

# alimara

REVISTA DE TREBALL SOCIAL

NÚMERO 37 / SEGONA ÈPOCA / JUNY DE 1996



**Consell Insular  
de Mallorca**

# alimara

## **Núm 37**

Segona Època, juny de 1996

Edita: Consell Insular de Mallorca  
Redacció: Servei d'Acció Social i Sanitat  
General Riera, 67  
07010 Palma  
Tel.: (971) 76 07 62  
Fax: (971) 76 19 52

Portada: Col·lecció Sediments  
**Pere Reus**

Maquetació  
i impressió: Gràfiques Son Espanyolet

Dipòsit Legal: PM - 128 - 1987

Els articles d'aquesta revista expressen únicament l'opinió dels seus autors.



En la nova època (la segona) de la nostra revista **Allimara** introduïrem un seguit de canvis entre els quals hi havia la incorporació del bloc **Documents Tècnics**. En el número 34 el presentarem per primera vegada i no es repetí en els dos posteriors números.

En el d'ara tornam a incloure'l tot presentant dos documents prou importants per al treball social; dos documents d'orientacions sobre dues prestacions claus en els serveis socials d'atenció primària, és a dir, el Servei d'Informació i Orientació (SIO) i el Servei d'Ajuda a Domicili (SAD).

Fent un poc de memòria, semblen ja molt llunyans els temps dels començaments de la xarxa de serveis socials als municipis de Mallorca. Al final de la dècada passada i els començaments de l'actual anaren marcant la seva progressiva implantació amb uns inicis d'inexperiència que se superaven amb capacitat tècnica i ganes de treballar. Tot i això, en aquests inicis també es veié de seguida la necessitat d'anar acotant i tecnificant el treball. Les primeres passes s'encaminaren a aconseguir una primera estructura de sistema de registre per al treball de les Unitats de Treball Social (és important destacar aquí el paper dels Equips de Suport dels Centres Comarcals primigenis).

El producte final de tot aquest procés és el que tenim avui en les nostres mans, dos documents sorgits de l'experiència del treball que han anat realitzant les actuals UTS i l'Ajuntament de Palma, amb el suport d'aquest Servei d'Acció Social i Sanitat. Per tant, estam parlant d'uns documents provisionals, elaborats consensuadament i que volen presentar el treball que s'està fent en matèria de serveis socials d'atenció primària ara per a ara a la nostra Illa. El que es pretén és que seveixin d'orientació general, per unificar els criteris a partir de la participació de tots els professionals que hi treballen. L'objectiu és que el document final sigui el producte de l'avaluació d'aquest text, feta al llarg de l'any 1996.

Per últim, només recordar la influència (bona o dolenta) que ha tingut en tot el procés el Pla de Prestacions Bàsiques del Govern Espanyol que ha marcat tot el procés d'implantació dels Serveis Socials Municipals i que, per extensió, ha marcat també la seva metodologia.

## 1. EMMARCAMENT GENERAL

La Constitució Espanyola del 78, estableix per al sistema públic de serveis socials el següent: "correspon als poders públics promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat de l'individu i dels grups en què s'integra siguin reals i efectives; remoure els obstacles que impedeixen o dificultin la seva plenitud i facilitar la participació de tots els ciutadans en la vida política, econòmica, cultural i social" (art.9.2). En aquest sentit, la informació compleix un paper importantíssim en el camí de fer efectiva la igualtat d'oportunitats cobrant el seu sentit més profund quant a la necessitat de lliurar contra la marginació.

