

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.



· Criteris per a la flexibilització de les prestacions de l'atenció primària¹

- 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 CAIB², 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:

- Diplomant en treball social (TS)
- Auxiliar administratiu (AA)

c. Dotacions de personal i equipaments:

- Personal: cada UTS estarà formada per un TS a jornada completa i amb dedicació exclusiva, i un AA amb una dedicació de mitja jornada.

-Equipaments:

= Local sense barreres arquitectòniques ni en l'accés ni a l'interior. Amb espai suficient per mantenir despatxos individualitzats per a cada TS, per garantir la confidencialitat de la relació amb els usuaris.

= Mobiliari i infraestructura adequada per a tasques d'oficina (taules, arxius, etc.).

= Ordinadors i impressores amb capacitat suficient per poder gestionar els registres informatitzats homologats per la Direcció General d'Acció Social de la CAIB.

d. Criteris per a l'organització de les permanències a les UTS:

Temps a dedicar: considerant que no hi pot haver més de 7.500 persones per UTS, i que, segons els estàndards actuals, la població potencial a atendre és del 6 % del total (aprox. 450 pers./any), es recomanable que el temps dedicat a les permanències sigui de 8 hores setmanals.

3.- Objectius.

Els **objectius** que es pretenen aconseguir són bàsicament:

- facilitar informació qualificada sobre drets i recursos socials del propi sistema o de sistemes complementaris;
- oferir assessorament per accedir-hi de manera normalitzada;
- orientar la demanda social, mitjançant tramitacions i derivacions;
- valorar situacions específiques, puntuals, en procés, generals, etc.

En resum, dos són els grans objectius a assolir per part dels professionals:

- a) informar, assessorar i orientar a individus, grups i comunitat sobre els drets i recursos socials existents
- b) diagnòstic i derivació cap als serveis socials especialitzats.

La **Informació** en el Sistema Públic de Serveis Socials, té una **doble finalitat**:

- 1- En relació al seu fi, la informació és la primera garantia, és el primer pas per a l'**accés** als **recursos**.
- 2- Una altra finalitat de la informació en serveis socials, és el de servir com a **matèria primera** imprescindible per a la **planificació**, per al **disseny** dels serveis, equipaments i programes; així com per al responsable que ha de **prendre decisions** sobre les polítiques a desenvolupar.

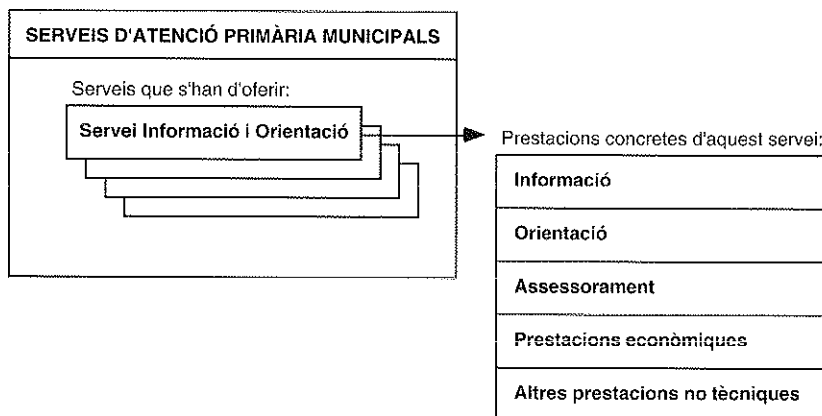
Aquestes dues finalitats estan estretament relacionades - garantia d'accés als recursos i proveïdora de dades - amb la finalitat última dels serveis socials " **contribuir a la millora de la qualitat de vida dels ciutadans.**

4.- Actuacions a realitzar.

Abans de continuar, cal fer algunes clarificacions: es parla de SERVEIS per a referir-se a una organització i també per referir-se a l'oferta que dona.

