

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.

Resultats de l'aplicació de la nova normativa en l'àmbit de serveis socials comunitaris

Aportacions:

**Maria Peñarrubia, Tòfol Sastre, Denise Knabe,
Elena Fernández, Andreu Vidal i Cristina Marín**

Gràfica: **Tòfol Sastre**

Redacció: **Margalida Rubí**

Coordinació: **Julià Baltasar**

Aprovar la Llei de serveis socials de les Illes Balears (Llei 4/2009), el juny de 2009, **va suposar un abans i un després dels serveis socials. Va implicar regular i ordenar el sistema de serveis socials de les Illes Balears** per donar resposta a les necessitats de les persones, potenciar-ne l'autonomia i la qualitat de vida, promoure'n i garantir-ne l'accés universal per contribuir al benestar i a la cohesió social.

Aquesta Llei garanteix un marc estable de recursos i de serveis a la ciutadania, és a dir, que l'atenció social s'ha de constituir com a vertader dret subjectiu per a les persones usuàries dels serveis socials. Dret subjectiu que ha de poder exigir a les administracions que en són competents i, en darrera instància, davant dels tribunals, la qual cosa elimina el caràcter assistencial dels serveis socials.

Juntament amb altres normatives de rang superior i d'obligat compliment, com són la Llei de ciutadania, de convivència, entre d'altres, ens marquen el camí de complementarietat administrativa i atorguen un seguit de drets a la ciutadania per

la qual treballam. Per la qual cosa, des del serveis socials, no ens podem permetre fer-ne cas omís i ens cal posar-nos al dia.

Tot plegat, ens condueix a:

- Una definició conceptual i la configuració d'un sistema de serveis socials.
- L'ordenament i l'aplicació (plans estratègics, protocols, etc.).
- L'estructuració i el finançament.
- La tipificació de prestacions (catàlegs de prestacions).
- La delimitació de les competències.
- La informació i la difusió a la ciutadania (cartera de serveis, tríptics divulgatius...).
- La coordinació imprescindible de tots els agents implicats, perquè els usuaris puguin participar en la planificació i l'avaluació dels serveis prestats.

Fa més d'una dècada que les empreses i les entitats del món de la iniciativa privada i pública, d'àmbit sanitari, econòmic, formatiu, associatiu, etc. es van sumant a la implementació dels sistemes de qualitat. La Llei 4/2009 de serveis socials explicita en l'article 92 que la qualitat és un principi rector i un dret de les persones usuàries, i no ens ha quedat altra alternativa que fer un salt a la modernitat. Això ha suposat tota una reactivació en el món dels serveis socials municipals.

Abans de la Llei 4/2009 eren poques les entitats locals que feien ús d'aquests sistemes de treball; amb l'aprovació d'aquesta Llei s'ha produït un gran canvi qualitatiu i, a dia d'avui, tots els municipis de Mallorca de menys de 20.000 habitants han elaborat el seu pla municipal de serveis socials.

Aplicar els sistemes de qualitat suposa implementar i usar els nous instruments de gestió, així com elaborar catàlegs de prestacions, carteres de serveis, selecció d'estàndards de qualitat (d'indicadors i de compromisos), etc.

La Llei, com no pot ser d'altra manera, també preveu una distribució de competències de les diverses administracions, l'autonòmica i les locals; distribueix les funcions d'acord amb els àmbits d'actuació, complementària i sectorial, i amb la forma de col·laborar per dur a terme cadascuna de les funcions que se li encomanen.

Assumpció de competències

Quant a l'obligatorietat de les administracions públiques d'impulsar la implantació dels sistemes de gestió de qualitat dels serveis, des de l'equip de suport tècnic municipal de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) hem desenvolupat unes mesures d'actuació que, a la vegada, ens han permès poder complir l'article 37, que atorga als consells insulars la funció de "*facilitar l'assistència tècnica i l'assessorament als ajuntaments i a les mancomunitats dels municipis... i donar suport tècnic i professional als serveis socials comunitaris i col·laborar-hi en la implantació de les prestacions bàsiques*"; hem dissenyat uns instruments de recollida d'informació i de planificació, hem aplicat una metodologia per donar suport als municipis i a les mancomunitats, i així poder assolir les competències que l'article 38 els encomana.

De forma progressiva, durant el període 2008-2010, hem desenvolupat diverses línies d'actuació, entre elles la d'impulsar els plans municipals. A partir d'un protocol general de col·laboració signat entre els diversos ajuntaments i mancomunitats i l'IMAS, s'ha establert el contingut i les actuacions de col·laboració,

i els terminis per dur-los a terme; aquest acord permet dissenyar el pla, a partir de l'anàlisi que han fet les administracions públiques competents en serveis socials.