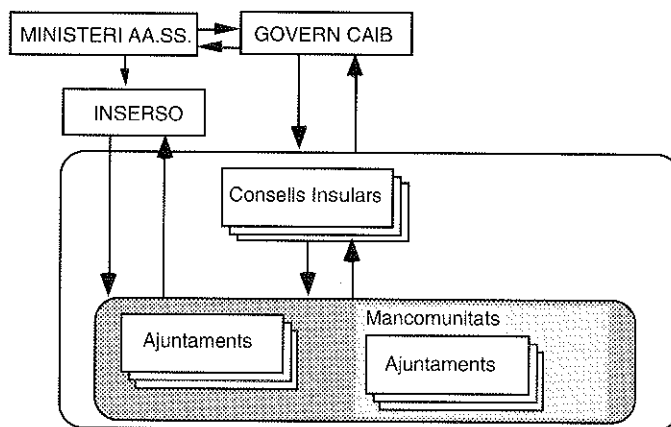
L'assumpció de l'obligatorietat d'informar ha de ser present en els programes de les Administracions Públiques, pel que fa a Serveis Socials Generals. Així, han sorgit els convenis administratius per al desenvolupament de Prestacions Bàsiques de Serveis Socials en les Corporacions Locals (PPB), signats el 1988 ( i prorrogats anualment) entre l'Estat i cada una de les Comunitats Autònomes. En relació a l'actualització de la informació, el Consell Insular de Mallorca assumeix la seva responsabilitat d'assistència tècnica i l'assessorament als Ajuntaments i Mancomunitats, tal com estableix la Llei 9/1987, d'Acció Social de la CAIB, a l'Art. 15.6, a més de les funcions pactades al PPB.

Els convenis tenen l'objectiu de prestar suport financer i tècnic a les Corporacions Locals per, entre altres coses, garantir la prestació d'informació i orientació dirigida a individus, grups i institucions sobre els drets que poguessin correspondre'ls i els recursos socials existents, així com assessorament especialitzat sobre problemes socials i la seva canalització, quan sigui necessari, a la resta de Serveis Socials existents.

### 1.1.- Sistema públic de serveis socials a la CAIB

La Llei 9/1987, d'Acció Social de la CAIB, a l'Art. 2 defineix el Sistema d'Acció Social :

"Les prestacions del Sistema d'Acció Social de la C.A. consistiran en actuacions orientades a proporcionar els mitjans de prevenció, informació, atenció i ajuda per a aquelles persones que, a causa de les dificultats de desenvolupament en la societat, tals com disminucions físiques, psíquiques o sensorials, problemes d'edat, sexe o familiar, marginació social o extremada necessitat, les necessitin, sempre que reuneixin els requisits que s'estableixen reglamentàriament en aquest respecte."



Art. 7 : El sistema d'Acció Social... s'articula mitjançant prestacions tècniques, a través de serveis socials generals i específics, i prestacions econòmiques.

## EL SISTEMA ESTÀ FORMAT PER SERVEIS QUE DONEN PRESTACIONS

### CONCEPTE DE SISTEMA PÚBLIC DE SERVEIS SOCIALS:

“ El sistema de serveis que articula els diferents procediments tant per a l'exercici dels drets socials com de la satisfacció de les necessitats socials dels ciutadans”.

### CONCEPTE DE SERVEI:

“ Conjunt organitzat de recursos materials i personals, destinats a la consecució d'alguna finalitat prèviament definida”.

- Pot tenir un caràcter públic o privat.
- La seva funció es organitzativa de gestió.
- En el sistema de SS.SS. la finalitat serà la satisfacció de necessitats dels ciutadans.
- Es distingeix de la intervenció i de la prestació, encara que les integra a les dues.
- El nombre i l'organització dels serveis que s'estableixen en una xarxa bàsica de serveis socials pot variar segons els recursos de què disposa i la realitat a la que es dirigeix.

### CONCEPTE DE PRESTACIÓ:

A nivell general i en un sentit ample: “Aquelles ajudes públiques que exigeixen determinades condicions per accedir-hi”. Es pot caracteritzar com:

- Ajudes formalment reglades de caràcter fonamentalment públic i subjectes a dret.
- De caràcter dinàmic i adaptatiu.
- S'integren i ubiquen en els diferents sistemes de serveis, organitzacions, entitats etc. des dels que s'articulen.
- Poden ser de diversos tipus; el seu contingut, estarà relacionat amb l'objecte d'acció del servei, organització, entitat,.. al que s'adscriuen.

- Es dirigeixen a la cobertura de determinats dèficits o mancances.
- Lligades a la idea de temporalitat i a la de fer quelcom.
- Poden ser instruments de la intervenció dels professionals.
- Finalment, es concreten en el bé, recurs, producte.. que rep el destinatari.

Conceptualització de les prestacions: “Totes aquelles ajudes fonamentalment de caràcter públic, formalment reglades, subjectes a dret que, des dels diferents sistemes de serveis, organitzacions, entitats, etc., s’instrumentalitzen per cobrir, atendre o compensar determinades mancances dels ciutadans d’un país, en un moment donat”.

