboram un pla estratègic partint de les principals dificultats amb les que ens enfrontam i aportant pautes d'actuació per tal d'arribar a aconseguir els nostres objectius que, tal com ens plantejàvem a l'hora de definir la missió de l'IMAS, consisteixen, bàsicament, en vetllar perquè els mallorquins i les mallorquines gaudeixin d'uns serveis socials professionals, solidaris i a la mida de les seves necessitats i expectatives.

Des del punt de vista del nostre posicionament institucional, es tracta de millorar-lo, fent efectives les nostres competències i millorant el nostre finançament.

Pel que fa a les qüestions relacionades amb la dependència, des de l'IMAS, ens proposam establir sistemes de relació estables amb el govern i els ajuntaments de Mallorca; crear nous equipaments i adaptar els ja existents d'acord amb els criteris de la Llei de Dependència i adaptar el concert de places a aquesta nova llei. En aquest darrer cas, es tracta també de millorar les infraestructures i equipaments que disposam, millorant, adaptant o reconvertint els nostres centres a les noves necessitats, i donar suport a la millora o adaptació dels centres concertats.

En matèria de gestió dels nostres recursos i serveis, es tracta de conèixer bé les necessitats dels nostres usuaris; implantar un sistema de gestió eficient i millorar les relacions que fins ara s'han vingut mantenint amb les diferents entitats col·laboradores de qualsevol dels nostres serveis.

D'altra banda, també entra dins els nostres objectius i estratègies, consolidar noves iniciatives amb col·lectius específics. Concretament, es tracta de fer plans d'accions socials per als col·lectius més desatesos: menors, persones en situació o risc d'exclusió social, drogodependents, etc.

Les xarxes de serveis amb el tercer sector

Un exemple del funcionament de les xarxes de serveis socials de les que forma part el tercer sector i que ens podria servir de model de funcionament de les xarxes de serveis per a diferents col·lectius, és la xarxa de serveis per a gent gran, que s'estructura en diferents nivells.

D'una banda, tenim els **programes especialitzats**, que corresponen a serveis terapèutics, centres de dia i centres residencials. Aquests programes especialitzats poden ser propis de l'IMAS o bé de l'Institut en conveni amb una altra entitat o administració.

En el primer cas es tracta de les residències pròpies de l'IMAS (La Bonanova, Llar d'Ancians, Felanitx i Huialfàs a Sa Pobla), les llars socioculturals per a la gent gran, també pròpies de l'IMAS (Reina Sofia, Avinguda Argentina, Llar de Manacor, Llar de Felanitx i Llar de Lluçmajor). Així mateix, com a programa especialitzat, també s'hi inclou el servei de

valoració de l'àrea assistencial del departament de Serveis Socials de l'IMAS.

En el segon cas, quan parlem de programes o serveis de l'IMAS en conveni, es tracta de les residències Miquel Mir (Inca) i la de Calvià, a més dels centres de dia de Son Alegre, S'Estel, Mente i Verge Maria de Núria.

En un altre nivell de la xarxa de serveis tenim els **programes territorials o comunitaris**. Aquí també tenim els serveis i recursos subdividits en dos apartats, aquells gestionats per l'IMAS, que són el servei de prevenció de Vellesa i Família, i les ajudes per a gent gran. En un segon apartat tenim aquells recursos i serveis en els que l'IMAS treballa en conveni amb una altra institució o entitat. Es tracta dels serveis d'ajuda a domicili inclosos dins els Plans de Prestacions Bàsiques (PPB) dels ajuntaments i altres ajudes per a gent gran.

I en un darrer nivell tenim les **articulacions imprescindibles per a la correcta continuïtat assistencial**. En aquest cas diferenciam els recursos i serveis en dos nivells, el nivell secundari, integrat per la xarxa de l'Ib-salut i els hospitals privats, i el nivell territorial, format pels serveis que s'ofereixen des dels ajuntaments i els centres de salut municipals.

Els Plans Municipals de Serveis Socials

Des de l'IMAS volem potenciar una iniciativa per tal de millorar els serveis socials d'atenció primària, que suposen la porta d'entrada als serveis socials i la primera presa de contacte dels usuaris amb la xarxa de serveis: es tracta dels Plans Municipals de Serveis Socials. Els Plans Municipals són un acord marc de col·laboració entre la institució i els municipis o mancomunitats de l'Illa, on es recolliran les actuacions que es duen a terme i les necessitats detectades en matèria de serveis socials en cada un dels territoris.

Amb aquesta iniciativa es tracta de garantir una atenció individual i comunitària, propera a les persones en els seus respectius municipis. De la mateixa manera, suposa la coordinació municipal de totes les actuacions socials, econòmiques, educatives i sanitàries que tenen un impacte social, tant primàries com secundàries. A més, es tracta de garantir una continuïtat assistencial quan, per la raó que sigui, la persona ha de ser atesa fora del seu municipi.

A més d'establir un marc de col·laboració entre la institució i el municipi, des de l'IMAS es donarà suport a aquests Plans Municipals de Serveis Socials des del punt de vista econòmic, tècnic i oferint els serveis especialitzats fora del municipi.

La col·laboració amb la iniciativa privada

Des de l'IMAS consideram també que és important implicar la iniciativa privada en la gestió directa dels serveis socials, col·laborant estretament amb l'administració corresponent.

En aquest sentit, creiem que és necessari col·laborar en la concertació de places per a majors dependents segons els criteris que marca la nova Llei de Dependència.

Així mateix, s'hauria de comptar també amb la presència de la iniciativa privada a l'hora d'analitzar les necessitats dels diferents col·lectius, així com a l'hora de desenvolupar nous projectes innovadors i experimentals.

Programes socials a les Illes Balears

Obra Social de "la Caixa"

Objectiu:

L'objectiu de l'Obra Social de "la Caixa" quan posa en marxa les iniciatives socials no és en cap cas substituir l'acció pròpia de govern, sinó complementar-la en aquells punts i en aquelles línies en què els esforços de l'administració necessiten d'un reforç de la iniciativa privada, amb l'objectiu d'arribar conjuntament més aviat i més eficaçment a tots aquells col·lectius que més ho necessiten. Aquesta col·laboració entre Obra Social de "la Caixa" i les institucions públiques es plasma en convenis de col·laboració que fan factibles i resolutives totes aquestes propostes que redunden en una major eficàcia dels programes socials.

Programes socials actius a les Illes Balears:

CaixaProinfància

Se centra en la lluita contra la pobresa, i més concretament contra la pobresa infantil. L'Obra Social de "la Caixa" atorga ajudes a famílies amb risc d'exclusió social per un valor de més de 41 milions d'euros.

Dirigit a famílies amb menors (de 0 a 16 anys).

Les entitats socials col·laboradores s'encarreguen d'identificar i avaluar els beneficiaris potencials del programa. Els serveis i les ajudes materials es financen a través dels **Xecs Proinfància**, avaluats per "la Caixa", que es canvien per serveis psicosocioeducatius i els productes de primera necessitat prescrits en la xarxa d'establiments comercials col·laboradors.

També compta amb una **oficina tècnica** per donar suport a la gestió, control i supervisió del programa.

L'any 2007 a les Illes Balears, 561 ajudes

Incorpora. Integració de persones en risc d'exclusió social

Es tracta d'un programa d'Inserció laboral adreçat a persones amb dificultats per trobar feina. Es compta amb la col·laboració d'empreses que han assumit els principis de responsabilitat social corporativa.

Un **insertor laboral** és la figura clau del projecte: s'encarrega de tutelar el procés de formació i d'acompanyar les persones inserides, a més de resoldre possibles conflictes i fomentar l'adhesió de nous empresaris al programa.