Gràcies a la implicació dels professionals dels serveis socials municipals i a la col·laboració d'altres departaments d'ambdues administracions, s'han elaborat 26 plans municipals de serveis socials, un instrument tècnic de gestió per ordenar i millorar el conjunt de mesures, d'accions i de recursos necessaris per assolir els objectius de la política de serveis socials en els municipis. És el resultat d'un procés que ha tingut com a objectiu identificar el futur que desitja desenvolupar la corporació municipal i definir el mitjans reals per assolir-ho.

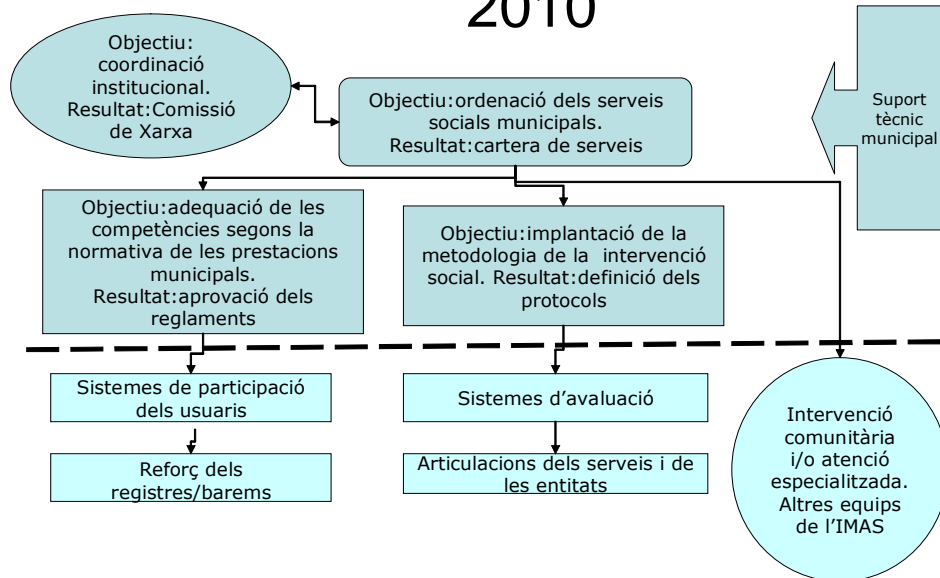
Plans que han possibilitat:

- Detectar i analitzar les necessitats emergents de la població i proposar els recursos necessaris per poder abordar-les.
- Anticipar-se a les necessitats socials que van sorgint.
- Identificar les mancances del sistema i dotar els tècnics dels instruments, les infraestructures, els programes, les aplicacions tecnològiques i els equipaments necessaris per al bon desenvolupament de la tasca professional.
- Establir les línies estratègiques d'intervenció prioritàries i definir-ne les actuacions que cal desenvolupar.
- Crear i millorar els programes per prestar els serveis a persones usuàries de serveis socials.
- Donar una millor qualitat de resposta.
- Afavorir i incrementar la participació social de la ciutadania.
- Establir línies de col·laboració amb altres administracions públiques i/o entitats privades, mitjançant la signatura de convenis.
- Iniciar noves estratègies d'intervenció.
- Elaborar nous projectes (catàlegs de prestacions, de reglamentació, de normativa, protocols, etc.).

Una segona línia d'actuació que hem treballat ha estat l'impuls de les carteres de serveis. L'article 27 de la Llei 4/2009 planteja que els consorcis les aprovin, sempre que siguin carteres complementàries i addicionals a les aprovades pel Govern de les Illes Balears i pels consells insulars.

Per dur a terme aquestes línies hem dissenyat instruments i hem aplicat una metodologia pròpia que seguidament detallam en aquesta gràfica.

Procés general d'intervenció 2010



Instruments i metodologia de treball

El sentit d'establir entre tots un procés d'intervenció des de l'equip, suposa aconseguir treballar dintre de la planificació estratègica, amb tot el que comporta d'ordenar les accions que cal desenvolupar durant un any vista. S'han de basar en uns objectius clars, que s'han d'aconseguir, i que cada un d'ells ha d'anar acompanyat d'un resultat tangible i, sobretot, útil, per poder continuar una feina de millora contínua. Això ens permet que des dels equips d'intervenció ens orientem cap a aconseguir resultats amb un denominador comú: donar suport als serveis socials municipals, per tal que, a curt termini, s'obtinguin els elements indispensables per treballar des de la gestió de qualitat.

