

# 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.

## **JAUME GARAU: Els serveis socials han de jugar un paper més rellevant en la societat**

**Redacció**

Jaume Garau Salas va néixer a Palma el 1953. És llicenciat en Psicologia Social per la Universitat de Barcelona i màster en Psicologia de les Organitzacions per la Universitat de Londres. A més, és auditor de Qualitat en ISO 9001 pel model curricular oficial de l'European Organization for Quality i posseeix el certificat d'Auditor en ISO 9001 per l'entitat acreditada –TAR-ZERT, del Grup TÜV-Rheiland.

Durant els anys 1983 i 1984 va ser responsable de formació dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Barcelona. Del 1985 al 1996 va ser el director dels Serveis Personals de l'Ajuntament de Palma i de Marratxí. Responsable del departament de Qualitat d'INTRESS del 1998 al 2007 i director general de Coordinació Turística de la Conselleria de Turisme del Govern de les Illes Balears del 1999 al 2003.

Coordinador del projecte *ONG CON CALIDAD*, premi Imserso Infanta Cristina 2003 a la Qualitat dels Serveis Socials, del 2002 al 2004 i responsable del portal sobre qualitat de la web "xarxanet.org", 2003-2004.

L'any 2007 va ser nomenat conseller executiu del Departament de Benestar Social del Consell de Mallorca i president de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials.

**Com valorau la Llei de Dependència i com veis el seu desplegament a Mallorca en aquests moments econòmicament difícils.**

La Llei de Dependència s'ha de contextualitzar, entenc, en el desenvolupament de l'Estat del Benestar a Espanya, que segueix el camí desplegat a tota Europa.

En el nostre continent, l'Estat del Benestar comença a prendre força de manera intensa després de la Segona Guerra Mundial amb el pacte entre els actors principals de les societats d'aquell moment. Aleshores es veu que no es pot continuar amb les desigualtats existents i, per tant, s'aposta pel creixement dels sistemes d'assegurament de les persones en cas de malaltia, d'estar en atur o en altres estats de necessitat. És un pacte molt fort, ferri, fonamentat en què els ciutadans i les empreses transferiran a l'estat unes determinades quantitats econòmiques a canvi que aquest estat proveeixi de serveis d'ajut. Així, els estats prenen un protagonisme enorme capitalitzant les forces de socors que abans es diluïen en les societats civils.

A partir d'aquí Europa es desenvolupa i nosaltres quedam molt estancats dins un sistema arcaic que el franquisme perpetua. La Segona República el va modernitzar un poc, però Franco recupera un sistema molt fonamentat en l'Església, en la caritat, i sobre la base de grans institucions. D'aquesta manera, quan s'acaba el franquisme tot està per fer.

En els anys vuitanta són els ajuntaments, en general d'esquerres, de tot tipus d'esquerra, els que comencen a fer serveis socials moderns. Les diputacions, hereves d'un paper assistencial que venia de molt enrere, mantienien molt tancades les grans institucions asilars. Amb l'inici de la Transició es comencen a obrir i entre això, la feina dels municipis i les transferències que vénen de l'Estat a les comunitats autònomes es comença a construir l'Estat del Benestar. Per tant, la Llei de Dependència és la peça que faltava per completar-lo.

Pensem que el model d'aquesta llei està instaurat a Europa des de fa deu o quinze anys. Per això, aquest pas era molt necessari que es fes. I es fa en un moment d'eufòria econòmica, l'any 2006, per entrar en vigor el 2007. I just després de començar la seva vigència s'inicia la crisi econòmica. Per tant, el ritme de desplegament ha estat més lent del que es preveia.

Així i tot, aquí a Mallorca hi ha hagut 22.000 persones avaluades, 17.000 de les quals valorades com a dependents; i d'aquestes, set o vuit mil amb algun tipus de prestació. Aquestes xifres suposen un avanç molt gran, numèricament molt gran i també econòmicament. Per tant, el resultat és positiu. S'ha instal·lat en els municipis, en el Consell, en el Govern i en la ciutadania d'una manera relativament fàcil: tothom sap què ha de fer, com s'avalua, com es valora i com es concedeixen uns ajuts o altres.

Què falta? Doncs han faltat 25 o 26 milions d'euros per acabar-la d'integrar i perquè fos més ben valorada per la ciutadania. Tanmateix, l'aplicació de la llei continuarà més lentament durant els propers dos anys i, millorant la situació econòmica, es tornarà a reactivar a bon ritme.