## 1.2.- L’atenció primària en el marc del sistema públic de serveis socials.

De les múltiples divisions que poden fer-se dels Serveis Socials, a raó de diferents àmbits, hem d'utilitzar, a l'efecte, dues d'elles:

- Per raó dels usuaris als quals es dirigeixen:  
La majoria de les Lleis de Serveis Socials o d’Acció Social fan referència a aquest tipus de classificació:
  - \* Per una part, els serveis socials generals destinats a tota la població i generalment de gestió local.
  - \* Per altra, els serveis socials específics o especialitzats, destinats a col·lectius d’especial risc social, i la gestió dels quals té diverses modalitats en funció de les característiques de la Corporació Local i de la regulació al respecte en cada Comunitat Autònoma.
- Per raó del nivell d’actuació o d’intervenció:  
Aquesta divisió està també recollida a algunes Lleis de Serveis Socials, explícita o implícitament, i pot resumir-se en dos nivells:
  - \* Un PRIMER NIVELL o d’atenció primària, com a resposta propera davant qualsevol demanda o situació de necessitat, realitzada amb medis normalitzats, destinada a individus, famílies o grups específics i de gestió local.
  - \* Un SEGON NIVELL o d’atenció especialitzada, destinada a usuaris provinents o “derivats” del nivell anterior, realitzada amb medis especialitzats i destinada generalment a situacions o col·lectius específics.

Segons la Llei 9/1987, d’Acció Social de la CAIB, art. 8: “...Els serveis socials generals promouran el desenvolupament del benestar social dels ciutadans, informant-los i orientant-los sobre els drets i deures que el possibiliten, així com fomentant l’associacionisme i el voluntariat social”.

Art. 9: Els serveis socials generals tendran al seu càrrec les accions d’atenció primària i seran els següents:

- a) Serveis d’informació.
- b) Serveis de cooperació.
- c) Serveis d’ajuda a domicili.

---

## **· Criteris per a la flexibilització de les prestacions de l'atenció primària<sup>1</sup>**

- 1) Que aquestes prestacions es gestionin en tot cas des d'equipaments de titularitat de Corporació Local.
- 2) Que el seu nivell d'atenció sigui de caràcter primari, incloent actuacions considerades bàsiques, comunitàries o generals, que constitueixin a la vegada la "porta d'entrada" al sistema públic de serveis socials.
- 3) Que la seva cobertura es refereixi a l'àmbit local de dita corporació.
- 4) Que aquest nivell d'assistència s'entengui com a "bàsic", fins al moment en què sigui necessari derivar l'atenció a altres instàncies o serveis especialitzats o específics.
- 5) Que els serveis i actuacions de caràcter tècnic s'exerceixin des dels Centres de Serveis Socials (o Centres equivalents, segons la denominació i estructura en cada Comunitat Autònoma o Corporació Local).
- 6) Que aquestes prestacions vagin dirigides indistintament a tota la població o a qualsevol dels grups o sectors considerats objecte d'atenció.

## **SERVEI D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ (SIO)**

### **1.- Definició normativa i tècnica del SIO. Clarificació competencial.**

**CONCEPTE:** Segons la Llei d'Acció Social de la CAIB<sup>2</sup>, la comesa dels serveis d'informació serà la de prestar als ciutadans la informació, orientació i assessorament en relació amb els drets i recursos socials existents per tal de resoldre les necessitats que se'ls plantegin en matèria de prestacions tècniques i econòmiques del Sistema d'Acció Social.

### **2.- Organització dels serveis d'atenció primària per a desenvolupar el SIO.**

Per a desenvolupar el SIO és fonamental la següent dotació a les UTS municipals:

- a. Els estàndards de dotació considerats més adequats són els següents:

#### **DEMOGRÀFIC:**

Amb caràcter general, el màxim de població, a efectes de cobertura, s'estableix en 7.500 persones per UTS, essent el mínim de població igual a 5.000 persones per UTS.

#### **ECONÒMIC:**

Per a la determinació dels crèdits per a la gestió de programes es pot calcular un total de 1.200.-PTA per habitant i any, per a l'escenari final de 1995, establint de forma progressiva la seva ampliació des de la situació actual.

- b. Professionals imprescindibles: