

alimara

Revista de Treball Social
Època 5 / **número 55** / Març 2011



**Consell de
Mallorca**



Núm 55

Època 5. Març 2011

Edita: Institut d'Afers Socials

Consell de Mallorca

Coordinació i redacció:

Servei de planificació i documentació.

General Riera, 67

07010 Palma

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

El Pla Estratègic de Serveis Socials de Mallorca. Revisió dels resultats a novembre de 2010

Julià Baltasar Jaume,
coordinador del Pla de Serveis Socials de Mallorca.
Cap de la Secció de Suport Municipal,
Àrea dels Serveis Socials de l'IMAS

1. Planificació estratègica dels serveis socials

No és l'objectiu d'aquest article demostrar l'eficàcia de la planificació estratègica en els processos de les organitzacions; ja se n'encarrega l'abundant literatura que hi ha sobre el tema. Però sí que cal comentar alguns dels factors que justifiquen l'aplicació d'aquesta metodologia de treball:

- a) L'aparició de la crisi econòmica i l'impacte que estableix sobre la dotació de recursos, serveis i prestacions en el sistema de serveis socials.
- b) L'augment de la demanda d'ajuda social i la incorporació en el sistema de nous perfils d'usuaris dels serveis socials, que fins ara es podien considerar com a població normalitzada.
- c) El desenvolupament normatiu sense precedents en la CAIB, que afecta cada un dels nivells competencials del sistema (lleï autonòmica de serveis socials, decrets, plans estratègics, plans sectorials, reglaments...).
- d) El desenvolupament progressiu de la llei de promoció de l'autonomia i d'atenció a la dependència, els nous drets dels ciutadans i l'impacte positiu en els col·lectius de gent gran i de persones amb discapacitat. Però també l'articulació d'aquestes ajudes amb les prestacions actuals.

Supòs que les preguntes: per què hem de planificar?; per què cal una estratègia?, cadascú les respon d'acord amb l'argumentació anterior, però també hi ha altres arguments tan evidents com aquests. La resposta és que cap direcció política ni tècnica hauria de canviar o anul·lar les iniciatives i les accions programades sense una argumentació, més enllà de criteris transparents o d'objectius explícitament reconeguts per una majoria dels agents implicats. Es tracta d'enllaçar d'una forma consistent els conceptes de planificació, estratègia i participació.

Però si planifiquem una estratègia, també ho hem de fer amb una actitud de millora constant de l'eficàcia i de l'eficiència del nostre treball; cada passa que donem ha tenir en compte la visió dels diferents actors que hi intervenen, els professionals, els usuaris i les seves famílies. Es tracta, en aquest cas, d'enllaçar un quart concepte que té relació amb la percepció del treball i dels resultats, i amb la inquietud per aconseguir la major satisfacció possible. Es tracta d'introduir criteris de qualitat en totes les accions i en els processos de feina.

La qualitat i la participació són precisament dos dels eixos que el Pla Estratègic de Serveis Socials de Mallorca té com a prioritaris; tot orientat a aconseguir una xarxa de serveis públics, tan pròxima com sigui possible a l'entorn on viu la persona. Aquests són els quatre eixos que volen servir d'orientació a totes les iniciatives dels propers quatre anys.

2. Com s'ha elaborat el Pla

L'encàrrec de redactar un document sobre el primer Pla Estratègic de Serveis Socials de Mallorca, el va donar la direcció de l'IMAS a un grup de persones, totes elles amb una experiència dilatada en diferents problemàtiques de serveis socials. Per aconseguir una dinàmica més efectiva, es varen constituir tres comissions diferents, formades per membres d'entitats no lucratives, dels serveis socials municipals i dels diferents departaments i sectors del propi IMAS, amb la col·laboració d'una representació del Govern de les Illes Balears i de la UIB.

Per complementar la feina d'aquest equip de trenta-tres persones es va incorporar una entitat consultora externa, que va aportar la seva experiència en la redacció d'altres plans, sobretot en el tractament i la gestió de dades, en el disseny d'una metodologia participativa i en la redacció final del document. Fruit precisament d'una proposta de feina participativa, es varen dur a terme dues jornades monogràfiques sobre el Pla, una d'elles dedicada exclusivament a aconseguir una assistència de prop de cent trenta professionals, en diferents tallers de discussió, per produir la part més important del document del Pla Estratègic, com ara, l'anàlisi de la situació actual i les propostes per al futur. Així, el document final recull unes línies i uns objectius estratègics que són el reflex d'un debat i un consens majoritari de tots els implicats.

