

Número

72

Desembre 2025

An abstract painting of a face, rendered in a style that blends with the background. The face is composed of various colors: deep reds and purples on the left, light blues and whites in the center, and vibrant blues on the right. The background is a complex pattern of swirling, floral, and organic shapes in shades of purple, blue, and white. The overall effect is a harmonious yet intricate composition.

**Revista d'Innovació
i Metodologia
en Afers Socials**



Innovació i Metodologia en Afers Socials

Número 72
Desembre, 2025

Edita:
Consell de Mallorca
Departament de Benestar Social

Edició electrònica: abril 2024
www.revistaalimara.net

ISSN: 2659-5273

Equip editor:
Secció de Programes Transversals
(Servei de Planificació i Documentació)

Col·laboració:
Universitat de les Illes Balears (UIB)

Portada:
'Cruis' (acrílic sobre llenç, 35x25)
Sílvia Ferragut

Adreça:
General Riera, 67. 07010 Palma
Tel. 971 760 762

*Els articles d'aquesta revista expressen
únicament l'opinió de les persones que els
redacten.*



REVISTA ALIMARA de l'IMAS esta subjecta a una llicència de
Reconeixement-NoComercial_SenseObraDerivada 4.0 Internacional de Creative Commons

ÍNDEX

EL SERVEI DE PREVENCIÓ COMUNITÀRIA I SUPORT TERRITORIAL: PROXIMITAT I COMPROMÍS AMB LES PERSONES	4
LA HISTÒRIA SOCIAL INTEGRADA (HSI) DINS EL CONTEXT DELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS: ÚS, EVOLUCIÓ I REPTES	15
L'EVIDÈNCIA DE LES DADES PER A LA MILLORA DE L'ACCIÓ SOCIAL (I)	31
LA FORMACIÓ A LA COMUNITAT EDUCATIVA EN RELACIÓ AMB EL SERVEI D'INFÀNCIA I FAMÍLIA COM A ELEMENT CLAU	46
BANYS DE BOSC: FONAMENTS I APLICABILITAT TERAPÈUTICA EN L'ÀMBIT SOCIAL I DE LA SALUT	68



COL·LECCIÓ IMAS

Innovació i Metodologia en Afers Socials

Núm. 72. Desembre, 2025

ISSN: 2659-5273

Serveis socials, atenció comunitària

El Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial: proximitat i compromís amb les persones

Àurea Tudurí Riera
Treballadora social

Carme Reynés Llabrés
Treballadora social

Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial
Institut Mallorquí d'Afers Socials

Resum

El Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial (SPCIST) és una unitat estratègica de l'Àrea de Serveis Socials, Infància i Família de l'IMAS. La missió principal del qual és acompanyar i donar suport als serveis socials comunitaris bàsics (SSCB) dels ajuntaments i mancomunitats de Mallorca. L'objectiu d'aquest article és explicar com funciona el SPCIST, quines funcions té i com és la seva estructura. Alhora, es posa en relleu la importància d'aquest servei com a garantia d'una xarxa de serveis socials locals forta, coordinada i orientada a la qualitat.

Paraules clau

Transversal, suport comunitari, acompanyament, serveis de proximitat.

Introducció

El Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial (SPCIST) és una unitat estratègica de l'Àrea de Serveis Socials, Infància i Família de l'IMAS. La missió principal del qual és acompanyar i donar suport als serveis socials comunitaris bàsics (SSCB) dels ajuntaments i mancomunitats de Mallorca.

En un sistema descentralitzat com el nostre, els Serveis Socials Comunitaris Bàsics són la porta d'entrada al sistema de serveis socials per a la ciutadania. Per això, és essencial reforçar-ne la capacitat tècnica, organitzativa i estratègica.

El Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial treballa per facilitar que els serveis socials municipals funcionin de manera efectiva. Ho fa oferint assessorament, formació, supervisió, suport econòmic i impulsant projectes comunitaris. La seva activitat es distribueix en quatre grans línies estratègiques: informació i formació, prevenció comunitària, assessorament especialitzat i suport juridicoeconòmic.

L'objectiu d'aquest article és explicar com funciona el SPCIST, quines funcions té i com és la seva estructura. Alhora, es posa en relleu la importància d'aquest servei com a garantia d'una xarxa de serveis socials locals forta, coordinada i orientada a la qualitat.

Estructura organitzativa i funcions del SPCIST

Els municipis de Mallorca compten amb un aliat clau: el Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial (SPCST) de l'IMAS. Aquest servei ofereix assessorament tècnic i suport operatiu als serveis socials municipals, alhora que fomenta la prevenció social i la intervenció comunitària des de la proximitat.

Una estructura al servei dels municipis

El SPCIST s'organitza en tres grans àrees de treball que col·laboren de manera transversal per garantir una atenció integral i adaptada a les necessitats de cada territori:

1. Equip de suport territorial
2. Equip de prevenció comunitària
3. Secció juridicoeconòmica

Suport territorial

L'Equip de suport territorial és el vincle directe amb els serveis socials municipals. Està format per professionals del treball social i de l'educació social que ofereixen assessorament tècnic constant i garanteixen la coordinació entre recursos locals. La presència sobre el terreny facilita una resposta ajustada a les particularitats de cada municipi.

El suport territorial de l'IMAS es caracteritza per oferir un assessorament flexible i adaptat a les necessitats dels serveis socials comunitaris bàsics (SSCB). La manera de treballar

parteix sempre de les demandes que fan arribar els equips municipals, ja sigui en línia, per telèfon o de forma presencial.

Un cop rebuda la sol·licitud, des del servei s'analitza de forma acurada la situació que planteja i se cerca la millor manera d'oferir la informació, l'orientació o el suport tècnic que els professionals necessiten. L'objectiu és estar presents, disponibles i propers, reforçant la tasca diària dels SSCB per contribuir a la qualitat de l'atenció que reben les persones usuàries.

Les visites d'aproximació que fan els tècnics a cada municipi també van orientades a aquest objectiu. Cada professional és responsable d'una zona concreta de Mallorca:

- *Tramuntana*: Andratx, Deià, Esporles, Estellencs, Fornalutx, Valldemossa, Palma, Banyalbufar, Bunyola, Calvià, Puigpunyent, Sóller.
- *Raiguer*: Alaró, Binissalem, Consell, Inca, Santa Maria, Búger, Campanet, Mancor de la Vall, Marratxí, Selva, Lloseta.
- *Nord i Pla*: Pollença, Muro, Santa Margalida, Mancomunitat del Pla, Alcúdia, Sa Pobla.
- *Llevant*: Sant Llorenç, Artà, Capdepera, Campos, Ses Salines, Porreres, Manacor, Son Servera, Lluçmajor, Santanyí, Felanitx.