Incorpora col·labora també amb la xarxa financera de "la Caixa", els professionals que hi treballen coneixen el teixit empresarial més pròxim i actuen de mediadors entre els empresaris i els insertors laborals.

També dins el 2007 s'han ofert cursos universitaris de formació als insertors.

L'any 2007 a les Illes Balears:

- * 7 entitats d'inserció**
- * 207 persones inserides laboralment**
- * 111 empreses vinculades al programa**

Prevenió de la dependència

El programa organitza **tallers de manteniment** i d'estimulació física, cognitiva i sensorial. També orienta aquelles persones majors que ho desitgen per tal que puguin realitzar els exercicis en el seu propi domicili. L'Obra Social de "la Caixa" ha editat un DVD que distribueix gratuïtament a través de la xarxa d'oficines.

També s'ha creat una flota de **microbusos adaptats** per facilitar a les persones amb problemes de mobilitat l'assistència als tallers.

L'any 2007 a les Illes Balears:

- * 50 tallers**
- * 596 participants**
- * 5 microbusos**

Programa d'Immigració

Compta amb una xarxa de mediadors interculturals que treballen amb la finalitat de facilitar el diàleg entre la població d'acollida i els immigrants, per tal d'afavorir la convivència i la cohesió social.

Una oficina virtual permet als membres de la xarxa consultar, compartir i clonar documentació i experiències. Aquesta eina també facilita la comunicació entre els mediadors i la Fundació "la Caixa".

També es posa a l'abast de les persones immigrades recursos d'informació que faciliten el seu coneixement i la integració en la nostra societat.

S'han editat les publicacions següents:

- * Guia d'acollida Com és aquest país? Informació útil per a les persones immigrades i els nous residents. S'ha publicat en 8 idiomes (castellà, francès, xinès, rus, romanès, anglès i urdu)
- * Directori de les associacions de persones immigrades.

A més, s'han posat a disposició dels immigrants 24 punts d'atenció informativa, distribuïts en les associacions de tot el territori espanyol.

El 2007, també s'ha iniciat la mediació intercultural en l'àmbit sanitari, amb un programa pilot per a millorar la comunicació entre els professionals de la salut i els nous residents.

L'any 2007 a les Illes Balears:
*** 4 mediadors**
*** 1 Punt d'atenció informativa**

CiberCaixa hospitalàries

Són espais lúdics i educatius situats en els hospitals infantils. La seva finalitat és minimitzar l'impacte que suposa per als infants malalts i els seus familiars una estada prolongada a l'hospital.

S'intenta afavorir el desenvolupament social i afectiu de les persones que hi participen, mitjançant recursos i activitats, entre els quals destaca la possibilitat d'utilitzar les noves tecnologies.

Cada CiberCaixa disposa d'un espai dedicat a la informàtica, d'un espai infantil i d'una zona destinada a la lectura i als audiovisuals, així com un espai de relació familiar que facilita la comunicació.

L'Obra Social de "la Caixa" programa en les CiberCaixa activitats específiques d'oci i de formació, que els nins poden realitzar tot sols o amb la participació d'un adult.

L'any 2007 a les Illes Balears
CiberCaixa en funcionament en 3 hospitals:
*** Hospital de Manacor (Mallorca)**
*** Hospital de Son Dureta (Palma)**
*** Hospital de Son Llätzer (Palma)**
Visites: 6.772

INICIATIVA PRIVADA I SERVEIS SOCIALS

Jornada sobre el futur dels serveis socials de Mallorca
12 de març de 2008

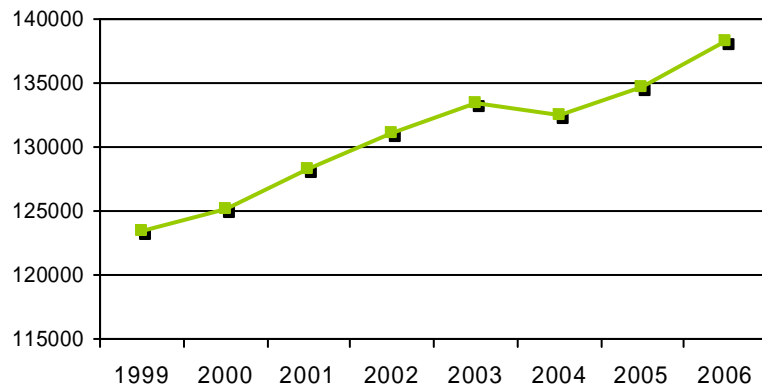
Institut Mallorquí d'Afers Socials

M^a Dulce Fontanals
Directora

Fundació  SAR

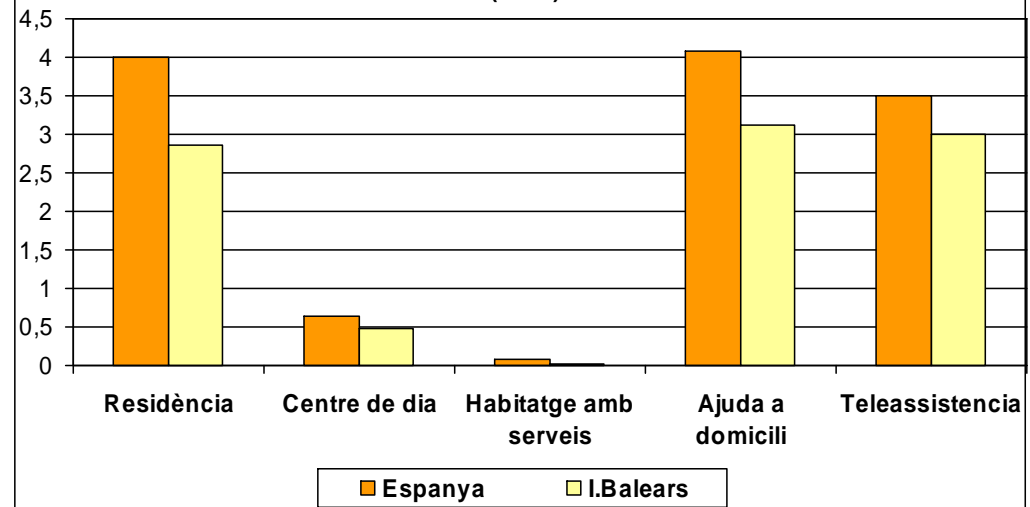
- El conjunt de la població espanyola **envelleix**
- El envelliment genera necessitats, les prioritàries, derivades de la **dependència** de la gent gran
- La cobertura de aquestes necessitats requereix de més inversió i finançament
- La **col·laboració** entre sector públic i sector privat es clau per a trobar solucions
 - + Places
 - + Qualitat
 - + Eficiència
 - + Descentralització del serveis

Població >65 anys a I. Balears



Font: IMSERSO, Informe 2006

Index de cobertura per Servei. Espanya i I. Balears (2006)



¿Què es la iniciativa privada?

- Dret de fer una proposta i acte d'exercir-la.
- Qualitat personal que inclina a aquesta acció.