ELS SERVEIS D'ATENCIÓ SOCIAL PRIMÀRIA MUNICIPAL s'han d'organitzar per ofrtar diverses prestacions ordenades en tres SERVEIS:

1. Servei d'informació i orientació
2. Servei d'ajuda a domicili y suport a la unitat de convivència
3. Programes de prevenció y inserció
4. Servei de cooperació social



INFORMACIÓ

Aportació de dades o coneixements per poder augmentar la consciència sobre aspectes concrets de la realitat, reconèixer els drets, facilitar l'accés als recursos, complir els procediments o conèixer les alternatives disponibles, davant una situació de necessitat social determinada.

ORIENTACIÓ

Suggestir a l'usuari els possibles camins a seguir i els recursos a utilitzar davant la seva situació personal, familiar i/o social.

ASSESSORAMENT

Totes les intervencions que tenen per finalitat **motivar** les persones o els grups a superar les dificultats o a perseverar en una acció iniciada o a mantenir l'equilibri personal o familiar.

PRESTACIONS ECONÒMIQUES

Informar i tramitar les prestacions econòmiques, periòdiques o no periòdiques, prèviament reglamentades, sempre que la valoració de la situació social del demandant les faci necessàries.

PRESTACIONS NO TÈCNIQUES

Informar i tramitar les prestacions materials, sempre que la valoració de la situació social del demandant les faci necessàries.

Les prestacions i els recursos socials seràn els instruments dels que se serveix l'activitat professional per aconseguir els seus objectius. Les diverses **INTERVENCIIONS SOCIALS** realitzades pels professionals, en aquest nivell bàsic, es poden concretar de la següent manera:

TIPUS D'INTERVENCIIONS S.I.O.

1. Actuacions puntuals d'INFORMACIÓ i/o ORIENTACIÓ
(assumpptes que no són específicament de serveis socials)
 2. Actuacions puntuals d'INFORMACIÓ i/o ORIENTACIÓ DE SS.SS.
(assumpptes de serveis socials amb una activitat puntual d'informació)
 3. Actuacions d'INFORMACIÓ i/o ORIENTACIÓ
(assumpptes que requereixen obrir Història Social)
 4. TRAMITACIÓ DE PRESTACIONS
(demandes de prestacions que no requereixen d'una investigació social-familiar, donat que ja es diposa d'informació suficient i fiable)
- 5. PROCÈSSES DE TREBALL SOCIAL.**

(són casos amb Història Social oberta).

 - 5.1. Elaboració d'INFORMES SOCIALS per a altres serveis o institucions (Jutjats menors, Família, Instrucció, i altres)
 - 5.2. Actuacions d'ASSESSORAMENT
(processos que no requereixen d'una investigació social-familiar nova, donat que es diposa d'informació suficient, i que donaran lloc a programes d'intervenció propis de l'atenció primària)
 - 5.3. Actuacions d'ASSESSORAMENT
(processos que sí requereixen d'una investigació social-familiar nova; i que donaran lloc a programes d'intervenció propis de l'atenció primària)
 - 5.4. Actuacions d'ASSESSORAMENT
(processos que sí requereixen d'una investigació social-familiar nova; i que donaran lloc a derivacions a altres recursos; ja que superen la capacitat d'actuació de l'atenció primària)