A més, hi ha una professional especialitzada en formació, que impulsa la formació contínua dels professionals municipals i les accions de sensibilització comunitària, i una tècnica responsable de l'eina informàtica HSI, el sistema de registre comú dels serveis socials municipals (excepte Palma i Calvià). Aquesta eina permet donar suport tècnic i anar perfeccionant constantment la gestió.

L'objectiu principal d'aquesta línia és proporcionar als SSCB la informació, el suport i la formació necessaris per aconseguir una bona gestió, una bona capacitat tècnica i una bona qualitat de l'atenció a la ciutadania.

Reunions comarcals i transversals

Per enfortir la coordinació entre serveis i promoure una atenció integral, l'SPCIST organitza *reunions comarcals* bimensuals. Aquests espais reuneixen professionals referents dels SSCB dels diferents municipis i mancomunitats. A cada trobada hi participa un recurs específic convidat amb l'objectiu de compartir coneixements, establir aliances i facilitar l'intercanvi d'informació entre serveis.

A més, hi ha *reunions transversals* que es fan trimestralment. En aquests espais s'hi troben professionals de perfils diversos dels SSCB i entitats especialitzades per tractar temes

d'una complexitat major en la intervenció social. Durant aquestes trobades, es promou l'intercanvi d'experiències, la coordinació entre serveis i la construcció de respostes més eficaces davant les necessitats socials.

Aquestes sessions també permeten identificar necessitats formatives i reforçar les aliances entre serveis socials i altres recursos del territori, amb l'objectiu de fer que l'atenció a la ciutadania sigui més completa i donar una resposta coherent a la realitat social actual.

D'aquestes reunions poden sorgir grups de treball posteriors, amb una temporalitat limitada i objectius concrets, per aprofundir en temàtiques específiques que s'hagin pogut detectar durant les trobades.

Formació i supervisió dels professionals dels SSCB

El Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial ofereix cursos i espais de formació i supervisió per als professionals dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics, amb l'objectiu de millorar-ne els coneixements, les habilitats i les competències, i garantir la qualitat del servei prestat a la ciutadania.

Formació

La formació continua és essencial per mantenir els serveis socials municipals actualitzats i adaptats a les necessitats d'una societat en evolució constant. Aquest procés de modernització permet millorar l'eficiència, reorientar recursos i atendre de manera més adequada les demandes de la ciutadania.

En compliment de l'article 37 de la Llei 4/2009, de l'11 de juny, és responsabilitat de l'IMAS oferir aquesta formació als serveis municipals. Cada any, les necessitats i demandes dels professionals es recullen en diferents espais de participació. Posteriorment, s'analitzen les demandes i es defineix la licitació de les formacions que s'han proposat.

Supervisió

La supervisió és un suport fonamental per als municipis. Aquest servei ajuda als professionals a desenvolupar la seva tasca de manera objectiva, alhora que permet abordar els aspectes emocionals implicats en la feina amb persones en situació de vulnerabilitat.

Els espais de supervisió serveixen per reflexionar, compartir experiències i cercar enfocaments alternatius en el diagnòstic social i en les estratègies d'intervenció amb les persones usuàries.

Història social integrada (HSI)

La HSI és una eina informàtica desenvolupada per l'IMAS que permet gestionar els expedients socials de manera integrada. Registra dades bàsiques, plans d'intervenció i accions preventives. Tots els municipis de les illes Balears, excepte Palma i Calvià, utilitzen aquesta aplicació.

Mitjançant conveni, els ajuntaments es comprometen a usar la HSI com a eina de registre i d'intervenció social, mantenint les dades actualitzades i garantint-ne la integritat.

L'equip del Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial ofereix suport tècnic per utilitzar l'eina correctament, interpreta codis, analitza dades, valora i planifica la intervenció social. Aquesta feina es fa de manera participativa, amb comissions de treball en l'àmbit municipal, insular i autonòmic.

Els principals objectius de l'eina són:

- Optimitzar la gestió de la intervenció social.
- Qualitat de l'atenció a la ciutadania.
- Afavorir la recollida i l'explotació de dades útils per planificar, gestionar i avaluar els serveis socials.

Prevenció comunitària

La *Secció de Prevenció Comunitària* és una unitat estratègica dins de l'Àrea de Serveis Socials, Infància i Família de l'IMAS. Té com a missió oferir suport tècnic i assessorament especialitzat als municipis, impulsar programes de prevenció i intervenció comunitària, i col·laborar en el desenvolupament dels serveis socials locals.

La secció ofereix espais de participació, formació i coordinació per donar suport als municipis en l'organització dels serveis i el seguiment dels plans i projectes.

Hi ha dues línies principals de treball:

Planificació i promoció de polítiques preventives d'infància i adolescència

L'equip planifica i desenvolupa programes preventius per a infants i adolescents. Actualment, es treballa en la planificació i el disseny d'un projecte que preveu crear equips especialitzats per atendre situacions de risc als municipis, en col·laboració amb el Servei d'Infància i Adolescència.

Els tècnics referents ofereixen assessorament i suport tècnic especialitzat als Serveis Socials Comunitaris Bàsics en situacions de risc relacionades amb infants i adolescents, els faciliten la coordinació amb el Servei d'Infància i Família. També els donen suport a l'hora d'implementar el títol IV de la Llei 9/2019, que regula l'atenció i els drets de la infància i adolescència a les illes Balears.

- *OIAM (Observatori de la Infància i Adolescència de Mallorca)*

L'OIAM és un òrgan col·legiat que assessora i contribueix al respecte dels drets dels infants i adolescents. Recull informació sobre la situació social, familiar, sanitària i educativa dels menors i proposa polítiques per oferir-los més qualitat de vida.

L'equip coordina les activitats de l'observatori, recopila i difon estudis i estadístiques rellevants, elabora documents i organitza sessions plenàries, comissions permanents i grups de treball. També promou la sensibilització ciutadana sobre els drets de la infància i l'adolescència.

- *Iniciativa ciutat amiga de la infància (CAI)*

Aquest programa és un marc de col·laboració entre el Consell de Mallorca i UNICEF per implementar les estratègies necessàries per reconèixer les **ciutats amigues de la infància**. L'equip de prevenció coordina i impulsa el compliment dels compromisos adquirits, dissenya i executa el Pla Insular d'Infància i Adolescència, i proporciona informació per al PADIAM (Pla d'Atenció i Drets de la Infància i Adolescència de Mallorca).

Les accions inclouen activitats divulgatives, formatives i campanyes informatives per conscienciar la ciutadania i per promoure la participació infantil i adolescent.