(Rial Acadèmia Espanyola)

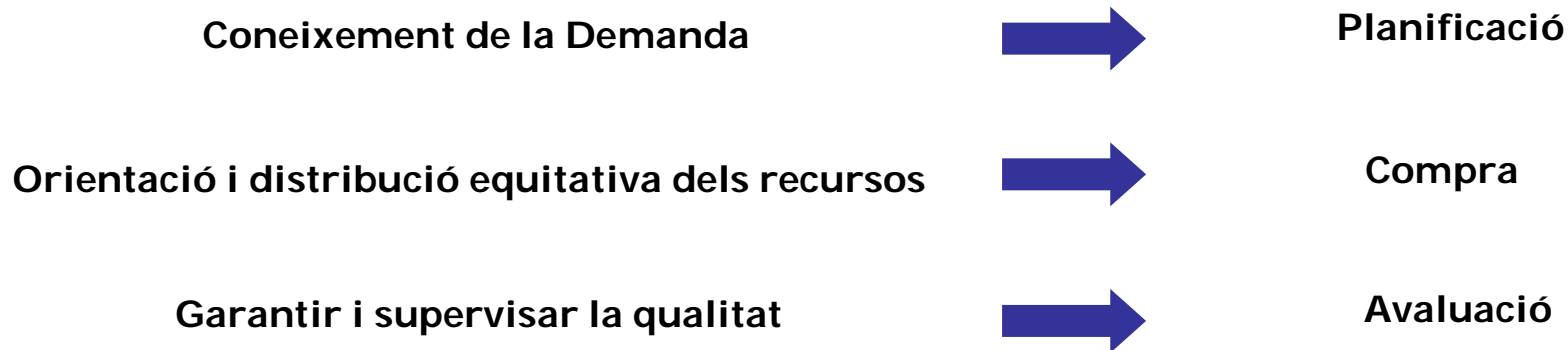
Segons Llei 9/1987, de Acció Social de la CCAA de Illes Balears, l' iniciativa privada es:

- El dret de persones físiques i jurídiques de crear centres i gestionar programes i prestacions de serveis socials, contribuint de manera estable amb la iniciativa pública.
- La col·laboració públic / privat en la prestació de serveis socials té l' objectiu de garantir una política social homogènia, racional, integral i eficaç.
- La iniciativa privada és un exercici subjecte a l'autorització que requereix el compliment dels requisits de qualitat, garantia i demàs condicions establertes en la normativa reguladora vigent de la CCAA.

Factors que intervenen en el desenvolupament de la iniciativa privada

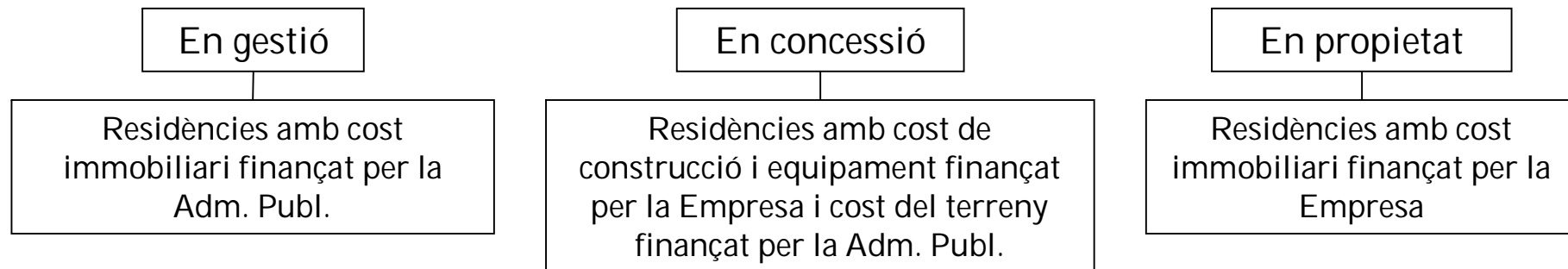
- Regulació de l' administració pública
- Ajustament dels serveis i/o productes (oferta) a las necessitats socials (demanda)
- Coordinació amb entitats públiques
- Qualitat i Sistemes d' informació avançats
- Ètica i valors
- Estructures organitzatives eficients.
- Investigació i gestió del coneixement
- Exigència de un finançament equilibrat
- Professionalització
- Generació de riquesa (impostos i llocs de treball)