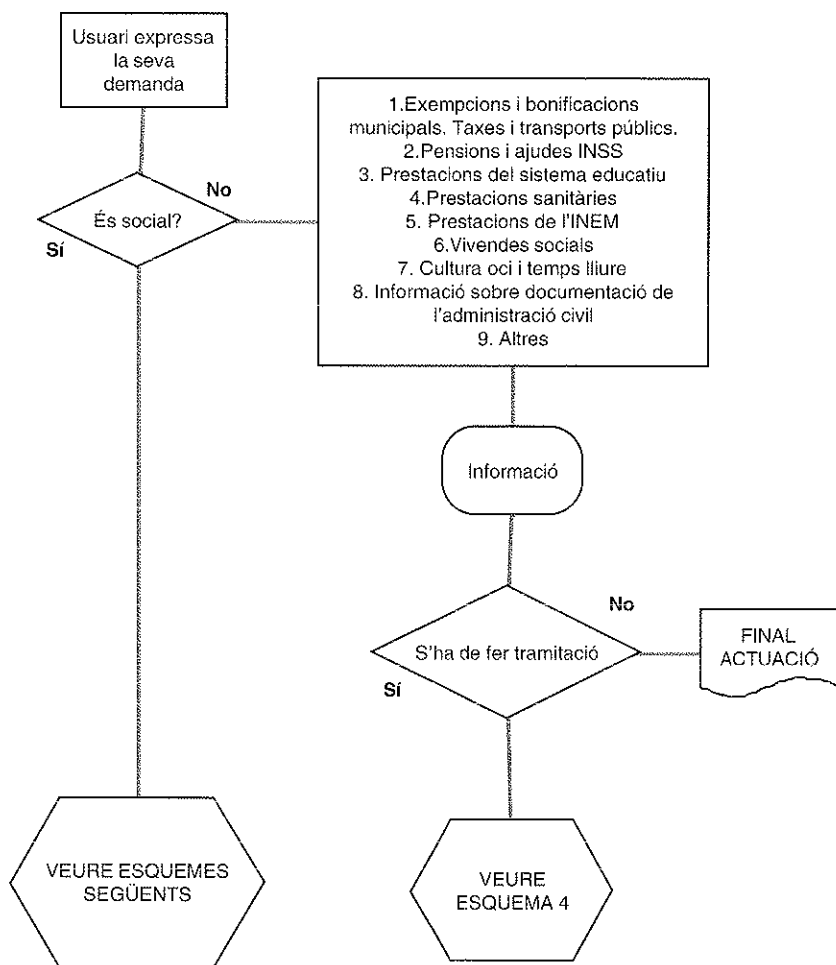
Pel que fa a l'apartat 5.1, sobre elaboració d'informes, cal recordar que moltes institucions han de disposar de TS i que una de les seves funcions és la realització d'investigacions socials i familiars i la preparació d'informes.

Aquesta presentació i els esquemes que a continuació segueixen, intenten resumir les tasques bàsiques del treballador social en relació al Servei d'Informació i Orientació, però no pot oblidar-se que hi ha processos de treball social molt complexes que difícilment resten reflexats. Simplificant molt es pot parlar de dos grans tipus d'actuacions:

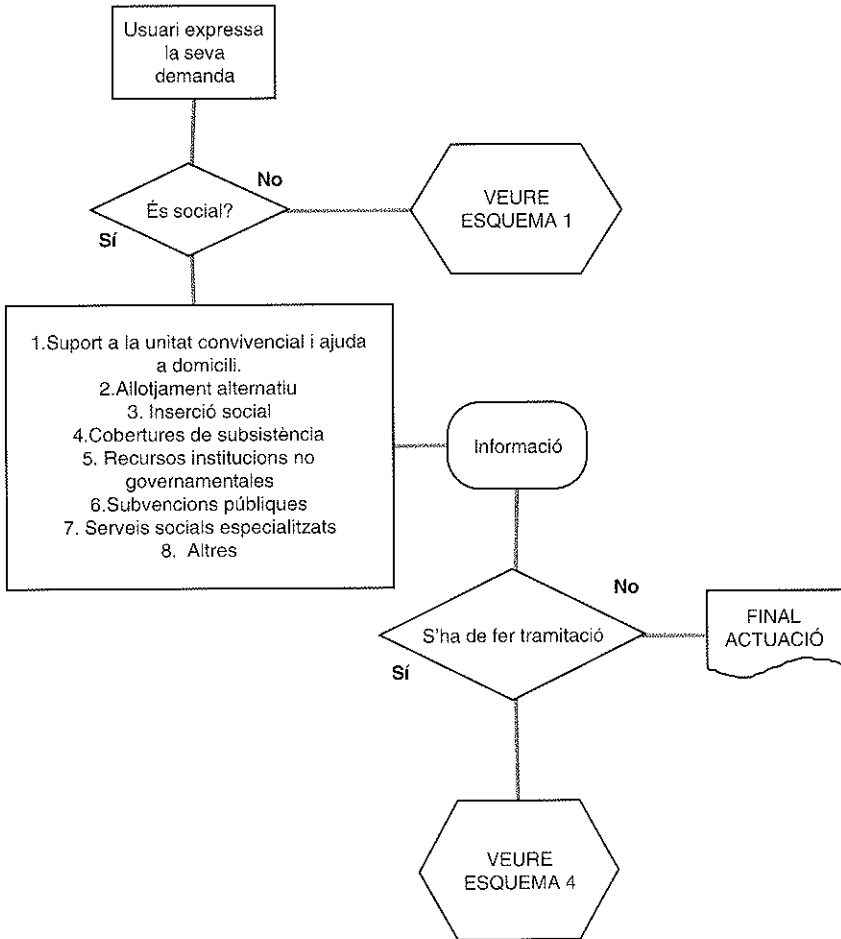
- a. El treball social individual-familiar
És un procés d'atenció centrat en la persona i la seva família, basat, entre d'altres coses, en una anàlisi de les necessitats, les relacions interpersonals i socials, i el cicle vital de la família. És desenvolupa des d'una perspectiva integral i considerant els processos positius que poden desenvolupar-se per a millorar la pròpia capacitat de les persones per a comprendre la seva situació i la capacitat per a abordar les necessitats.
- b. El treball comunitari
És un procés de desenvolupament de les capacitats col·lectives, mitjançant l'atenció als processos de deteriorament, als processos de manteniment de les identitats i relacions socials, i dels processos progressius del conjunt de les comunitats que conviuen a un determinat territori. La tasca dels treballadors socials és molt diversificada, pot basar-se en l'assessorament o l'aportació d'informació, la potenciació dels recursos existents (associacions, activitats i iniciati-