- *Plans de prevenció municipals i insulars en diferents àmbits, a saber:*

- . Infància i adolescència

- **PLIA** (Pla Local d'Infància i Adolescència): marc de planificació que garanteix la transversalitat de les polítiques que afecten la infància i l'adolescència, i defensa el dret dels menors a participar en les decisions que els afecten. Quan un municipi sol·licita assessorament, s'omple un full de demanda que permet identificar les necessitats i oferir suport personalitzat segons la fase del pla: creació d'òrgans i comissions, diagnòstic, aprovació al ple, seguiment i avaluació.
- **PADIAM** (Pla d'Atenció i Drets de la Infància i Adolescència de Mallorca): executa el marc legal vigent i dirigeix la planificació de les polítiques d'atenció a infants i adolescents. Té vigència 2023-2028 i proporciona estabilitat als programes i accions adreçats als

menors de l'illa. L'equip de prevenció coordina, elabora i fa el seguiment del PADIAM, amb indicadors que mesuren els avanços.

. Addiccions

- **PEMPA** (Pla Estratègic Municipal de Prevenció en Addiccions): estableix les polítiques de prevenció de conductes addictives als municipis, incorpora la perspectiva de gènere i la participació ciutadana. Quan un municipi sol·licita assessorament, s'omple un full de demanda que permet oferir suport personalitzat segons la fase del pla.

L'equip també participa en el Pla Integral d'Addiccions de les Illes Balears 2025-2032 (PIA IB) i en qualsevol altre Pla, segons les necessitats.

. Òrgans de participació infantil i adolescent

- Consells locals d'infància i adolescència
- **CIAM** (Consell de la Infància i Adolescència de Mallorca): òrgan col·legiat de participació i consulta que escolta infants i adolescents i garanteix el seu dret a participar en decisions que afecten la seva vida. El CIAM està integrat dins del PADIAM i compta amb representants dels consells locals, incloent menors amb mesures de protecció. Actualment, hi participen 15 municipis, amb dos infants per municipi.

L'equip de prevenció coordina les reunions del CIAM, facilita la informació i garanteix la participació activa en plenaris i grups de treball.

Projectes i programes d'intervenció comunitària

L'equip de prevenció impulsa i promou projectes comunitaris segons les necessitats detectades pels municipis. Aquest enfocament segueix els criteris de prevenció universal, selectiva i indicada, per adaptar les intervencions a les necessitats reals de cada territori.

- *Prevenció universal*: programes destinats a tota la comunitat, independentment de si hi ha factors de risc. L'objectiu és enfortir les capacitats col·lectives, promoure el benestar i prevenir problemes socials o de salut abans que apareguin.
- *Prevenció selectiva*: adreçada a grups o col·lectius amb una vulnerabilitat social més gran, encara que no presentin problemes evidents. Aquest tipus d'intervenció té un caràcter protector i preventiu.
- *Prevenció indicada*: centrada en persones que ja mostren senyals d'alerta o comportaments incipients de risc. L'objectiu és evitar que la situació empitjori, mitjançant actuacions precoces i personalitzades.

Aquest model permet una acció preventiva més eficient i ajustada, millora el benestar individual i col·lectiu dins de la comunitat.

Convenis i col·laboracions

- **UNICEF:** suport als municipis per impulsar els plans d'infància i adolescència, fomentar la iniciativa de ciutats amigues de la infància i organitzar una jornada anual de formació per al personal tècnic dels municipis.
- **PADIB** (Pla d'Addiccions i Drogodependències de les Illes Balears): Coordinació en l'impuls de plans locals de prevenció de conductes addictives i participació en el Pla Integral d'Addiccions de les Illes Balears, així com en coordinacions amb altres administracions..

Reunions de perfils professionals

Trimestralment, les i els professionals dels SSCB (de treball social, de la psicologia, i de l'educació social) es reuneixen segons el seu perfil per tractar temes d'interès o les necessitats que hagin aparegut a cada municipi..

Aquestes reunions es divideixen en dues parts:

1. *Contextualització:* un recurs, servei o programa convidat exposa informació rellevant per oferir respostes integrals i coordinades..
2. *Grups de treball:* es treballa de manera participativa en casos pràctics, resolució de dubtes. Els grups poden crear protocols, fitxes amb informació i inclús altres grups de treball.

També es comparteixen novetats, actuacions internes i nous projectes o formacions que ofereix el servei. Quan cal, es creen grups de treball específics per abordar temes concrets.

Secció juridicoeconòmica

La *Secció Juridicoeconòmica* assegura que totes les actuacions del servei es desenvolupin amb seguretat legal i eficàcia administrativa. Està formada per professionals de l'àmbit jurídic i econòmic, incloent una coordinadora de secció, una tècnica graduada social, una economista especialitzada en convenis i contractes i una jurista que aporta cobertura legal.

Mitjançant un canal de comunicació directe i àgil, la Secció Juridicoeconòmica acompanya els referents municipals i el personal dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics en totes les fases relacionades amb la gestió administrativa i econòmica dels convenis i projectes.

El Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial ofereix un suport essencial als municipis per garantir la planificació i l'execució correcta dels projectes socials, amb seguretat jurídica i sostenibilitat econòmica.

Un dels eixos principals d'aquest assessorament és la formalització de *convenis de col·laboració* entre l'IMAS i els ajuntaments. Aquests convenis estableixen el marc legal i tècnic per implementar els projectes i els serveis adaptats a les necessitats de cada territori.

El servei acompanya tot el procés, des de la redacció i revisió jurídica dels documents fins a la definició d'objectius i els compromisos de les parts, així com l'assessorament en la tramitació administrativa. Col·labora en l'elaboració de les memòries del Servei, en el tractament de dades, en les consultes jurídiques dels municipis, en els convenis, contractes...

Suport a la qualitat

Amb l'objectiu que tots els professionals treballin segons els criteris de qualitat de la Llei 4/2009, es va crear la Secció de Qualitat en el Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial. Les principals tasques que es duen a terme en aquesta matèria són:

- Avaluar periòdicament tots els espais de participació mitjançant qüestionaris de satisfacció dirigits als professionals dels SSCB i al personal del Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial.
- Oferir formació específica en qualitat.
- Proporcionar assessorament individualitzat als Serveis Socials Comunitaris Bàsics per acreditar els serveis municipals i perquè s'organitzin internament.
- Redactar i revisar anualment el *Manual de qualitat*, una eina de consulta que facilita implantar criteris i estàndards òptims en la prestació del servei.

També participa en el projecte de *bones pràctiques*, en col·laboració amb la resta de seccions del servei, que fomenta l'intercanvi d'experiències i metodologies efectives entre municipis, i que impulsa la innovació i el progrés de la qualitat de vida de les persones.