Paper del Sector Públic: regulador del mercat de Serveis



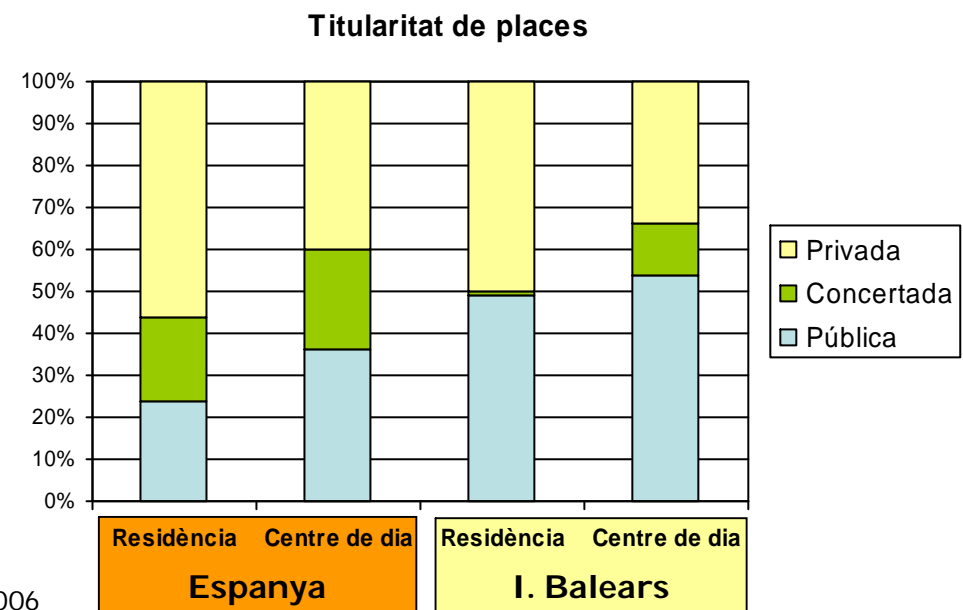
Col·laboració públic / privat

Models de gestió

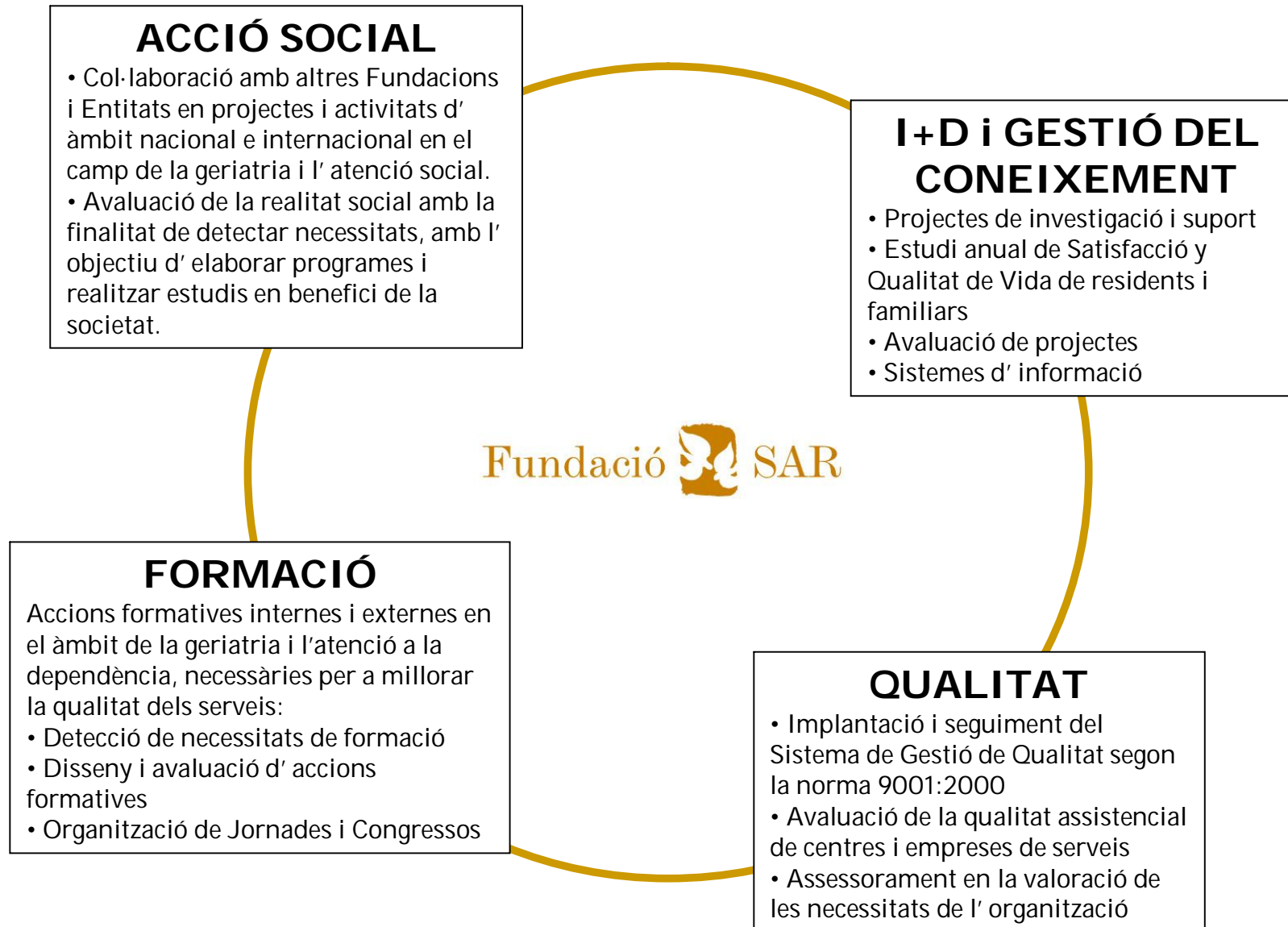


Tipus de titularitat de les places

- Pública
- Concertada (Pública/Privada)
- Privada



¿Què aporta la Fundació SAR?



1. Acció social

Fundació SAR col·labora amb altres fundacions i entitats en projectes i activitats de àmbit nacional i internacional:

- Inserció socio-laboral pera joves amb problemes de exclusió social
- Formació i inserció laboral de dones com auxiliars de geriatria i infermeria
- Programes dirigits a famílies en risc d'exclusió
- Col·laboració amb associacions de familiars de malalts d' Alzheimer



2. Investigació i Gestió del coneixement aplicades a l'atenció

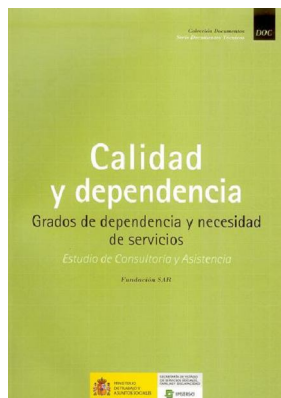
Millora de la gestió assistencial i de l'atenció

Plataforma tecnològica:

- Sistemes informatitzats de registre assistencial
- Sistema intranet de comunicació professional
- Sistemes de explotació i anàlisi de dades

Resultats:

- Atenció personalitzada
- Millor assignació de recursos
- Construcció de protocols i guies d'intervenció
- Determinació de punts de millora

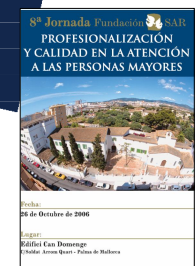
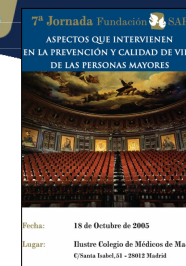
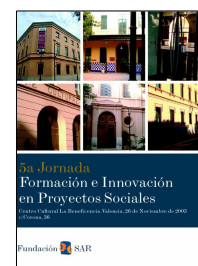
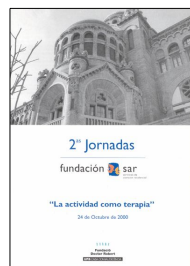


Durant l'any 2007 Fundació SAR ha participat en 5 projectes d'investigació, realitzat 29 actuacions en jornades i congressos nacionals i internacionals i desenvolupat 13 actuacions d'assessorament tècnic.

3. Formació i professionalització

Des de el any 1999 la Fundació SAR realitza la seva Jornada anual amb el propòsit de impulsar el diàleg, la formació i la innovació en l' àmbit de la dependència i els serveis socials i sanitaris.

Altres accions formatives: Durant el any 2007 se han impartit 4.130 hores lectives en 115 cursos de formació a 1.402 alumnes.



3. Formació i professionalització

Comitè de Ètica Assistencial i Criteris Ètics

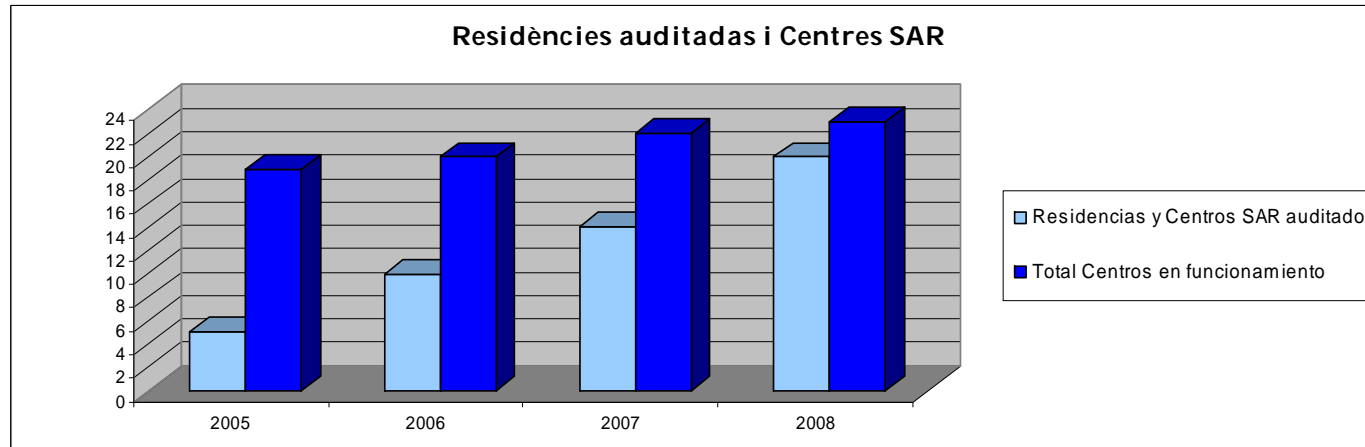
Comitè de professionals experts que proporcionen assessorament i consell a Centres i Serveis, davant dels dilemes ètics que poden sorgir en la seva pràctica diària, amb la finalitat d'ajudar-los en la presa de decisions.