Després de dues jornades dedicades exclusivament a la redacció i difusió del document del Pla (juny i novembre de 2009), l'any 2010 s'han realitzat també dues jornades (juny i novembre), per revisar les diferents estratègies de planificació que desenvolupen les administracions (Govern, Consell i ajuntaments), una bona part d'elles són fruit d'iniciatives recollides en el Pla Estratègic de Serveis Socials de Mallorca. D'aquesta manera es fa realitat el compromís de l'IMAS de reunir-nos un mínim de cent vint professionals dels diferents serveis i de les entitats de Mallorca, com a mínim dos cops a l'any. Aquestes convocatòries faciliten la cohesió del sistema i la difusió d'informació rellevant per a tots els que treballem amb persones que tenen alguna necessitat social. Aquest espai s'ha convertit en una trobada

periòdica de molts de professionals que necessiten rebre i aportar informació; la valoració que es fa d'aquests encontres, segons els qüestionaris, és molt positiva.

La redacció del Pla i els resultats aconseguits són el fruit de la bona col·laboració entre els diferents implicats: l'IMAS, els serveis socials municipals i les entitats públiques i privades del sistema.

3. Resultats després d'un any

El Pla Estratègic de Serveis Socials de Mallorca 2010-2013 és l'instrument general de planificació i d'orientació de la política de serveis socials a nivell insular. Es fonamenta principalment en la urgència d'establir criteris de planificació en el territori i en els diferents sectors, que és un dels requeriments que marca la Llei de serveis socials vigent.

El primer document del Pla es va tancar el gener de 2010, quan es va presentar en l'Assemblea de Batles i Batlesses de Mallorca. En el punt 6.3 del document figura la necessitat de fer un seguiment dels acords presos i de les mesures. Després d'un any, és el moment de fer un repàs dels resultats de la seva aplicació. Tanmateix, per conèixer de forma completa les activitats dutes a terme per les diferents àrees i equips de feina de l'IMAS, s'ha de llegir la memòria anual d'aquesta entitat.

La següent relació recull iniciatives ja realitzades, la majoria impulsades per l'IMAS, que segueixen el guió del text del Pla indexat per eixos i, dins un d'ells, la relació de les corresponents iniciatives i actuacions.

EIX 1. XARXA PÚBLICA

Desenvolupar la xarxa de serveis socials públics, amb gestió directa i concertada amb les entitats no lucratives (ENL)

1. En tres anys l'IMAS ha incrementat el seu pressupost prop d'un 50%.
2. Ha augmentat el nombre de projectes amb els municipis i també les ENL. El 37% de les subvencions nominatives han canviat el procediment, han millorat la transparència i concurrència, i s'han convertit en concerts o convenis, la qual cosa ha consolidat la seguretat en la prestació d'aquests serveis.
3. Han augmentat el nombre de places concertades en la xarxa d'inclusió social, de gent gran i les places per a persones amb discapacitat.
4. El preu de la plaça, concretament en el sector de protecció de menors i de la família, ha millorat per acostar-se a la mitjana d'altres comunitats, una necessitat evident i una demanda històrica de tots els centres concertats; aquest augment ha superat el 30 %.
5. Ha millorat el sistema de subvencions de programes i de concertació de serveis i recursos adreçats a les entitats d'iniciativa social. Mitjançant l'aprovació de la "*Instrucció de contractació i compra pública responsable*" (la inclusió de clàusules socials en els contractes és especialment efectiva), entre d'altres.
6. S'han millorat els serveis de menors: sa Vileta ha passat a un nou centre en es Pil·larí; Son Gibert ha passat al nou equipament de sa Pedra Viva; i el CAT Muro ha passat a Can Mercadal. També s'ha reformat la infraestructura del SIF.