L'objectiu final és traduir els objectius estratègics del servei en accions concretes de treball en equip i l'acompanyament, suport i assessorament als SSCB de Mallorca.

Espais de participació

Els espais de participació es desenvolupen en coordinació amb entitats, professionals experts i administracions que sol·liciten la col·laboració del Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial. Poden incloure jornades, taules de participació, comissions de treball i plataformes. Aquests espais afavoreixen la coordinació, l'intercanvi de coneixement i la millora de l'acció comunitària i, per la seva naturalesa transversal, hi pot participar qualsevol secció del Servei.

Conclusió

El Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial (SPCIST) s'ha consolidat com un recurs estratègic i imprescindible a l'IMAS per enfortir i acompanyar la xarxa de serveis socials municipals de Mallorca. La seva acció, organitzada en equips especialitzats, però amb una mirada transversal, garanteix respostes ajustades a la realitat de cada territori i aporta suport tècnic, jurídic, econòmic i comunitari als ajuntaments.

La diversitat de projectes que integra el Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial (de suport territorial, de prevenció comunitària, d'assessorament jurídic i econòmic, i de qualitat) afavoreix una mirada global i transversal que permet donar respostes més eficaces a les necessitats socials emergents. A més, l'impuls de plans estratègics, programes preventius i iniciatives participatives reforça el compromís amb la infància, l'adolescència i els col·lectius més vulnerables.

Mitjançant la proximitat territorial, la capacitat professional, la prevenció comunitària i el rigor en la gestió, el SPCIST contribueix a consolidar uns serveis socials més sòlids i eficients. Alhora, fomenta una cultura col·laborativa que impulsa la innovació, la qualitat i la sostenibilitat de les intervencions.

En definitiva, el Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial es presenta com una eina de confiança i proximitat que dona suport als serveis socials municipals perquè disposin dels recursos i les eines necessàries per oferir una atenció de qualitat, coordinada i adaptada a la realitat de cada territori. La seva tasca permet avançar cap a uns serveis socials més preventius, humans i inclusius, que promouen una societat més cohesionada i justa.



COL·LECCIÓ IMAS

Innovació i Metodologia en Afers Socials

Núm. 72. Desembre 2025

ISSN: 2659-5273

Serveis socials, sistemes d'informació

La Història Social Integrada (HSI) dins el context dels serveis socials comunitaris bàsics: ús, evolució i reptes

Agustina de la Torre Acosta
Treballadora social

Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial
Institut Mallorquí d'Afers Socials



El contingut de la REVISTA *ALIMARA* de l'IMAS està subjecte a una llicència de Reconeixement No Comercial_Sense Obra Derivada 4.0 Internacional de Creative Commons

Resum

Aquest article analitza l'ús, l'evolució i els reptes de la Història Social Integrada (HSI), l'eina informàtica fonamental en el context dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics (SSCB) a les Illes Balears.

L'HSI, desenvolupada i gestionada per l'IMAS, permet la informatització dels expedients d'usuaris, el registre de dades bàsiques i plans d'intervenció, i facilita la compartició d'informació entre diferents administracions públiques. La seva implementació, en el marc de la Llei 4/2009 de serveis socials de les Illes Balears, ha agilitzat la gestió, ha permès l'explotació de dades per al diagnòstic de necessitats socials i ha contribuït a unificar criteris de gestió i millorar la qualitat de l'atenció.

Els reptes de futur de l'eina se centren en la integració amb altres sistemes públics per oferir una atenció més coordinada i transversal, i en l'adaptació a la realitat de cada territori. Cal que l'HSI evolucioni amb capacitat d'anticipació, incorporant nous mòduls i funcionalitats per a línies d'intervenció emergents, com el treball comunitari o l'abordatge de situacions complexes.

Finalment, un objectiu clau és connectar la HSI amb altres sistemes de la xarxa social. Aquesta connexió hauria de facilitar el seguiment integral, reduir la burocràcia, evitar duplicacions i permetre prioritzar actuacions més comunitàries i menys institucionals. En definitiva, la millora contínua de l'HSI és vital per consolidar els serveis socials com un pilar fonamental per al benestar de la població.

Paraules clau

Sistemes d'informació, història social integrada, serveis socials comunitaris bàsics..

Introducció

La societat canvia i, amb ella, també ho fan les necessitats socials; per tant, és essencial que les eines de recollida d'informació s'actualitzin i s'adaptin a aquestes transformacions. En aquest escenari, la HSI esdevé una eina imprescindible per entendre la realitat social actual i respondre-hi.

La HSI és una eina creada i gestionada per l'IMAS que permet la informatització dels expedients individuals, familiars i comunitaris de les persones usuàries dels SSCB.

Aquest article neix de la necessitat de reflexionar sobre l'ús estratègic de la HSI dins els SSCB, d'analitzar-ne el funcionament actual, de visibilitzar-ne els beneficis i els reptes, i de destacar-ne la rellevància com a eina clau, amb l'objectiu d'impulsar la intervenció social i de contribuir al futur dels serveis socials, proporcionant informació valuosa de la població en situació o risc de vulnerabilitat.

En primer lloc, pretén donar a conèixer l'eina HSI als professionals dels SSCB i promoure'n l'ús correcte, rigorós i alineat amb els criteris metodològics establerts. Cal entendre que una bona pràctica en l'ús de l'eina no només facilita la feina diària, sinó que també millora la qualitat de l'atenció.

En segon lloc, es pretén remarcar tot el potencial que la HSI ofereix quan s'utilitza adequadament. Això inclou la capacitat de generar informació estructurada, dades fiables i indicadors útils per a la diagnosi social, la planificació, l'avaluació i la presa de decisions. En aquest sentit, la HSI supera la funció de simple registre i esdevé una eina de coneixement que pot transformar el model d'atenció social i fer-lo més proactiu, eficaç i centrat en les necessitats de les persones.

Què és la Història Social Integrada?

La Història Social Integrada o HSI és l'eina de registre informàtic principal que utilitzen els SSCB a les Illes Balears per informatitzar els expedients individuals, familiars i comunitaris, gestionar-los i fer-ne el seguiment.

Recull tota la informació rellevant de les persones, incloent dades bàsiques i plans d'intervenció social. A més, permet diagnosticar necessitats socials, planificar intervencions, servir per a la tramitació de les ajudes d'urgència social i proporcionar dades essencials per a la planificació i gestió del Pla de Finançament.