**L'11 de juny de 2009 també es promulga la Llei de serveis socials de les Illes Balears, vint-i-dos anys després de la Llei 9/1987 d'acció social. Com la valorau?**

En general, la veig bé. Hi ha dues qüestions que crec que s'haurien d'haver clarificat i intensificat més. Una és el municipalisme, perquè se segueix mantenint un sistema massa verticalista; sembla que el govern ho ha d'establir tot. I tampoc no dóna el suport necessari a allò que és la base municipal dels serveis socials i que

s'ha de defensar sempre en un sistema democràtic progressista. Perquè la gent pertany a un municipi i com que són serveis de proximitat, són serveis que s'han de situar devora la persona. I aquesta base municipalista, insistesc, no està ni prou aclarida, ni prou defensada. Per tant, s'haurà de créixer en aquesta línia i costarà molt perquè als ajuntaments els fa peresa assumir més responsabilitats, però les han d'assumir perquè, com a institució natural, els correspon. Que per volum no poden assumir algun servei? Doncs se'ls dóna la possibilitat de mancomunar-se i allà on no hi puguin arribar, que sigui el Consell o el Govern que hi posin el que hi faci falta; però sempre com a elements complementaris d'una feina comunitària municipalista.

I un altre tema és el de la participació ciutadana, civil, i de l'associacionisme sense afany de lucre, del voluntariat. Se'ls diu que formen part del sistema però no els dota del protagonisme que haurien de tenir. Els serveis socials s'han d'encaminar cap a serveis molt comunitaris amb molta participació de les entitats no lucratives. I s'han de defugir les grans institucions, del tipus que siguin: per a persones immigrants, per a persones majors, etc. Les grans institucions són massa cares i no donen serveis de qualitat, per molt bons que siguin els professionals i per molts diners que s'hi aboquin. A les persones ens agrada estar a ca nostra o ben devora, el més a prop possible d'on vivim. Fins i tot quan, per les raons que siguin, les persones no poden estar a ca seva, és millor que visquin en entorns comunitaris: famílies d'acolliment, xarxes comunitàries de suport mutu, etc. I aquesta llei nostra de serveis socials, com la majoria de les que s'han promulgat darrerament a l'estat, no contempla aquesta empremta.

No vol dir que no s'hi pugui fer feina, en aquesta línia, però la llei ni la impulsa, ni la clarifica, ni li dóna la força. Els serveis socials, en el futur, només poden desplegar-se de forma extensa si es fa des d'una perspectiva comunitària. Fent institucions i residències, i llocs tancats plens de professionals, no es va enlloc. Hem construït un sistema de serveis socials massa assistencialista, que és car i no apoderen la persona, sinó que li lleven potestat. No hem fet prou esforç i ara cal reprendre la idea comunitària de fa vint-i-cinc o trenta anys i reactualitzar-la, modernitzar-la.

**Vós coneixeu prou un municipi gran com Palma. Fa vint-i-cinc lideràreu la planificació dels seus serveis socials i encara ara, en essència, se segueix la línia marcada, la qual cosa demostra que va ser encertada. Ara coneixeu els serveis socials d'una altra administració, la del Consell de Mallorca. Tenint en compte aquestes dues visions, quines dificultats detectau en aquesta implantació comunitària dels serveis socials?**

En el cas d'atenció primària, jo venia de Barcelona i allà hi havia un criteri radical: un treballador social, de la jornada laboral setmanal, només podia fer deu hores de treball individual, quinze de treball comunitari i la resta dedicar-la a la formació, al registre, al reciclatge, a reunions, etc. Hi havia un criteri molt clar del treball comunitari per potenciar la comunitat i ajudar les persones més afeblides a què no perdessin la sociabilitat. Això, lentament i a tota Espanya, va anar desapareixent per potenciar el treball individual.

I ara tenim uns serveis socials on el vuitanta per cent de la feina que fan es dedica a atendre ciutadà per ciutadà. I això, primer, és molt costós i després que no ajuda gens a restablir vincles. Pot ajudar a obtenir una prestació, a accedir a una institució, a dissenyar un itinerari individual, però no ajuda a restablir els vincles perduts amb la família, ni a restablir les relacions amb la comunitat perquè

no es treballa amb les escoles de manera intensa i consistent, per exemple. I aquest biaix també s'ha donat en els ajuntaments, la qual cosa imposa un reposicionament. L'actual crisi econòmica i la incipient iniciativa de crear xarxes de col·laboració social farà que els serveis socials s'hagin de dirigir cap a feines més grupals i més en xarxa. Per tant, si recules, tornes al treball individual i com que no dóna molt de si, acabes institucionalitzant. Aleshores, no són serveis socials preventius i comunitaris, sinó assistencials i institucionals.