7. La inversió en infraestructures dels serveis de dependència ha estat de 2.532.338 €.

Millorar la cooperació, delimitar competències i coordinar accions entre Govern, Consell i ajuntaments

1. Nova normativa vigent: Llei 4/2009, de Serveis Socials de les Illes Balears; Decret 86/2010, de coordinació i acreditació de centres de serveis socials per a gent gran i per a persones amb discapacitats.
2. Normativa actualment en tramitació: el Decret dels principis generals dels serveis socials comunitaris bàsics; la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears; i la Carta dels drets socials de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
3. S'ha constituït el Consell de Coordinació de Benestar Social per fomentar i regular la coordinació de les polítiques públiques en serveis socials i articular-les entre els diferents sistemes de protecció social.
4. S'ha constituït el Comitè d'Avaluació de les Necessitats de Serveis Socials, que ha de vetllar per l'eficiència i per la qualitat del sistema.

Tot junt, en funcionament, suposa una passa molt important en la consolidació dels serveis socials i la participació de tots els agents implicats.

Enfortir la coordinació entre els departaments del Consell i els serveis socials comunitaris bàsics, i donar suport als plans municipals de serveis socials

Tots els municipis menors de 20.000 h. (hi ha quaranta-set municipis) han d'aprovar un pla municipal de serveis socials, que és un instrument eficaç per planificar, però també un compromís entre les diferents institucions que desenvolupen accions a cada territori. Aquesta iniciativa té com a objectiu principal introduir eines de planificació per detectar i analitzar les necessitats emergents a cada territori, i proposar els recursos necessaris per poder abordar-les, així com clarificar davant dels ciutadans i del Ple municipal les accions socials que es duen a terme actualment i que es duran a terme els propers anys.

El 2010 el Consell/IMAS, un cop aprovats els plans municipals, ha impulsat denou projectes nous en tot el territori (municipis menors de 20.000 h.), entre ells, els tallers de capacitat, de baixa ocupabilitat, de suport psicosocial, i altres projectes de desenvolupament dels plans corresponents, amb un pressupost total de 392.950 €.

PLANS SECTORIALS DE SERVEIS SOCIALS DE MALLORCA

A partir de l'anàlisi real i potencial de la demanda de cada un dels sectors, amb l'assessorament d'un grup d'experts en cada una de les problemàtiques sectorials, amb la participació de representants d'altres administracions, i el treball d'un grup de professionals de l'IMAS, s'han redactat els diferents plans sectorials de serveis socials.

L'objectiu és redactar un document tècnic que pugui ser validat per la majoria de professionals de cada sector.

El mètode de cada un és un calendari de sessions de treball conjunt per a la redacció d'un primer document. En aquestes sessions s'han revisat la documentació més rellevant sobre la legislació de cada sector, les dades qualitatives i quantitatives relatives a cada problemàtica, una anàlisi DAFO i la definició de les prioritats i principals línies d'actuació per als propers quatre anys.

A través de debats i consensos, aquest document posteriorment es valida pels representants de les entitats i institucions implicades en cada sector, i així s'ha arribat a tenir una proposta de cada un dels sectors.

El Pla Sectorial de persones amb discapacitat va ser aprovat en el Consell Rector de l'IMAS del mes de novembre. Els Plans de Menors i Atenció a la Família, de persones majors i d'inclusió social, es troben en diferents moments de la seva redacció, i la previsió és que el proper mes de febrer estiguin aprovats en el mateix òrgan de l'IMAS i es desenvolupin a partir de 2011.

FIXAR CRITERIS DE PLANIFICACIÓ DE PRESTACIONS I RECURSOS, I ACTUALITZAR LA INFORMACIÓ SOBRE NECESSITATS SOCIALS

1. S'ha creat l'Observatori Social de la Crisi, que publica informes trimestrals sobre les dades més rellevants dels problemes socials (el darrer informe publicat és del novembre de 2010).
2. Els diferents plans sectorials posen en funcionament, a partir de 2011, quatre nous observatoris de cada una de les problemàtiques de gent gran, menors, discapacitats i d'inclusió social.

DEFINIR CRITERIS DE DOTACIÓ DELS RECURSOS DE SERVEIS SOCIALS

1. Es troba en procés d'aprovació la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears i està prevista per al 2011 la Cartera bàsica de serveis socials de Mallorca, que ha de recollir la descripció bàsica de cada un dels serveis (ràtios, perfils professionals, etc.).
2. El text del Pla Estratègic de Serveis Socials de Mallorca també ha d'incorporar una proposta de ràtios de les UTS de Mallorca, que ha de ser consensuada i finalment recollida en el Reglament dels serveis socials comunitaris bàsics i específics que publicarà el Consell l'any 2011.
3. S'ha publicat el 2010 el Catàleg de dotació i funcions dels llocs de treball dels diferents serveis de l'IMAS a Mallorca.
4. Les inversions de l'IMAS han augmentat progressivament: el 2007 = 0,7 M; el 2008 = 1,3 M i el 2009 = 3,2 M.