L'eina HSI depèn del Servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial (d'ara endavant, SPCIST), que forma part de l'àrea de Serveis Socials, Infància i Família de l'IMAS. Tal com estableix l'article 37 de la Llei 4/2009, de 11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, una de les funcions d'aquest servei és «facilitar assistència tècnica i assessorament als ajuntaments i les mancomunitats de municipis, com també a altres entitats públiques o privades sense ànim de lucre que formin part de la xarxa pública de serveis socials». Aquesta assistència inclou, entre d'altres, el suport i l'acompanyament en l'ús de l'eina HSI.

Mitjançant el registre de les dades socials a l'aplicació informàtica, la HSI permet planificar la intervenció social i fer-ne el seguiment, facilitar la coordinació entre professionals i proporcionar dades que són essencials per a la planificació, l'avaluació i la gestió dels serveis socials. Recentment, s'hi ha incorporat un mòdul nou destinat a la tramitació i justificació del Pla de Finançament dels Serveis Socials, fet que reforça el seu paper com a eina clau per a la gestió integral del sistema.

El Pla de Finançament dels SSCB és el marc de col·laboració entre la Conselleria de Famílies i Afers Socials i els Consells Insulars per al finançament de les prestacions dels SSCB que gestionen les entitats locals. Estableix com distribuir els fons públics entre les diferents illes i municipis i quines prestacions mínimes han d'oferir per garantir la igualtat en l'accés i la qualitat dels serveis socials.

A més, s'està desenvolupant un mòdul nou de HSI anomenat «Avaluació social», conjuntament amb un «Diagnòstic social insular», que mostra les dades d'intervenció i registre agrupades per municipis i illes. Aquest mòdul actualment es troba en fase de proves, però el seu propòsit és oferir els resultats de les intervencions introduïdes, organitzats per àmbits d'intervenció, per facilitar l'elaboració de diagnòstics socials als municipis.

Des del SPCIST s'incorpora una mirada estratègica orientada a la prevenció, sense perdre de vista les necessitats expressades pels professionals davant les noves demandes socials. En aquest sentit, també es treballa per reduir la càrrega administrativa, agilitant els processos de registre i minimitzant el temps dedicat a la introducció de la informació. Per aquest motiu, es continuen desenvolupant documents i creant mòduls o impulsant les millores com el calendari o un mòdul de Servei d'Ajuda a Domicili (SAD).

Per poder conèixer la realitat de les diferents unitats de treball social, es treballa de manera participativa i en col·laboració mitjançant comissions de feina a tots els àmbits (municipal, insular i autonòmic).

Context i marc normatiu

L'article 49 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, estableix la creació d'un sistema informatiu que integri totes les dades relatives a l'atenció social de les persones usuàries del sistema públic de serveis socials. L'article 19 del Decret 48/2011, de 13 de maig, concreta la finalitat i el contingut del sistema.

El 2009 l'IMAS va dissenyar l'aplicació informàtica HSI per als SSCB com a resposta a la demanda dels professionals dels municipis de Mallorca.

L'any 2023, l'IMAS va llançar una nova versió de l'aplicació, amb un disseny actualitzat i adaptada a les darreres tecnologies digitals. Aquesta evolució ha permès implementar nombroses millores tècniques i funcionals per ajustar l'eina a les necessitats reals dels SSCB.

En el context actual, marcat per l'era digital, és essencial que tota la gestió dels expedients socials es dugui a terme de manera digitalitzada. L'objectiu és avançar cap a l'eliminació del suport en paper i garantir una gestió integral, segura i eficient dels casos a través de la HSI, com a eina única i centralitzada per a la intervenció social.

Els ajuntaments fan ús de la HSI com a eina principal per al registre d'expedients i per a la gestió de la intervenció social, i procuren mantenir les dades actualitzades i garantir-ne la integritat.

Els SSCB es comprometen a prendre com a referència les orientacions tècniques de l'IMAS en relació amb l'ús de l'aplicació i els criteris metodològics establerts. Aquests criteris han estat consensuats amb els SSCB dels municipis de totes les Illes que utilitzen aquesta eina, a través d'espais de treball col·laboratiu i de processos de participació tècnica.

En aquest sentit, s'ha procurat escoltar i incorporar les aportacions dels municipis per acordar pautes comunes que garanteixin una homogeneïtat bàsica en els aspectes essencials de la intervenció i del registre. Alhora, es respecta l'autonomia municipal en aquells àmbits on la diversitat territorial i organitzativa ho fa necessari, i es deixa marge per a l'autogestió i l'adaptació a la realitat local.

Aquesta combinació d'indicacions clares i flexibilitat permet optimitzar l'ús de l'eina HSI, tot mantenint un equilibri entre coherència metodològica i autonomia professional.

Alhora, es vetla perquè es compleixin els principis de confidencialitat, protecció de dades, l'actualització constant i ús responsable.

Descripció i avaluació de l'experiència

La HSI és una eina fonamental per dur a terme una intervenció comunitària i social eficaç, centrada en la persona. Permet construir una visió integral i detallada de la situació de cada persona usuària, facilita el seguiment dels casos i afavoreix la coordinació entre diferents professionals implicats i, a més, permet identificar si la persona ha estat atesa en un altre municipi, així com conèixer en quins períodes s'ha produït aquesta atenció.

A través de la gestió correcta, es garanteix una atenció personalitzada i de qualitat, i s'assegura que l'expedient reculli tots els camps obligatoris i necessaris per dur a terme una pràctica professional rigorosa.

Resulta un instrument imprescindible per mobilitzar els recursos de manera eficient i adaptada a les necessitats de cada cas.

Ara bé, és important remarcar que la HSI no és la finalitat, sinó una part més de la feina dels professionals dels SSCB. És un suport per a la intervenció, no una substitució de la relació directa amb les persones. Per això, l'ús ha d'estar sempre al servei de l'atenció social, i no a l'inrevés.

Cal continuar treballant per mantenir un equilibri: garantir un bon registre i utilització, però sense perdre de vista que el centre de l'acció social és la persona i la comunitat. L'objectiu final és que ajudi, no carregui, i permeti als professionals dedicar més temps i energia a allò que realment importa: l'acompanyament i l'empoderament de les persones.

Les administracions tenen molta feina per fer per garantir que es faci servir l'eina HSI de manera que sigui cada cop més eficaç, adaptada a les necessitats reals dels professionals i orientada a millorar la qualitat de l'atenció social a les persones i les comunitats.

Les funcions i característiques principals d'aquest sistema són:

- *Gestió d'expedients individuals i familiars*: permet registrar les dades bàsiques de les persones que reben atenció dels serveis socials, així com els seus plans d'intervenció, incloent-hi informació sobre les necessitats socials identificades, les actuacions fetes i el seguiment dels casos.
- *Suport a la planificació i coordinació*: ofereix eines de coordinació entre professionals com els 'avisos', que faciliten la planificació conjunta, l'assignació de recursos i l'organització de les accions necessàries per donar resposta a les necessitats socials detectades.