ves de solidaritat, etc.), la col.laboració en la creació de nous recursos, el desenvolupament de tasques de sensibilització i prevenció, el desenvolupament de tasques de coordinació, etc.

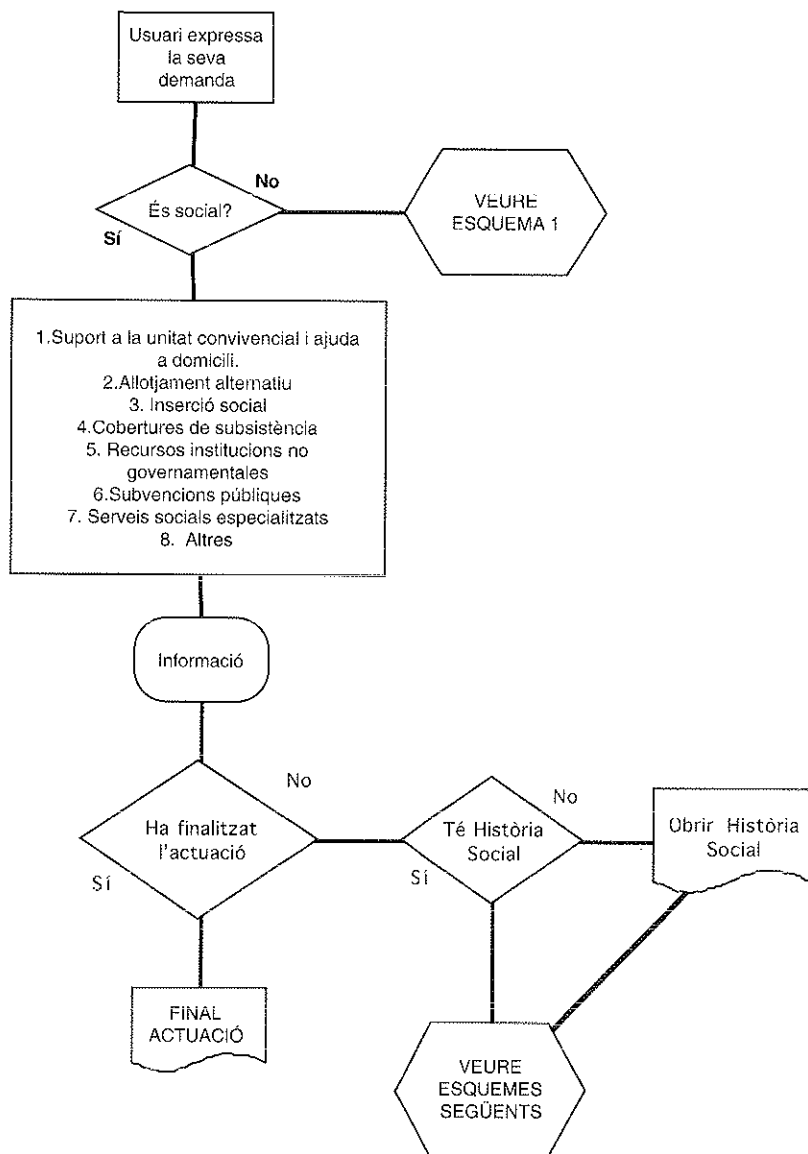
4.1. Actuacions puntuals d'INFORMACIÓ i/o ORIENTACIÓ (no específicament de serveis socials)