MILLORAR ELS SISTEMES INFORMATIUS DE SERVEIS SOCIALS

1. Actualment, el nou sistema informatiu de serveis socials e-SSAP ja funciona en bona part dels municipis de Mallorca i el 2011 la versió definitiva d'aquest sistema cobrirà quasi la totalitat del territori insular. El sistema està consensuat amb els serveis socials municipals i permet el registre i l'explotació de la informació generada en els serveis socials (característiques, perfils dels usuaris, història i diagnòstic social, etc.). L'e-SSAP incorpora avantatges importants sobre l'anterior sistema, una de les més notables és la possibilitat de consultar i gestionar en xarxa.

2. S'ha unificat el sistema de les bases de dades de l'IMAS (base de dades d'usuari únic).
3. S'ha dissenyat el sistema informatitzat Kronos per gestionar eficaçment les dades dels usuaris residents i la seva evolució en tots els centres de gent gran de l'IMAS. El 2011 entrarà en ple funcionament la darrera versió d'aquest instrument.

EIX 2. PROXIMITAT

Apropar els serveis socials als usuaris

1. S'han reforçat els centres comarcals d'Inca i de Manacor (inversió en més espai i en més recursos).
2. Hi ha una nova convocatòria anual gestionada per l'IMAS per subvencionar el transport de persones amb discapacitat, per valor d'1.212.422 €.
3. S'han apropiat els serveis d'atenció a la dependència als municipis menors de 20.000 h. S'ha creat un equip de deu valoradors i deu treballadores socials per informar, atendre i fer els PIAS a totes les persones dependents en el mateix municipi (s'han signat convenis amb quaranta-set municipis).
4. El Govern de les Illes Balears ha transferit al Consell de Mallorca la gestió de 614 places de dependència, amb una inversió total de 10.000.000 €. L'IMAS, el proper gener, ha d'implantar un nou sistema informatiu que farà possible gestionar el catàleg de dependència i assignar els recursos des dels propis serveis socials municipals.
5. Està en funcionament la web Mallorca Social de l'IMAS, on s'actualitza permanentment tota la informació generada dins l'àmbit dels serveis socials, amb un seguiment especial de la informació sobre els serveis socials comunitaris de Mallorca, els plans municipals de serveis socials, els plans sectorials i el Projecte Mallorca per Àfrica, entre d'altres.

Aquest instrument té l'objectiu principal de convertir-se en un gran portal de referència per a tota la comunitat de serveis socials, útil per als usuaris, ciutadans en general, professionals del nostre sistema i d'altres sistemes de protecció social, proveïdors, polítics i càrrecs directius de les diferents entitats públiques i privades.

Gràcies a la col·laboració i a les aportacions dels que ens visiten, podem dir que aquest objectiu va camí de ser una realitat. A la taula següent podem veure la utilització progressiva d'aquest instrument; en els cinc mesos anteriors pràcticament s'ha quintuplicat el nombre de visites.

	juny	juliol	agost	setembre	octubre
Nombre de visites	221	466	368	806	1.020
Visitants diferents	124	312	240	563	722

EIX 3. QUALITAT

Garantir un model de qualitat en la gestió dels serveis socials

- La qualitat en els centres que l'IMAS té concertats, en matèria de discapacitat, és alta, ja que de trenta-nou entitats concertades, el 100% compleixen el 90% dels requisits bàsics de qualitat.
- Actualment hi ha un 15 % de residències i de centres de dia per a gent gran certificats amb un model de qualitat.
- Tots els centres de menors han incorporat un nou sistema informatitzat de gestió de qualitat centrat en l'expedient de l'usuari.
- S'ha publicat el reglament que regula el règim intern dels centres de protecció de menors gestionats de forma directa o concertada per l'IMAS.
- S'ha redactat el Manual d'Intervenció del Servei de Protecció de Menors de l'IMAS.
- Publicat el *Manual d'instruccions dels procediments d'actuacions tècniques i administratives* que regula les actuacions del Servei de Protecció de Menors de l'IMAS.
- En relació amb el tercer sector, actualment el 60% del centres concertats estan certificats amb un model de qualitat, norma ISO o EFQM, d'excel·lència amb gestió. La convocatòria de l'IMAS per a la gestió de qualitat concedeix un total de 226.590 € en ajudes a ENL per millorar contínuament la qualitat i, finalment, aconseguir les acreditacions.
- S'ha constituït el Fòrum Institucional de Qualitat en el sector públic, per impulsar i difondre la cultura de la qualitat i de l'excel·lència.
L'IMAS ha creat el departament que inspecciona la qualitat i els serveis per controlar i supervisar el compliment de la normativa.