- Determinació interdisciplinària dels Criteris Ètics
- Acreditació del Comitè de Ètica Assistencial
- Formació de professionals en temes d' Ètica Assistencial i Gerontologia perquè posteriorment liderin Comitès d' Ètica Assistencial als Centres
- Anàlisi de casos clínics

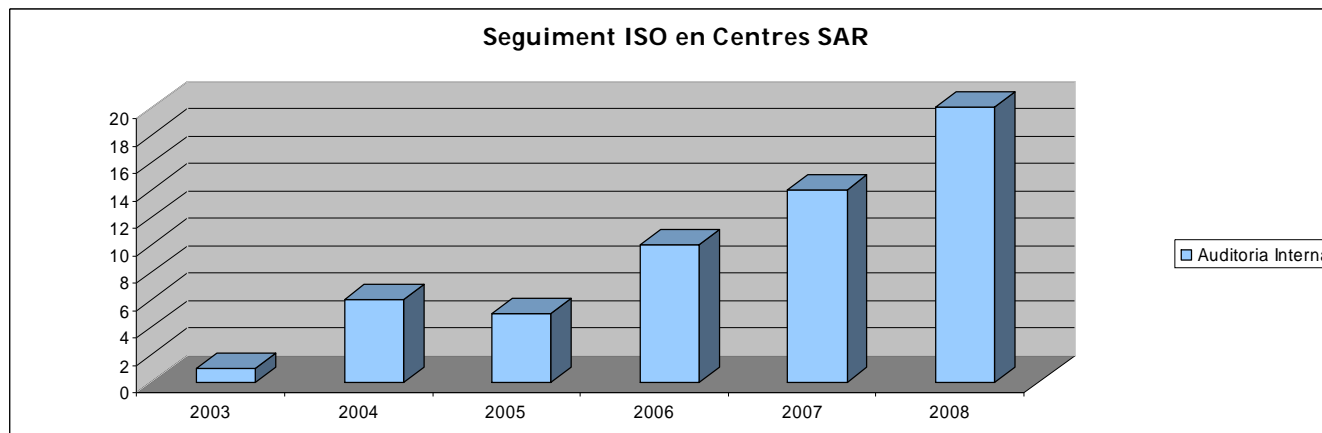


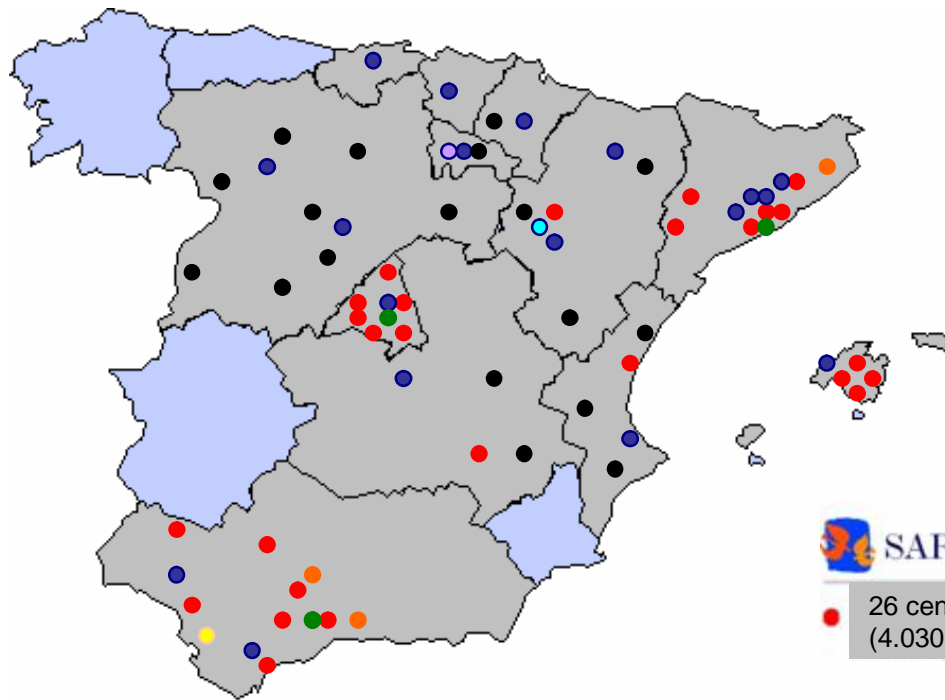
4. Sistemes certificats de Gestió de la Qualitat

Control extern del Sistema de Gestió de la Qualitat



Control intern del Sistema de Gestió de la Qualitat





- 18 Unitats de servei ServiSAR
- 18 Localitats de servei ISFAS
- 1 Discapacitats
- 1 Centres per a Dones maltractades
- 1 Guarderia



● 26 centres en servei
(4.030 places)



● 3 edificis en servei
(476 places)



● Atenció domiciliaria

JORNADES SOBRE EL FUTUR DELS SERVEIS SOCIALS A MALLORCA. 12 DE MARÇ 2008



EL PAPER DEL TERCER SECTOR EN ELS SERVEIS SOCIALS

MARTA SOLER SAQUERO. PRESIDENTA EAPN-IB

EMAIL: eapnib@gmail.com

TELF.: 662366232

PRESENTACIÓ

- L'EAPN (Xarxa Europea de lluita contra la pobresa i l'exclusió social) , Brussel·les a l'any 1990 com a coalició independent d'ONGs.
òrgan de consulta per part del Consell Europeu i membre fundador de la Plataforma Europea d'ONG's per la acció social.
- 20 xarxes nacionals i 25 organitzacions d'àmbit europeu.
- L'EAPN-ES, 2004 a Madrid, la formen les xarxes de les diferents autonomies i 14 entitats estatals
- L'EAPN-IB, XARXA PER LA INCLUSIÓ SOCIAL, es constitueix a Palma, al 2005.

XARXA PER LA INCLUSIÓ SOCIAL

EMAIL: eapnib@gmail.com

TELF.: 662366232

ENTITATS

CÀRITAS MALLORCA

FUNDACIÓ PATRONAT OBRER

COOPERATIVA JOVENT

CREU ROJA ILLES BALEARS

GREC IRES

INTRESS

PROBENS

REAS BALEARS (càritas, ateneu alcari, fundacio deixalles, sapiència, amadip-esment)

- **Nº USUARIS ATESSOS: + 20.500**
- **Nº VOLUNTARIS: + 5100**
- **Nº TREBALLADORS: + 1700**
- **PRESSUPOST: 38.337.391€**

EMAIL: eapnib@gmail.com

TELF.: 662366232

OBJECTIUS EAPN-IB

- ESTABLIR MECANISMES DE RELACIÓ I COORDINACIÓ ENTRE LES DIFERENTES ENTITATS.
- ARTICULAR UNITÀRIAMENT LA REPRESENTACIÓ I INTERLOCUCIÓ DAVANT LES ADMINISTRACIONS
- COL·LABORAR EN LA DEFINICIÓ DE LES POLÍTIQUES QUE DIRECTAMENT O INDIRECTAMENT INCIDEIXEN EN EL FENOMEN DE LA POBRESA
- INTERVENIR EN EL DISSENY DELS PROGRAMES DE LLUITA CONTRA LA MATEIXA I L'EXCLUSIÓ SOCIAL.

EMAIL: eapnib@gmail.com

TELF.: 662366232

PRESPECTIVA ACTUAL

**MOMENT DE CANVIS NORMATIUS
I COMPETENCIALS.**

**EXIGÈNCIES A NIVELL LEGALS I
ADMISTRATIVES + FORTES**

REALITAT CADA VEGADA MÉS COMPLEXA PEL TERCER SECTOR
QUE ENS FA TREBALLAR AGRUPAR-NOS EN XARXA EN PRO
DE LES PERSONES EN RISC D'EXCLUSIÓ

PROACTIUS I DECISIUS

VISIBILITAT I REPRESENTATIVITAT

PROTAGONISME DE L'USUARI

EMAIL: eapnib@gmail.com

TELF.: 662366232

REPTES EAPN-IB

- Articular la **participació de les persones usuàries** dels nostres programes i de la societat en general.
- Definir el nostre **paper davant les administracions**
- Ofertir una **gestió de qualitat i efectivitat**.
- Reinvidicar les problemàtiques de manera **objectiva i quantitativa** dels col·lectius amb risc d'exclusió social,
- Assolir una **estructura forta** com a xarxa d'inclusió social
- Aconseguir el **reconeixement i interlocució** de la xarxa davant de les A.A.P.P.