A Mallorca hi ha una bona xarxa que atén casos i una bona xarxa d'institucions que donen servei a aquestes persones. Però això, no té presència a la ciutat; no té presència a la comunitat. Fixem-nos que amb la quantitat de diners invertits en serveis socials, la quantitat de gent que hi està implicada, no es fa present en el dinamisme dels pobles i de les ciutats. És un cos aïllat. No vol dir que no hi hagi debats ni que estiguem fora del món; hi som, però amb una funció molt assistencialista. I el problema, tanmateix, és el trencament dels vincles, que s'ha d'intentar que es recuperin; són els conflictes socials importants que presenten molts ciutadans i que no saben com sortir-se'n. Com tota la societat, d'altra banda: en general tot està enfocat a allò individual i no a la col·lectivitat.

**Parlàveu que els ajuntaments s'han de mancomunar però la comarcalització de Mallorca és un tema complex i no resolt. Els tres mil sis-cents vint-i-sis quilòmetres quadrats de l'illa són dividits de manera diferent pel sistema sanitari, pel d'educació o pel de serveis socials. Aquesta disparitat, a més de confusió, no creis que pot provocar conflictes innecessaris?**

Sembla ser que la teoria que domina més és la necessitat de crear una llei d'ordenació territorial i aquesta llei només la pot crear el Govern. El Consell no en té cap potestat. Hi ha hagut converses entre els serveis sanitaris, educatius i de serveis socials perquè el Departament de Cooperació Local i Interior del Consell de Mallorca proposi un estudi sobre el sistema d'ordenació territorial per comarques més o menys naturals. Cal tenir present que ja hi ha mancomunitats creades i altres que es podrien crear, deixant la zona de Palma. Se n'ha parlat però no se n'ha elaborat, fins ara, cap document. Hi ha hagut contactes, com dic, amb Cooperació Local i Interior, i amb el Departament de Territori, però per les presses d'aquesta legislatura no s'ha pogut fer aquest treball que ha de ser assossegat.

Els nostres documents de treball han tengut en compte totes les distribucions territorials i proposam nou àrees per tal de complir allò que determina la Llei de serveis socials de les Illes Balears. La Llei no especifica quines han de ser, aquestes àrees; som nosaltres qui les proposam a partir del consens entre entitats, professionals i institucions. De fet, el govern, a través dels seus decrets, ja contempla aquestes àrees. Per tant, crec que aquesta distribució per àrees acabarà consolidant-se.

Més enllà d'això, què hem de fer? Que les unitats que tenim descentralitzades a Inca i Manacor, i, a més, a Palma, s'adaptin a aquesta nova distribució territorial. Per això, hi ha la idea que, en els propers anys, es divideixin es dues àrees cada un Manacor i Inca. Mantenir les mancomunitats de Tramuntana i del Pla i Palma –que està redactant el seu pla- dividida en tres àrees. Aquesta divisió durant la pròxima legislatura s'ha d'anar consolidant. Per això, hem d'anar creant serveis d'àrea amb un cap de servei i anar transferint-hi tot el que tenim a l'IMAS per poder anar descentralitzant.

**Palma concentra més del trenta per cent de la població total de les Illes Balears (401.270 habitants del 1.095.426 del total de l'arxipèlag, segons el darrer cens de 2009) i disposa d'una Llei de capitalitat que no contempla aquesta divisió en tres àrees. A Palma, a més, van arribant persones vulnerables pensant que a la capital hi trobaran més oportunitats per sortir de les dificultats. Com es contempla des de l'IMAS aquestes especificitats?**

Això s'ha d'equilibrar i durant els pròxims quatre anys s'ha de treballar perquè tots els territoris tinguin càrregues similars de feina i de demanda, i recursos suficients perquè Mallorca esdevingui territori homogeni quant a serveis socials. Ara bé, la dinàmica Palma enfront a Part forana, amb l'alta mobilitat ciutadana que es dona avui i els efectes locals de la globalització, tendirà de cada vegada més a tenir menys pes. Fa cent anys Palma ho era tot i la part forana bàsica i únicament agrícola. Ara ja no és així. Això sí, hi manca aquesta composició territorial perquè tothom es faci càrrec d'allò que li correspon i que les àrees cooperin, es coordinin perquè serveis i institucions de caràcter insular arribin per tot amb la mateixa intensitat.

**L'IMAS ha treballat intensament i a fons el seu Pla Estratègic 2010-2013. Que n'esperau?**

El pla estratègic que s'està acabant de redactar, en els propers anys ha d'impulsar la revisió d'allò que s'ha fet durant aquests darrers tres anys per projectar el futur de l'IMAS. Un futur que sigui sentit i assumit per aquesta institució. Una altra cosa és que els governs que vinguin puguin fer les modificacions que considerin oportunes, però l'IMAS ha de tenir ben dissenyat el seu projecte. Allò que volem és que abans d'acabar l'actual legislatura, el pla estigui escrit i en marxa.

En aquest pla hi ha tres eixos fonamentals. Primer, continuar i consolidar el lideratge del Consell de Mallorca que, per Estatut, és competent en matèria de serveis socials. Per tant, tot allò que projecta el Govern ha d'anar al Consell. L'IMAS ha de ser capaç d'establir normativa, de regular els serveis. I ara mateix n'hi ha molt poca, se n'ha de desplegar més. Una primera línia és acabar el procés de transferències i el de consolidació del Consell com a institució aglutinadora i reguladora dels serveis socials de Mallorca.

El segon eix és la millora de la gestió. Ens hem d'adaptar als models eficients des d'un punt de vista econòmic, mediambiental, de gestió de processos, de satisfacció dels usuaris. Ens hem d'adaptar al millor que s'està fent a Europa quant als recursos humans, als processos, al procediment d'administració informàtica, de col·laboració en xarxa amb la ciutadania. Hi ha molta feina a fer, encara. S'han començat certes coses però queda moltíssim per fer.

I el tercer eix són les infraestructures: tenim una necessitat enorme de donar un ús eficient i adaptat a les dues grans residències que tenim a Palma, La Bonanova i Llar d'Ancians, que fa trenta anys es pensaren per a una cosa i ara han de respondre a unes altres. Per tant, tenim molt d'espai, molts de metres quadrats i hem de saber què feim amb ells. Els hem de reparar, de rehabilitar; els hem de posar en valor i, per tant, hem de saber per a quin tipus d'ús. I aquest ús s'emmarcarà en l'àmbit dels serveis socials però podran tenir moltes més possibilitats comunitàries. Es hem d'obrir, els hem de treure aquesta imatge d'entitat gran, tancada, endògena. Per als altres edificis de l'IMAS s'ha de fer un pla de manteniment i millora, i un altre d'infraestructures que atenguin les necessitats que presentaran els diferents sectors com el de discapacitats, menors o d'exclusos. Quant a les persones majors, s'han de seguir engegant serveis nous.

Aquests serien els tres eixos per a la propera legislatura: posicionar millor el consell, millorar la gestió i dissenyar un pla definitiu per posar a punt les infraestructures de serveis socials de Mallorca.

**El final de l'actual legislatura és a tocar. En podríeu esbossar l'avaluació?**

La sensació és la d'haver fet un feina correcta. Hem engegat una tasca molt important amb els treballadors perquè s'impliquessin en processos de millora i qualitat. S'ha deixat clar que l'IMAS és una entitat de serveis socials i, per tant, el seu objectiu fonamental és donar un bon servei a la ciutadania. És a dir, s'ha començat el millorament però falta molt. Hem millorat un cinquanta per cent el pressupost: començarem amb vuitanta-cinc milions i ara són cent trenta. I, tanmateix, econòmicament estam molt per sota de la mitjana espanyola; i de l'europea, no en parlem.

S'ha millorat tot i que l'ideal encara és lluny. És ver que resollem les demandes de la gent, però no totes de manera satisfactòria. Seguim estant en un nivell general baixet.

Es necessiten quatre anys més de feina i creixement intensius, de donar cos als serveis socials perquè juguin un paper més rellevant en la societat. Els reconeixements, els llibres que hem editat, les beques i els premis que hem atorgat, tot això ha animat una mica un sector que estava enfonsadet.

En general, el balanç és positiu encara que no s'hagi pogut fer tot el que es pretenia. Treballar en aquests processos d'eficiència i qualitat requereix temps.