- *Creació d'informes i plans de treball*: el sistema permet generar informes socials individuals o, sobretot, del nucli de convivència, a partir de la informació registrada en l'expedient. Recentment, s'ha incorporat també la funcionalitat del '*Pla de feina*', que facilita la planificació i seguiment de les intervencions de manera estructurada i adaptada a les necessitats de cada cas. Aquesta millora respon a una demanda sorgida a les reunions del perfil professional d'educació social, amb l'objectiu de reforçar l'eficàcia i la coherència de les actuacions.
- *Històric*: el sistema també permet visualitzar les darreres actuacions de l'expedient a través de l'històric, on es reflecteixen, de manera independent del registre formal dins l'expedient, quines han estat les darreres actuacions realitzades, encara que hagin estat fetes per diferents professionals.
- *Expedients relacionats*: aquesta funcionalitat permet conèixer si una persona ha estat atesa en un altre municipi pels SSCB i indica si l'expedient està obert o tancat, així com les dates d'inici i de finalització de l'atenció i el professional referent que l'ha gestionat.
- *Registre de projectes d'intervenció comunitària*: facilita la gestió i el seguiment de projectes d'intervenció comunitària, des de la definició d'objectius fins a l'avaluació dels resultats.
- *Visualització i compartició de projectes*: el sistema permet visualitzar i compartir projectes comunitaris entre diferents municipis, amb la finalitat de facilitar l'intercanvi d'experiències i de bones pràctiques.
- *Recollida i explotació de dades*: el sistema facilita la recollida de dades estadístiques i de seguiment, mitjançant la gestió d' '*Explotacions*' o el mòdul d' '*Avaluació social*', que ajuden a conèixer les necessitats de la comunitat, establir diagnòstics socials, planificar les intervencions i avaluar els resultats obtinguts. Aquesta informació és essencial per a la presa de decisions i la millora dels serveis.
- *Pantalla d'inici i gestió del blog*: serveix com a eina de comunicació i permet compartir informació rellevant amb professionals dels serveis socials sobre el seu municipi, com el total de persones ateses, el total d'expedients oberts, etc. El *blog* funciona com un taulell d'anuncis i està organitzat en dues seccions principals: una dedicada a les informacions de l'IMAS i una altra per a publicacions d'altres administracions, amb informacions traslladades per diferents entitats. L'equip de suport s'encarrega de gestionar i mantenir aquest espai actualitzat, tot i que les persones responsables de la coordinació del municipi també disposen de permisos de gestió per publicar continguts quan sigui necessari.

- *Justificació de convenis*: el sistema permet elaborar fitxes per a la justificació de convenis, tant de l'IMAS com del Pla de Finançament, i facilita la gestió administrativa i documental d'aquests acords. La informació es registra en el mòdul de '*Fonts de Finançament*' i, posteriorment, s'explota des del mòdul de '*Convenis*'. Aquesta és un novetat del sistema que permetrà als SSCB simplificar els processos per a la justificació econòmica i estadística dels convenis de col·laboració.
- *Eina de tiquets*: eina específica per comunicar incidències, consultes i propostes de millora relacionades amb el sistema. Aquesta funcionalitat permet una comunicació directa amb el personal tècnic de l'IMAS i facilita una resposta més àgil i eficient a les necessitats de les persones usuàries.

S'han aconseguit resultats positius en termes d'acompliment d'objectius i de millora funcional de l'eina, amb la resolució favorable de totes les aportacions aprovades en comissió i de la majoria de les propostes rebudes a través de l'eina de tiquets. La retroacció obtinguda indica que s'ha reduït el temps de resposta i s'ha millorat la coordinació amb els municipis.

Tot i que s'hagin assolit avanços, encara hi ha diversos aspectes per millorar i els principals objectius futurs se centren en:

- *Conveni HSI*: acordar amb el Govern i els Consells Insulars els criteris que ha de complir la HSI, establir les obligacions de cada part i definir els compromisos que han d'assumir. El conveni HSI és un acord de col·laboració formal entre la Conselleria d'Afers Socials i Esports i el Consell Insular de Mallorca per impulsar la implantació, el manteniment i la millora de l'aplicació informàtica HSI als SSCB de les Illes Balears. Aquest conveni tindrà com a objectiu principal garantir la informatització i la gestió coordinada dels expedients individuals i familiars de les persones usuàries dels serveis socials, en compliment de la normativa vigent (Llei 4/2009). Aquest acord també inclou la dotació econòmica necessària per al desenvolupament, manteniment i formació relacionats amb l'eina. Tot i que la signatura d'aquest conveni està prevista dins els plans de col·laboració entre les administracions, actualment encara no s'ha formalitzat. En qualsevol cas, pertany al Govern la responsabilitat i competència de garantir el correcte funcionament i l'actualització de la HSI.
- *Creació per al registre del nou programa d'equips d'intervenció per a l'atenció a la infància i l'adolescència en situació de risc*. Creació d'un espai funcional per al seguiment i coordinació dels SSCB amb aquests equips.

- *Reforç de la seguretat als accessos*: millora contínua dels processos de seguretat i establiment de protocols clars.
- *Interconnexió amb el padró*: el padró proporciona informació oficial sobre les persones residents a cada municipi i la seva integració amb la HSI permetria conèixer amb precisió quins casos són residents i on estan empadronats.
- *Interconnexió amb altres sistemes de registre d'expedients*: garantir la compatibilitat de l'eina amb les plataformes utilitzades per les administracions locals, com Gestiona o Sedipualba, que són sistemes per a la gestió dels serveis i recursos municipals que faciliten la coordinació administrativa. Aquesta interconnexió és especialment rellevant en l'àmbit de la fiscalització de les ajudes econòmiques gestionades pels serveis econòmics dels ajuntaments, ja que permet un control més precís, evita duplicitats i facilita la coordinació entre els diferents nivells administratius.
- *Clarificació en matèria de protecció de dades*: incloent el consentiment informat de les persones usuàries.
- *Presentació del nou mòdul de justificació de convenis*: difusió als coordinadors i coordinadores per al període 2025-2027.
- *Formació de professionals als SSCB*: continuar la capacitació, amb especial atenció als mòduls nous (comunitari, convenis, SAD...).
- *Elaboració de manuals metodològics*: incloent els mòduls nous, per garantir un ús coherent i homogeni de l'eina.
- *Desenvolupament del mòdul de SAD*: implementació i millora funcional.
- *Elaboració d'instruccions per a l'ús eficaç de la documentació*: indicacions per a la correcta càrrega i emmagatzematge de dades, a través d'un treball conjunt amb l'àrea d'informàtica. És fonamental gestionar correctament les dades dins la HSI, ja que ocupen espai als servidors i un ús adequat garanteix l'eficiència en l'emmagatzematge, accés àgil a la informació i manteniment òptim del sistema.
- *Treball conjunt amb el Govern de les Balears*: es manté el treball coordinat amb el Govern de les Balears per incorporar els elements necessaris que permetin generar les dades estadístiques requerides pel Ministeri espanyol i s'assegura així que la informació registrada a la HSI sigui completa, fiable i útil per prendre decisions en l'àmbit autonòmic i estatal.
- *Optimització de l'eina*: implementació de millores contínues per incrementar l'eficiència i la funcionalitat.