XARXA PER LA INCLUSIÓ SOCIAL

EMAIL: eapnib@gmail.com

TELF.: 662366232

DEMANDES DES DE L'EAPN-IB

1. CLARIFICACIÓ COMPETENCIAL I COORDINACIÓ entre administracions a fi de no duplicar esforços i rendibilitzar recursos.
2. INTERLOCUCIÓ tercer sector d'acció social en la definició i seguiment de les polítiques socials:
 - La nova **lleï de serveis socials** contempli la interl-locució de les ONGs
 - Representació en el **Consell Econòmic i Social** i en les comissions de seguiment dels Fons estructurals
 - Promoció d'un **model participatiu-relacional** amb l'administració, **co-gestió** i **comunitarització** de serveis.
 - Instruments basats en una **democràcia participativa**

EMAIL: eapnib@gmail.com

TELF.: 662366232

DEMANDES EAPN-IB

3. PLANIFICACIÓ DE POLÍTIQUES INTEGRALS a mig termini:
 - **plans d'inclusió social** que responguin a una visió integral de la inclusió
 - Reforçar les **polítiques de prevenció**
 - Potenciar la relació entre **inserció i economia social**

4. RECONeixEMENT DELS DRETS SOCIALS I ACCÉS A LA XARXA DE SERVEIS SOCIALS amb les mateixes garanties que a la xarxa sanitària i educativa:
 - **cartera de serveis** i dotació pressupostària de la mateixa
 - definició de **ratios de qualitat**
 - formació permanent **del personal remunerat i voluntari**

5. CREACIÓ PLA ESTRATÈGIC TERCER SECTOR: DOTACIÓ PRESSUPOSTÀRIA PER A MANTENIMENT DE LES XARXES

EMAIL: eapnib@gmail.com

TELF.: 662366232

ACTIVITATS DESENVOLUPADES

•2005-2008:

COMISSIONS DE TREBALL

PARTICIPACIÓ EN L'ÀMBIT ESTATAL EN PROPOSTES DE CARÀCTER SOCIAL

•2006:

SEMINARI SOBRE FONS ESTRUCTURALS

JORNADES ESTATALS SOBRE INCLUSIÓ SOCIAL

•2007:

ESTUDI I INFORME SOBRE COLLECTIUS VULNERABLES: L'EXCLUSIÓ SOCIAL A MALLORCA.

•2007-2008:

GESTIÓ PROJECTE PROINFANCIA

EXPOSICIÓ FOTOGRÀFICA I DOSSIER: POBRESA MALLORCA

EMAIL: eapnib@gmail.com

TELF.: 662366232

La *Fundació Mambré*

La **FUNDACIÓ MAMBRÉ** es va constituir l'any 2007 impulsada per quatre entitats: **Arrels Fundació, Assís Centre d'Acollida, Companyia de les Filles de la Caritat i Ordre Hospitalària Sant Joan de Déu**, totes elles compromeses en l'atenció i la integració social de les persones sense llar i en la lluita contra l'exclusió social.

Des de l'experiència d'aquestes entitats que treballen en el desenvolupament integral de les persones en situació d'exclusió social i específicament de les persones sense llar, s'identificaren diverses mancances, entre d'altres, de coordinació i de recursos que dificulten l'assoliment d'una millora de la situació de les persones ateses.

Per enfrontar-se a aquestes mancances, les entitats esmentades decidiren endegar un projecte comú per a les persones sense llar, orientat a donar respostes conjuntes al buit residencial i les mancances d'allotjament per a aquest col·lectiu vulnerable.

La Fundació, tot aplegant esforços i recursos de les quatre entitats esmentades, vol potenciar algunes de les activitats que abans portaven a terme separatament i iniciar-ne de noves.

Conscients que cal realitzar l'objectiu d'anar més enllà de l'alberg o el centre d'acollida, per donar pas a noves formes d'allotjament més efectives per als processos d'inclusió social, la FUNDACIÓ MAMBRÉ vol ser una eina al servei de la societat per portar a terme projectes compartits per les quatre entitats en l'àmbit de la inclusió social.

La finalitat de la FUNDACIÓ MAMBRÉ és actuar com un agent facilitador i motivador de processos d'inclusió social, posant especial èmfasi en l'acompanyament de les persones sense llar en el seu procés individualitzat de canvi.

La manca d'una llar estable i permanent que proporcioni un marc adient per a la convivència, és un dels principals problemes socials com assenyala l'Estratègia Europea d'Inclusió Social de la Unió Europea. Les noves polítiques socials envers aquest problema no el consideren ja com una qüestió amb causes predominantment personals o individuals, sinó que donen prioritat a les causes situacionals i a una visió dinàmica i no estàtica de l'exclusió social.

L'extrema dificultat en l'accés a un habitatge és una situació present i massa freqüent en la nostra a societat, i és un dels factors més importants en l'origen o la perdurabilitat de l'exclusió social.

En el marc de l'objectiu general de la FUNDACIÓ MAMBRÉ -que és el de donar resposta a les necessitats d'habitatge de les persones sense llar des d'una perspectiva personalitzada i integral a través de l'acompanyament i des del treball en xarxa- els objectius específics de la Fundació es concreten en:

- Aconseguir, gestionar i posar a disposició de les persones sense llar equipaments residencials de diferents tipus segons les seves diverses necessitats.
- Proporcionar un espai residencial i relacional positiu des del qual s'afavoreixi l'autoestima i la promoció social de la persona.

- Dissenyar, posar en marxa i gestionar programes d'inserció laboral.
- Elaborar una base de dades conjunta de les persones ateses en les entitats promotores de la FUNDACIÓ MAMBRÉ.
- Impulsar i portar a terme informes i estudis sobre la situació de les persones sense llar.
- Oferir assessorament legal en relació a les necessitats de les persones sense llar.
- Difusió i sensibilització quant al problema social de les persones sense llar i, en general, de l'exclusió social.

**Situació actual dels serveis socials:
reptes estratègics en un moment clau**

Fernando Fantova
Consultor social
www.fantova.net

En aquest article, resum d'una intervenció oral, es presenten percepcions sobre la situació dels nostres serveis socials i visions de futur que ens poden ajudar a orientar, potenciar i acumular els nostres esforços més intel·ligents, sensibles i eficaços per a la millora dels serveis socials, i el que és important, per a l'increment del seu impacte sostenible en la qualitat de vida de tota la població.

Canvi social, canvi normatiu, la nostra expectativa

És latent la percepció que ens trobam en un moment especial de canvi en els serveis socials del nostre país. La societat a la que es deuen els serveis socials s'està transformant de forma ràpida i intensa, i estan en curs, també, importants modificacions en el marc normatiu en què ens movem. Sentim amb claredat que entre les persones que treballam en els serveis socials s'està vivint amb expectació i il·lusió aquest moment. I amb capacitat i disposició per aprofitar aquesta oportunitat històrica que pot portar-nos, en pocs anys, a una realitat substancialment millor dels nostres serveis socials, en resposta a les necessitats i aspiracions de la ciutadania.

Desajustament entre sistema de benestar i teixit social

El nostre sistema de benestar, per dir-ho en poques paraules, es va pensar per a una societat en la qual les xarxes familiars i comunitàries (i en elles, fonamentalment, les dones) oferirien un ampli ventall de suports informals a les persones, deixant-se per al sistema formal, bàsicament, una sèrie de contingències o situacions ben previsibles i taxables en el cicle vital (educació, jubilació...) o bé suposadament excepcionals (malaltia, atur...). Això no obstant, la societat en la que vivim ja no respon a aquests supòsits i això ens obliga, des del meu parer, a repensar la política social i, més enllà, les bases culturals des de les quals és possible promoure alternatives en el desplegament dels sistemes de benestar. La pregunta podria ser: qui i com produirà aquests *béns relacionals* l'absència dels quals notam, cada dia més, en aquestes societats occidentals que ens atrevim a denominar *avançades*? Qui i com proporcionarà l'ajuda personal o l'acompanyament social que necessitam, individualment i col·lectivament, per a la nostra *vida líquida* (fluïda, imprevisible) en aquesta denominada *societat del risc*?