L'aposta per un treball conjunt possibilita poder aplicar la metodologia de coacció, és a dir, l'acció conjunta dels tècnics municipals i dels tècnics de l'IMAS. Des de l'IMAS es va fer la selecció de les fonts documentals i de la normativa, la recerca de dades i la tria de la informació útil per a cadascun dels plans que s'havien d'elaborar: dades quantitatives per al diagnòstic, demogràfiques, laborals, relatives a la població, etc. Es traslladaren al document i es varen interpretar; per això es va comptar amb la participació de tècnics de la Secció de Planificació de l'IMAS. Aquest document es va lliurar als municipis i va ser la base del document que cada municipi amplià descrivint l'estructura organitzativa, la dotació pressupostària i de recursos humans per implementar els serveis que ofereix. Es va fer l'estudi diagnòstic (DAFO), s'analitzaren els pros i els contres, els punts forts i febles del departament, de la institució i de fora. Va servir per revisar tot el que es fa, com es fa, saber què es pot obtenir i on es vol arribar. Ha estat un esforç que ha servit per donar a conèixer tot allò que gestionen, des dels serveis socials, els tècnics del propi departament i d'altres de la corporació. El disseny del pla operatiu, on cada equip municipal va elegir unes línies estratègiques d'intervenció, va ser

aprovat pel consistori posteriorment en sessió plenària. Aquest plans suposaran el marc d'actuació en un termini de dos/tres anys.

Els instruments que vàrem elaborar per facilitar la feina consistiren en dos manuals, el d'elaboració dels plans municipals dels serveis socials i el de la cartera de serveis, i les tècniques de treball que vàrem aplicar foren:

- jornades de formació
- assessorament específic en reunions comarcals
- sessions de suport individual

En aquest moments s'estan elaborant els dossiers de protocols i de reglamentació.

Resultats a dia d'avui

Plans aprovats

S'han aprovat un total de 26 plans municipals (Alaró, Alcúdia, Andratx, Artà, Binissalem, Búger, Campanet, Campos, Capdepera, Consell, Felanitx, Lloseta, Mancor de la Vall, Muro, Pollença, Porreres, sa Pobla, Sant Llorenç des Cardassar, Santa Margalida, Santa Maria, Santanyí, Selva, ses Salines, Son Servera, la Mancomunitat del Pla i la Mancomunitat de Tramuntana), que fan un total de 47 municipis.

Carteres de serveis

S'estan elaborant les carteres de serveis mitjançant suport individual i comissions de treball en grup.

Els municipis que han optat per fer-ne difusió i s'han adherit al projecte d'edició de tríptics de carteres de serveis de l'IMAS són: Sant Llorenç des Cardassar, Pollença, sa Pobla i Alcúdia, Santanyí, la Mancomunitat de Tramuntana (Banyalbufar, Bunyola, Deià, Escorca, Esporles, Estellencs, Fornalutx, Puigpunyent, Sóller i Valldemossa) i Andratx. En el mes de desembre sortiran les primeres edicions, se'n farà una tirada de 29.000 exemplars, repartits entre 7 municipis (2.000 per municipi), i 15.000 per a la Mancomunitat de Tramuntana que engloba 10 municipis.

Més endavant es farà una segona tirada de 32.000 exemplars i es difondrà la cartera de serveis de 19 municipis més. S'editarà el tríptic de la Mancomunitat del Pla que engloba 13 municipis, amb una tirada de 20.000 exemplars, i les altres 12.000 unitats es repartiran entre els 6 municipis restants, 2.000 exemplars per a cada municipi.

A més, s'està treballant intensament per ordenar programes i serveis municipals, es dona suport als municipis per elaborar el catàleg de prestacions (Artà, Santanyí, Capdepera, Son Servera, Felanitx, Alcúdia, Pollença i sa Pobla); i la Mancomunitat de Tramuntana i Andratx treballen protocols d'actuació dels diferents serveis.

Algunes reflexions finals

Com a conclusió, ens atrevim a afirmar que hem entrat en una nova etapa de treball, resoldre necessitats des de la planificació, que ordena la tasca i les funcions de tots els agents socials implicats, tant públics com privats, i que inclou els responsables polítics, els tècnics i les persones beneficiàries. Es valora aquest

canvi com a molt positiu, atès que un pla delimita les responsabilitats de cadascuna de les parts, permet prioritzar línies d'actuació marcant objectius en un termini, distribueix accions i competències avaluant-ne els resultats i, com a mesura d'ètica aplicada i de respecte, ho difon a la ciutadania, a la qual s'adrecen els serveis.