Anàlisi de l'impacte i resultats derivats de l'ús de l'HSI

La HSI s'ha convertit en un recurs imprescindible dins els SSCB, no només com a instrument de registre, sinó com a mecanisme fonamental per mesurar els resultats de les intervencions socials.

Gràcies a la informació recollida de manera sistemàtica, la HSI permet visibilitzar el treball dels professionals, identificar les càrregues de feina, les necessitats dels equips i les dificultats estructurals o organitzatives que troben en el dia a dia.

També facilita l'anàlisi dels resultats obtinguts i ajuda a ordenar la informació, prioritzar intervencions i, sobretot, prendre decisions fonamentades tant en l'àmbit tècnic com polític. Sense una eina com la HSI, la planificació estratègica, l'avaluació dels serveis i la millora contínua serien molt més limitades i subjectives.

Avui dia, és molt necessari, en l'àmbit dels serveis socials, disposar d'informació clara i sistematitzada. La manca de registres unificats i actualitzats dificulta una diagnosi precisa de la realitat social, així com la planificació de respostes adequades i eficients a les necessitats de la ciutadania. Aquesta falta d'informació sovint invisibilitza moltes problemàtiques i col·lectius vulnerables, fet que contribueix a una resposta institucional insuficient o descoordinada.

Donar visibilitat a aquestes necessitats socials no només és clau per garantir els drets de les persones, sinó també per reconèixer la càrrega que suporten els serveis socials. Aquests professionals es troben constantment davant una demanda creixent i complexa, sovint sense els recursos humans, tècnics o econòmics necessaris per donar-hi resposta de manera eficaç.

Per tant, és fonamental apostar per la recollida i sistematització de dades socials, així com per la seva anàlisi i difusió. Aquesta visibilitat pot ajudar a sensibilitzar la societat, a incidir en les polítiques públiques i a promoure una distribució més justa dels recursos. A més, pot contribuir a reforçar el reconeixement i el suport als serveis socials com a pilar fonamental de l'estat del benestar.

En definitiva, la HSI no només serveix per gestionar expedients, sinó que dona veu al treball que sovint queda invisible i manifesta dades reals per a la millora dels serveis socials.

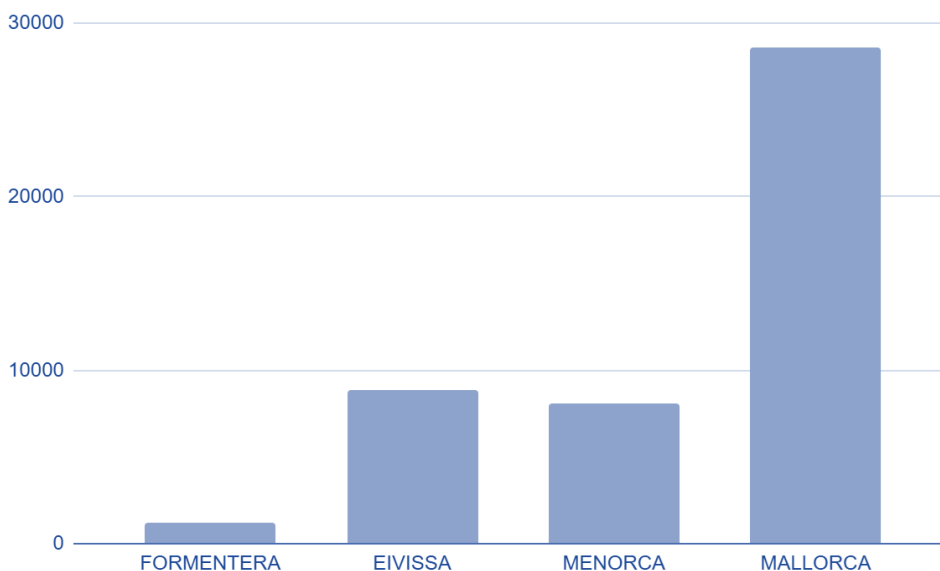
Conèixer a fons el funcionament de la HSI permet identificar i aprofitar totes les funcionalitats que ofereix per facilitar la tasca professional. L'eina posa a disposició dels equips múltiples recursos que, si s'utilitzen de manera adequada, poden optimitzar el temps, millorar l'organització del treball i reforçar la qualitat de la intervenció social. El repte no només és disposar de l'instrument, sinó també conèixer-lo, entendre'n el potencial i incorporar-lo com un aliat en el dia a dia professional.

Dades sociodemogràfiques de les persones usuàries dels SSCB

L'explotació de les dades constitueix una eina essencial per a la millora contínua del sistema de serveis socials, ja que permet aprofundir en el coneixement de la realitat social del territori.

A continuació, es presenten els resultats corresponents a l'any 2024, que mostren les característiques principals de les dades recollides per la HSI. Cal aclarir que aquestes dades corresponen únicament als municipis que fan servir l'eina. En el moment de l'explotació de la informació, tots els municipis estaven integrats, excepte Palma i Calvià.