Paper i oportunitat dels serveis socials

Per això, els serveis socials s'estan configurant com una de les branques principals de l'acció pro benestar social. Entenem que, com en altres branques (sanitària, educativa,...), tenen com a referència positiva un tipus de necessitat que pot presentar qualsevol persona o un bé desitjable per a tota la ciutadania. En el cas dels serveis socials, entenem que aquest bé es trobaria en l'ajust entre autonomia personal i integració comunitària (en

una paraula: interacció). Si haguéssim de resumir en una paraula la necessitat, finalitat o bé a protegir de cada una de les principals branques de l'acció pro benestar parlariem de:

- Sanitat: salut
- Educació: aprenentatge
- Ocupació: treball remunerat
- Habitatge, territori...: entorn físic
- Serveis socials: interacció
- Garantia d'ingressos: resta de necessitats, finalitats o béns (que poden adquirir-se mitjançant doblers: alimentació, vestit...).

En la mesura que la branca dels serveis socials s'entén com una més, dirigida a totes les persones, es va relacionant, cada cop més, d'igual a igual, amb les altres branques o pilars dels sistemes de benestar. I des d'aquest treball transversal i en xarxa, els serveis socials contribueixen, també, a què totes i cada una de les branques o sistemes; que totes i cada una de les polítiques sectorials (habitatge, ocupació, garantia d'ingressos, educació, sanitat...) assumeixin la seva responsabilitat amb totes les persones, sense que sigui acceptable cap discriminació o exclusió.

El valor afegit dels serveis socials, el seu contingut tècnic

De la mateixa manera que els serveis socials es van orientant cap a la recerca de l'autonomia i la integració, anam adquirint consciència que el principal valor afegit que aporten els serveis socials es troba en les prestacions i activitats de caràcter tècnic i relacional. Aquest és el nostre *producte*. Per això, altres prestacions o activitats (de caràcter material o econòmic) es van acompanyant, en general, com a secundàries.

Afortunadament, en serveis socials està passant el temps de les "todòlogues" i "todòlegs". Estam superant aquest moviment pendular entre l'omnipotència i la impotència que ens ha caracteritzat en altres èpoques. I estam trobant el nostre lloc, la nostra tasca, la nostra especificitat, la nostra aportació. Ni millor ni pitjor, ni major ni menor que la de les altres branques o sistemes orientats al benestar social.

Apostam per la investigació, la innovació i el desenvolupament tècnic en serveis socials i, a la vegada, per l'estandardització i protocol·lització d'aquells processos que estan suficientment decantats i validats. En aquest treball tècnic estam col·laborant i hem de col·laborar cada vegada més des de les molt diverses disciplines i professions relacionades amb els serveis socials, construint un llenguatge comú i un patrimoni tècnic compartit. Hem de seguir avançant en el rigor metodològic, en el diagnòstic objectiu, en l'avaluació d'impacte, en el registre de la informació... Les activitats de gestió del coneixement han d'estar integrades com una part més de les nostres agendes.

Responsabilitat social, responsabilitat pública

Com en qualsevol àmbit rellevant de l'activitat humana, en el dels serveis socials operen el sector públic, l'empresa de mercat i la iniciativa social. Això no obstant, en aquest moment entenem que és primordial la consolidació i l'enfortiment de la responsabilitat pública en matèria de serveis socials. És, sens dubte, l'hora de la garantia del dret individual subjectiu als serveis socials i de l'estructuració de vertaders sistemes públics de serveis socials universals i inclusius. Els sistemes de serveis socials de garantia pública, com a quart pilar del sistema de benestar, són, en aquest moment, la principal eina que necessiten les nostres societats per la seva cohesió social, precisament pel tipus de canvis demogràfics, familiars, comunitaris i culturals que s'estan vivint.

Enfocament comunitari, organització i gestió

Percebem que els serveis socials que calen han de ser capaços de treballar tant en clau preventiva com assistencial, tant en clau individual com familiar i comunitària. Han de ser capaços, a la vegada, de promoure suport comunitari per a les persones i autonomia i augment de poder individual. A la vegada, han d'autoafirmar-se com a serveis socials i treballar transversalment amb les altres xarxes... Han de combinar la garantia pública amb la incorporació de l'aportament participatiu i solidari del tercer sector.

Els canvis normatius que s'acosten, d'altra banda, no només es destinen a oferir garanties a la ciutadania, sinó que han de contribuir a una reorganització dels serveis socials que, per la seva història, apareixen, amb freqüència, excessivament atomitzats, fragmentats, desarticulats... En el marc d'aquesta reorganització apostam, especialment, per un enfortiment de l'atenció primària i generalista, sense detriment de la necessària especialització pròpia de qualsevol activitat complexa com és la dels serveis socials.

Crec que hem de superar, decididament, l'enfocament clàssic dels col·lectius vulnerables, més encara si aquests es defineixen i delimiten de forma rígida i estàtica. Més encara si, a partir d'aquesta identificació dels col·lectius, s'estructura la seva atenció en forma segregada. Més encara si això ens impedeix veure les necessitats de suport, susceptibles de ser ateses pels serveis socials, que tenim totes les persones, sense la necessitat d'estar adscrits a un *col·lectiu*.

La incorporació als serveis socials, cada vegada més, d'eines de gestió estratègiques, relacionals i de qualitat ha d'ajudar-nos a orientar els serveis socials a les persones destinatàries, treballar eficaçment en xarxa, fer visible l'impacte de la nostra actuació en la comunitat i incrementar el compromís i la satisfacció de totes les persones que participen en els processos d'intervenció social que feim.

I la política

Ens alegrem, també, que creixi el nombre de persones que en els partits polítics s'interessen pels serveis socials i perquè les àrees de serveis socials es consideren, cada vegada més, com estratègiques en les institucions i polítiques públiques. Això contribueix a la visibilitat i estima dels serveis socials per part de la ciutadania. Estam, per tant, en un moment de canvi, d'universalització, de normalització, de professionalització... I, a la vegada, no volem perdre la flexibilitat, la frescor, l'empatia, el compromís amb les persones més vulnerables... Crec que cada persona relacionada amb els serveis socials, allà on sigui, pot contribuir a orientar i a impulsar aquest canvi.

L'articulació del tercer sector social a Catalunya

Carles Barba

President de la Taula d'Entitats del tercer sector social de Catalunya

El llibre blanc com antecedent

El mes de juliol de 2003, un grup de les entitats més rellevants de l'àmbit social de Catalunya, reunides a Barcelona, constituíem jurídicament la Taula d'entitats del tercer sector social de Catalunya.

Quedava enrere un procés, de pràcticament un any de durada, en que els representants d'aquestes entitats havíem anat posant en comú les visions particulars sobre la situació de l'exclusió social a Catalunya i els problemes i reptes més importants que teníem plantejats les entitats dedicades a la inclusió social de les persones i col·lectius més vulnerables.

Dos anys abans, algunes d'aquestes entitats, entre les quals la Fundació Catalana de l'Esplai, Creu Roja a Catalunya, la Fundació Pere Tarrés i Caritas Catalunya, ens havíem dirigit al Govern de la Generalitat per a plantejar-li la necessitat d'elaborar un llibre blanc del tercer sector social, que permetés dimensionar-lo, senyalar els seus reptes principals i, sobretot, dibuixar les línies i escenaris de futur que el podien orientar.

Els màxims responsables del govern de la Generalitat van compartir la necessitat d'impulsar aquella iniciativa i van encarregar al Centre d'Estudis de Temes Contemporanis la recerca. Aquell primer estudi ens va aportar unes primeres dades de la dimensió del sector: 5.600 entitats, 900 milions d'euros anuals (1% del PIB català), 52.000 treballadors, 155.000 voluntaris, més d'un milió de persones ateses... També va dibuixar les formes organitzatives del sector, les seves relacions externes, la seva activitat, els seus punts forts i les seves debilitats.