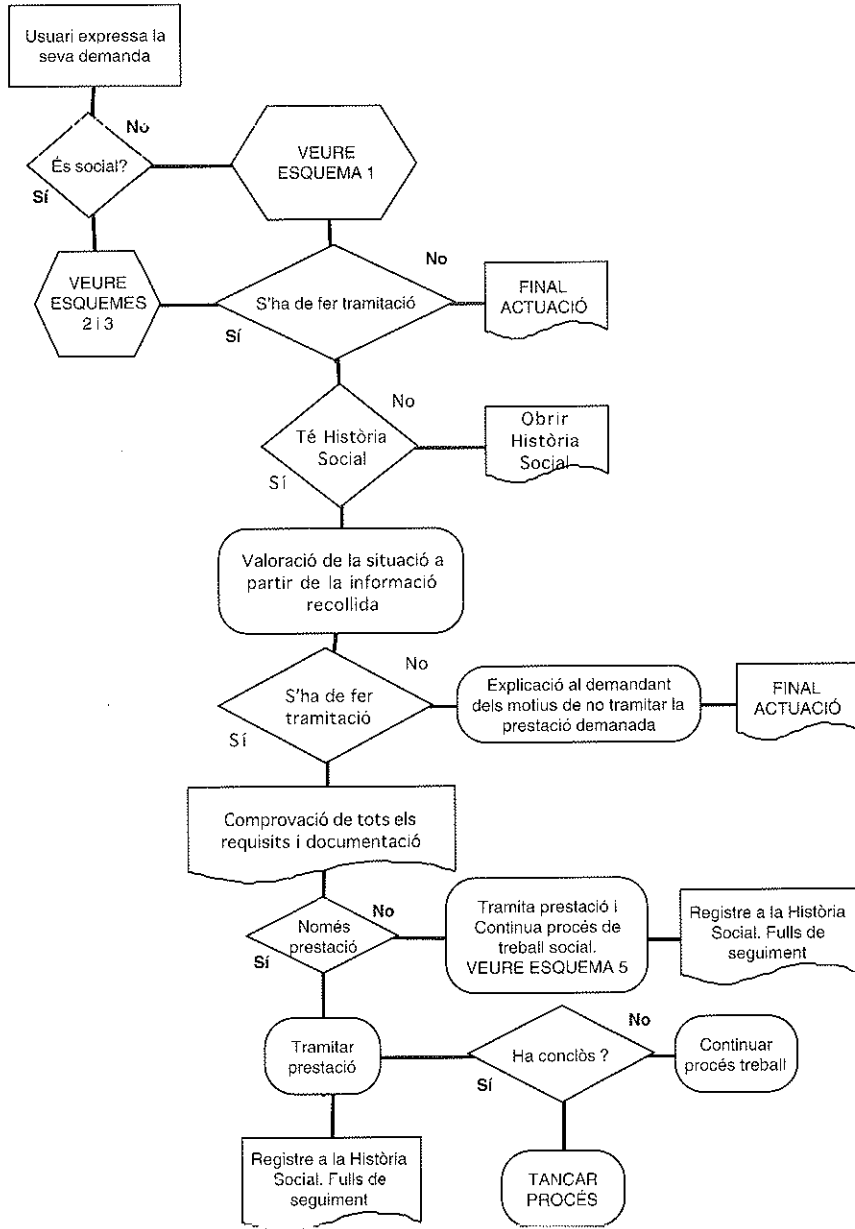
4. 2. Actuacions puntuals d'INFORMACIÓ i/o ORIENTACIÓ (de serveis socials)