Avançar en la professionalització

1. Des del final de 2009 ha començat un calendari de conferències d'experts sobre temes específics que interessen els professionals dels serveis socials dels diferents àmbits competencials (municipal o insular) o nivells de serveis (comunitaris o especialitzats). En aquest cicle de conferències hi participen els responsables directes de les institucions, entitats privades i projectes que es desenvolupen en altres comunitats autònomes del territori estatal.
2. S'han fet tres cursos de formació de gestió de qualitat dirigits al personal dels centres residencials de gent gran de l'IMAS.
3. S'ha aprovat un pla de recursos humans de l'IMAS.
4. S'ha posat en funcionament un nou sistema informatiu integrat de gestió de recursos humans.
5. En funcionament el nou portal web del personal.
6. En funcionament el nou registre informatitzat de dades del personal.
7. S'ha publicat la RLLT de 2010, per planificar i ordenar tots els recursos.
8. S'ha fet en 2010 el concurs de trasllats, que ha afectat més de 350 treballadores.
9. S'ha previst, per a l'any 2011, l'oferta pública d'ocupació, per consolidar l'estructura dels serveis.
10. S'han format i acreditat trenta treballadors de l'IMAS, per poder fer les valoracions de les situacions de dependència.

EIX 4. PARTICIPACIÓ

Millorar els processos i els canals de participació

1. S'ha implantat un nou model d'atenció als usuaris denominat Pla de Qualitat de Vida, (Shalock, Verdugo)¹ (actualment és una prova pilot a la residència de Felanitx), que incorpora, entre d'altres millores, la participació de les famílies en el disseny del pla d'atenció i la posterior avaluació de l'evolució del resident. No només suposa una revisió de tot el procés d'atenció des de cada un dels nivells de l'organització del servei, sinó un reconeixement explícit de la millora de tot el conjunt del servei.
2. L'avaluació de la satisfacció dels residents i familiars dels serveis de l'IMAS, ha donat com a resultat una satisfacció global de 4,2 sobre 5 (qüestionaris 2010).

Consolidar el reconeixement a les persones i a les entitats solidàries

1. El 2010 l'IMAS i el Fons Mallorquí de Solidaritat han concedit dotze premis a persones o a entitats per l'activitat solidària en l'encontre anual dels Premis de Solidaritat de Mallorca.
2. En la convocatòria del Premi Pere Mascaró de 2010, per fomentar els estudis socioeconòmics en el marc del sistema públic dels serveis socials, s'han presentat dues candidatures aspirants, que en aquests cas provenen de professionals acreditats docents de la UIB. El premi es convoca gràcies a la col·laboració del Consell de Mallorca/l'IMAS, la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració del Govern Balear i l'Ajuntament de Palma, i té una dotació de 18.000 €.
3. L'IMAS ha publicat el llibre *De la beneficència a l'estat del benestar: història dels serveis socials a Mallorca (s. XVI-XX)*.

Fomentar els plans de formació del voluntariat

El programa del voluntariat de l'IMAS, el 2010 s'han format 128 persones voluntàries en temes generals i específics.

El programa de voluntariat a les residències de l'IMAS està centrat en el model *Caixes de vida*.

El seguiment del desenvolupament de Pla és una tasca de tots i és especialment efectiva per revisar-ne els objectius en funció dels canvis i de les noves necessitats, per tant, aquesta tasca continua de forma permanent.

La informació que figura en aquesta relació ha estat possible gràcies a la col·laboració i a l'ajuda dels diferents responsables i professionals dels departaments de l'IMAS. I en algun cas als altres professionals de les corresponents institucions i entitats citades. A tots els companys gràcies per la seva ajuda.

¹ Vegeu la bibliografia d'aquest autor sobre la investigació d'indicadors de qualitat de vida, finançada pel Ministeri de Ciència i Tecnologia, el 2002-2003.