Més enllà d'aquesta informació i anàlisi, el llibre blanc va significar la mirada conjunta sobre una sèrie d'organitzacions que fins la data s'havien reconegut i expressat per separat. A més, el procés d'elaboració i seguiment de la recerca els va permetre un major coneixement i relació, compartir un diagnòstic i cercar el denominador comú per tal d'iniciar un camí junts en una estructura organitzativa: la Taula d'entitats del tercer sector social de Catalunya.

Un diagnòstic compartit, un denominador comú, una missió conjunta

Les trobades dels responsables de les entitats durant la segona meitat del 2002 i primera del 2003, varen tenir per objecte cercar-ne el denominador comú.

Pel que fa al diagnòstic del tercer sector social vàrem assenyalar:

- Existeix un ampli ventall d'iniciatives i entitats
- Hi ha una gran diversitat sectorial dins la família del social
- Es produeix una gran atomització i dispersió d'esforços
- Constatem desconeixement i recels entre les entitats
- Tenim una gran dependència envers l'administració pública
- Els avenços en la millora de les polítiques socials són insuficients

- Evidenciem limitacions de comunicació i debilitat pel que fa al reconeixement de la societat
- Compartim dificultats i reptes comuns pel que fa al finançament de les nostres estructures, la gestió, els equips humans, el voluntariat, la qualitat, la utilització de les noves tecnologies, ...
- Cadascuna de les entitats té un gran actiu i el conjunt unes enormes capacitats complementàries.

Aquest conjunt de qüestions ens va fer arribar a la conclusió que per resoldre aquests reptes ens calia disposar d'un nou instrument organitzatiu -la Taula- que treballés sobre la base del denominador comú de totes les entitats.

La Taula va definir la seva missió entorn dos grans objectius: la millora de les polítiques socials i l'atenció a les persones més vulnerables i el reforçament del tercer sector social, i la millora i defensa dels interessos de les seves entitats.

Algunes decisions claus

Per tal de fer possible aquests objectius vàrem prendre quatre decisions que amb el temps es van demostrar, especialment rellevants:

- Decidir que els socis de la Taula serien organitzacions de segon/tercer nivell o singulars amb especial implantació territorial. Això ho vàrem fer perquè la Taula fos governable i per tal d'estimular d'articulació interna del sector.
- Establir un ferm compromís de les entitats i entre algunes especialment per tal de liderar el procés.
- Crear una estructura tècnico/executiva finançada entre totes les entitats.
- Definir un programa comú

Algunes decisions com les descrites poden sembla obvies. Tanmateix, l'experiència acumulada de les organitzacions membres de la Taula, va fer que fóssim especialment rigorosos en la seva aplicació.

Actualment, la Taula té vint-i-sis entitats associades que, a la seva vegada, n'integren a més de 2.000 (veure annex)

Què hem fet, que hem aconseguit

El programa comú que es va establir s'ha concretat i desenvolupat en els cinc anys de vida de la Taula en les següents realitzacions:

- Formulació de propostes i als partits polítics i debat amb els candidats amb motiu de les eleccions a Catalunya i a Espanya (2003-2004-2006).
- Elaboració de propostes en l'àmbit legislatiu: Estatut de Catalunya (2005) i Llei de Serveis Socials (2007)
- Primer Congrés del Tercer Sector Social de Catalunya (2007)
- Proposta de reforma del 0,52%-0,7% del IRPF (2004-2007)
- Impuls dels instruments de millora de qualitat i transparència. Signatura de la carta de qualitat. (2007)
- Propostes per al Pacte i Pla d'inclusió social
- Propostes per al Pla del govern de Suport al tercer sector
- Pla Estratègic del tercer sector
- Anuari tercer sector
- Propostes de millora en la concertació de serveis públics amb el tercer sector
- Convenis de col·laboració Govern, Diputació i Ajuntament BCN
- Relació amb d'altres (EAPN, tercer sector, caixes, sindicats, col·legis professionals, universitats, empreses, etc.)

En aquests cinc anys els avenços han estat importants: s'han obtingut resultats concrets com ara les pluriannualitats en les subvencions com a instrument per tal de donar estabilitat al finançament de les entitats. També la inclusió dins l'Estatut de Catalunya o la Llei de Serveis Socials del tercer sector social com a agent i interlocutor a tenir en compte. S'ha impulsat la definició d'una estratègia del tercer sector social, l'establiment d'un Pla de suport al tercer sector per part del govern. S'ha promogut la recerca continuada a partir de la realització de l'anuari del tercer sector. S'ha promogut un treball important entorn de la millora de la qualitat dins les organitzacions, etc.

S'ha iniciat un camí compartit que no té tornada

La llista és llarga. En tot cas, al meu entendre, el més significatiu és que s'ha iniciat un camí compartit entre organitzacions que durant massa temps havien caminat per separat. Això no té precedents en termes històrics i no té tornada. El sector comença a tenir un recorregut autònom i una agenda pròpia.

Aquestes organitzacions ens hem adonat que el que ens és comú és molt més del que ens diferencia. Que junts tenim més força. Que ens necessitem, siguem entitats grans, mitjanes o petites. Que tenir èxit en la inclusió social demana ajuntar tots els actius. Que la confiança, la cohesió interna i l'absència de conflictes són elements claus per avançar. Tot això

ha permès també que les administracions públiques i els partits polítics ens reconeixin com a interlocutors.

La realització del 1r Congrés del tercer sector social el mes de març de 2007 va significar l'obtenció de la carta de ciutadania del tercer sector social. La presentació en societat d'un potencial enorme de ciutadans i d'organitzacions que sota el lema "Treballem junts per la inclusió social" ens varem reconèixer com un cos comú conformat per a moltes complementarietats i amb voluntat de participar en l'espai públic.

Annex. Relació de socis de la Taula d'Entitats del Tercer Sector Social de Catalunya

AIRES- Plataforma Catalana d'Empreses d'Inserció

CÀRITAS CATALUNYA

COCARMI (Comitè Català de Representants de Persones amb discapacitat)

CONFEDERACIÓ ECOM

COORDINADORA DE TALLERS PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT

PSIQUICA DE CATALUNYA

CREU ROJA A CATALUNYA

ECAS (Entitats Catalanes d'Atenció Social)

FACEPA (Federació d'entitats catalanes d'educació de persones adultes)

FAFAC (Federació d'Associacions de Familiars de malalts d'Alzheimer de Catalunya)

FATEC (Federació d'Associacions de Gent Gran de Catalunya)

FCD (Federació Catalana d'Entitats d'Ajuda al Drogodependent)

FCVS (Federació Catalana de Voluntariat Social)

FEATE (Federació d'entitats d'assistència a la tercera edat)

FECEC (Federació Catalana d'entitats contra el càncer)

FEDAIA (Federació d'Entitats d'Atenció a la Infància)

FEDELATINA (Federación de Entidades Latinoamericanas de Cataluña)

FEPA (Federació d'Entitats amb Pisos Assistits)

FOGAC (Federació d'organitzacions Catalanes de Gent Gran)

FUNDACIÓ CATALANA DE L'ESPLAI

FUNDACIÓ CATALANA D'ESCOLTISME LAIC JOSEP CAROL

FUNDACIÓ PERE TARRÉS

FUNDACIÓ SANT JOAN DE DÉU

MINYONS ESCOLTES GUIES SANT JORDI DE CATALUNYA

MOVIMENT LAIC I PROGRESSISTA

SECTORIAL DE COOPERATIVES D'INICIATIVA SOCIAL (Federació de Cooperatives de Treball de Catalunya)

VORAVIU

Palma de Mallorca, 9 de novembre de 2007