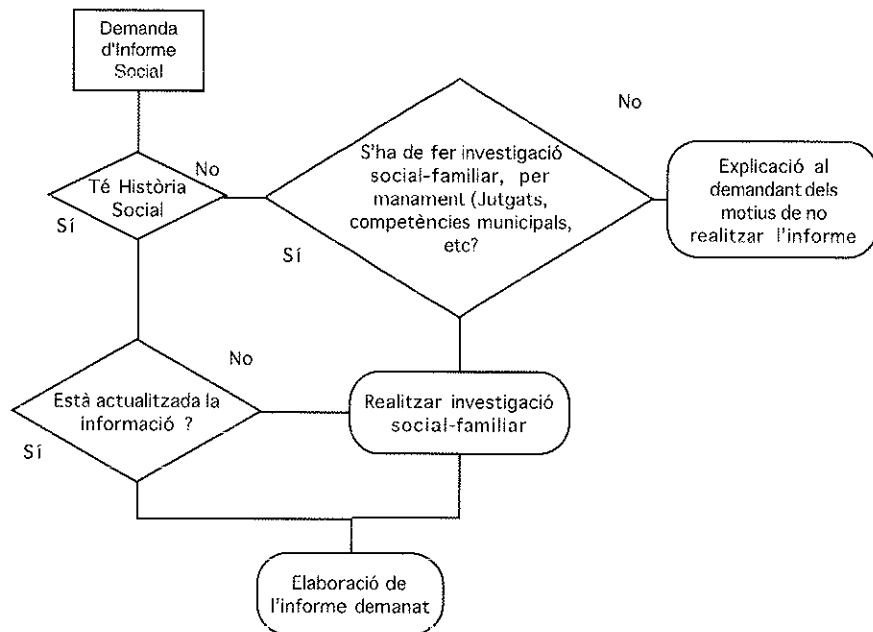
4.3. Actuacions d'INFORMACIÓ i/o ORIENTACIÓ que requereixen H⁸Social (de serveis socials)



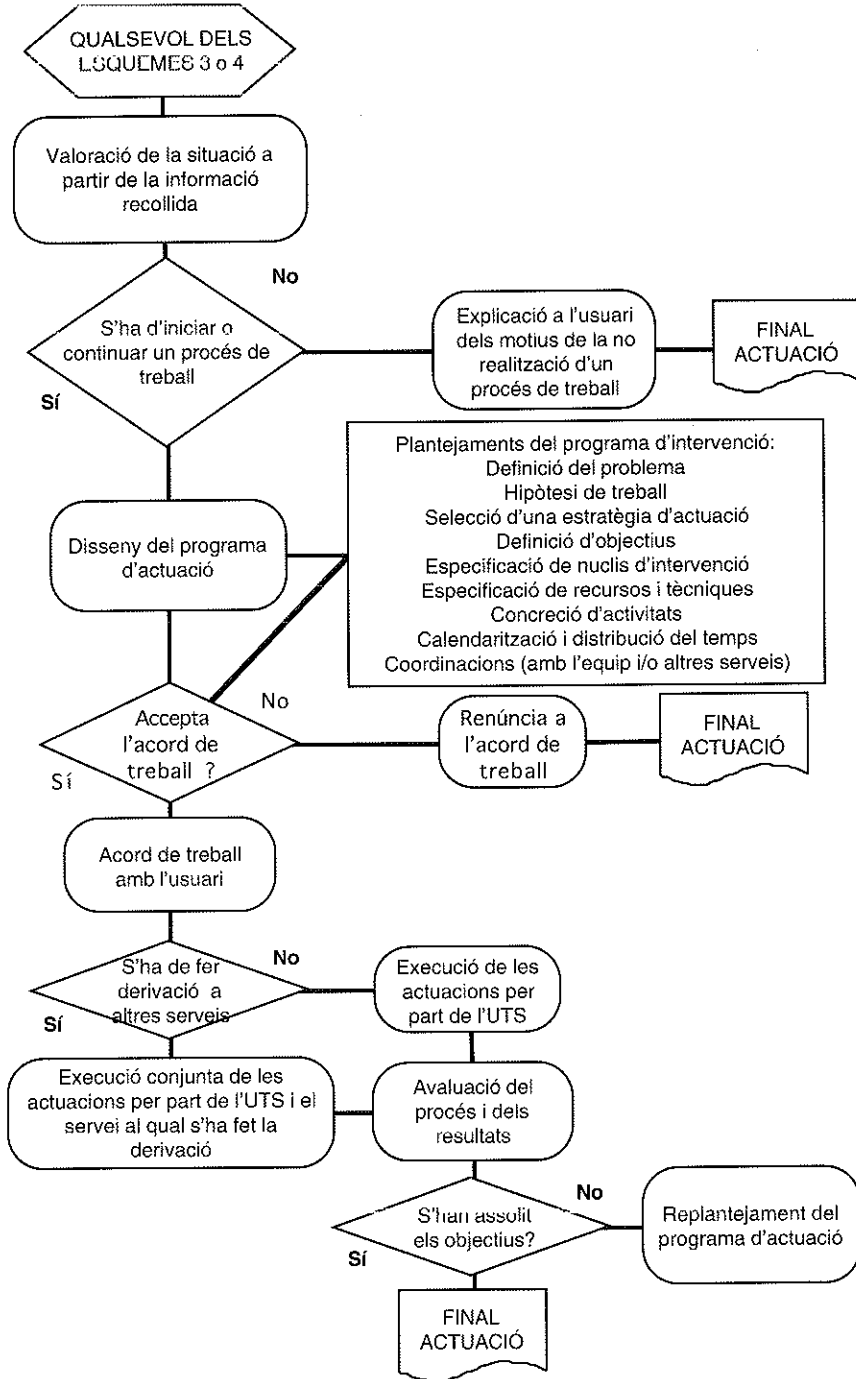
4.4. TRAMITACIÓ DE PRESTACIONS



4.5.1 INFORME SOCIAL



4.5.2/3/4 PROCÉS DE TREBALL SOCIAL



5. SISTEMA INFORMATIU PER AL MANTENIMENT DEL SIO

Presentació general

S'han de garantir, a efectes organitzatius, quatre tipus de feines:

RECOLLIDA, TRACTAMENT I INTERPRETACIÓ DE LA INFORMACIÓ

1. **FONTS PRIMÀRIES**: recollida directa de dades i elaboració de la informació, mitjançant l'adequada recepció de la informació dels usuaris i recollida directa de la informació significativa de les situacions de necessitat de l'àmbit territorial
 - amb una bona organització de les PERMANÈNCIES,
 - realització d'INVESTIGACIÓ SOCIAL i FAMILIAR,
 - realització de PROSPECCIONS DE NECESSITATS i altres ESTUDIS EXPLORATORIS
2. **FONTS SECUNDÀRIES**: recollida mediada de dades ja tractades i elaborades, mitjançant l'adequada coordinació amb fonts d'informació secundàries, siguin altres serveis socials, sanitaris, educatius, etc., sigui amb serveis que poden aportar recursos (serveis de prescripcions) o amb serveis que gestionen informació (Institut Balear d'Estadística, Servei de Documentació del CIM, etc.).

DEVOLUCIÓ DE LA INFORMACIÓ. PROCESSOS D'ACTUACIÓ.

3. Processos d'informació, orientació i assessorament individual, familiar, grupal
4. Processos d'informació, sensibilització i promoció comunitàries.