Gràfic 1. Total d'expedients actius el 2024 que han registrat alguna intervenció



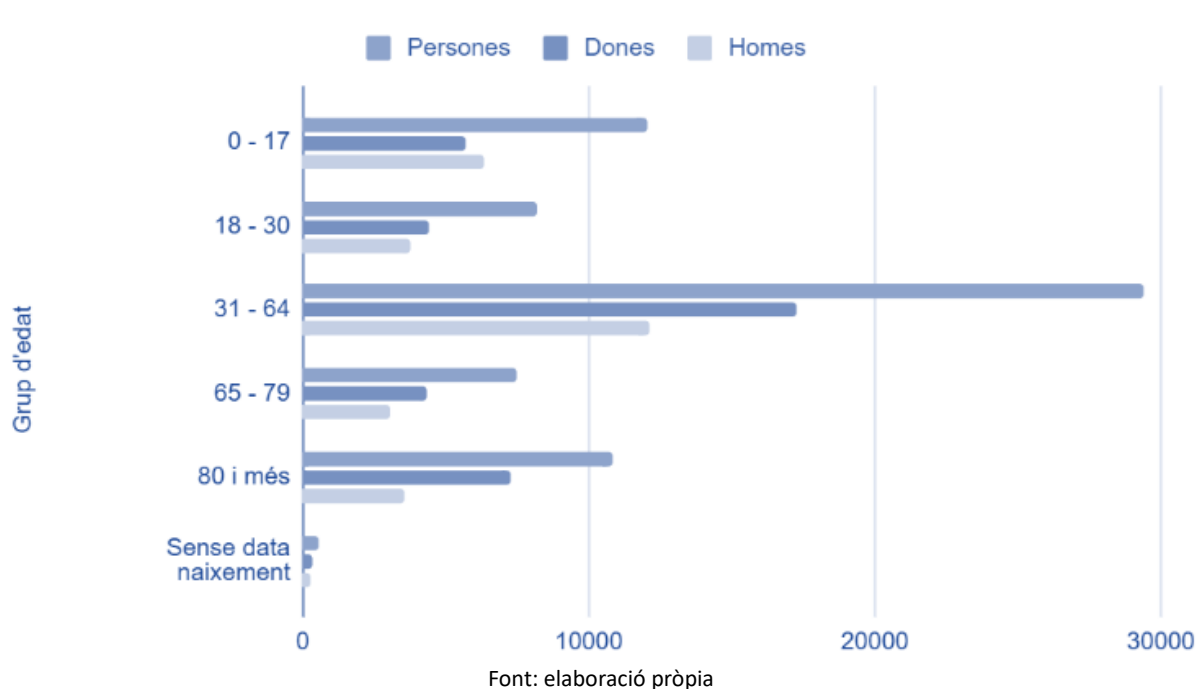
Font: elaboració pròpia

Formentera presenta la càrrega més alta de casos oberts als serveis socials, amb aproximadament 10,38 casos per cada 100 habitants. Menorca la segueix amb 8,54 casos per cada 100 habitants. Eivissa té una càrrega de 5,05 casos per cada 100

habitants. Mallorca (no inclou les dades de Palma, ni del municipi de Calvià) presenta una càrrega de 3,17 casos per cada 100 habitants.

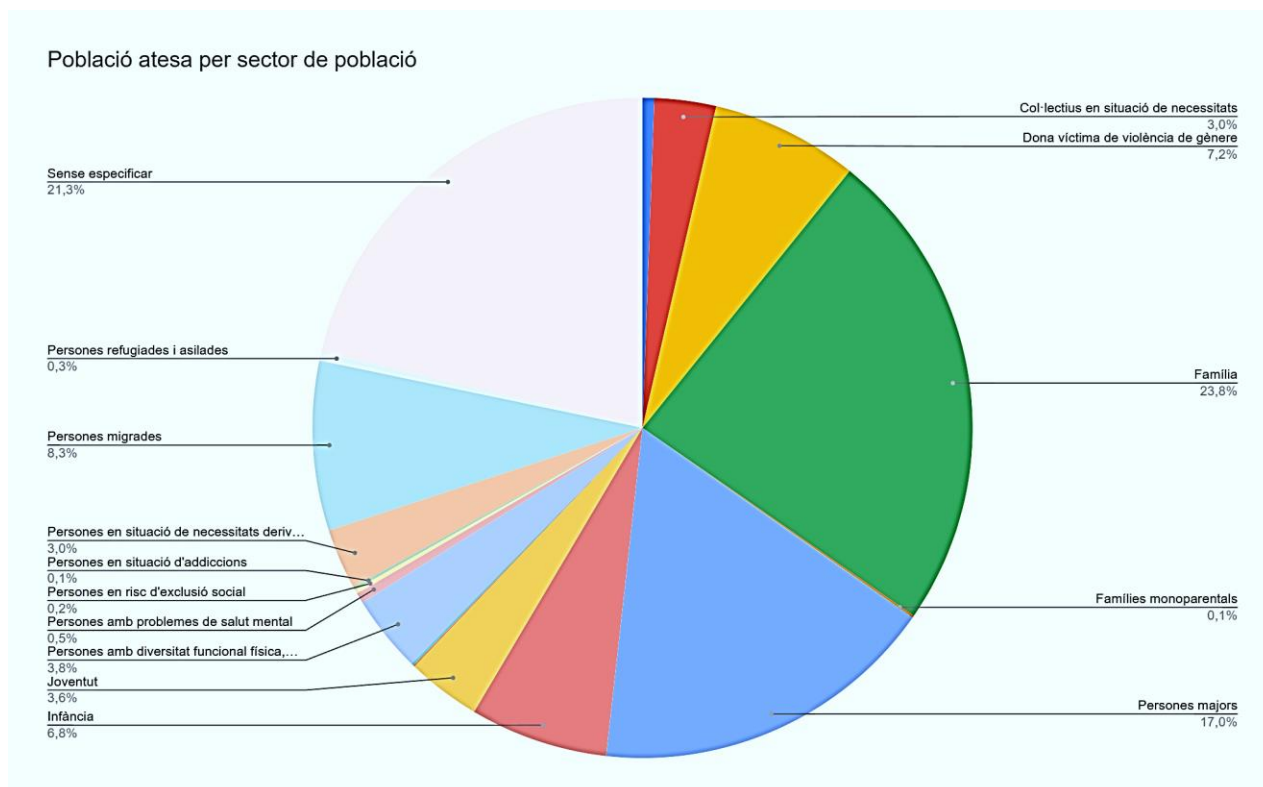
Aquesta anàlisi indica que, tot i que Mallorca té el nombre absolut més alt de casos oberts, les illes amb menys habitants, com Formentera i Menorca, tenen una càrrega proporcionalment més alta de casos per habitant. Això pot reflectir necessitats específiques en termes de recursos i atenció en serveis socials en aquestes illes.

Gràfic 2. Total de persones ateses durant l'any 2024 per grups d'edat i sexe



Segons les dades, durant el 2024 es varen atendre 29.109 persones amb expedient actiu als SSCB de les Illes Balears. La majoria de les persones ateses es concentren en el grup d'edat d'entre 31 i 64 anys, amb una presència destacada de dones respecte als homes. En els grups més joves (0-17 anys), hi ha un lleuger predomini d'homes, mentre que, a partir dels 18 anys, les dones superen els homes, especialment en els grups de 65-79 anys i 80 anys o més, on representen més de dos terços del total. Aquesta distribució reflecteix una esperança de vida femenina més alta i les necessitats específiques d'atenció social en la població adulta i d'edat avançada. Un petit percentatge de casos (578 persones) no disposa de data de naixement registrada.

Gràfic 3. Per sector de població



Font: elaboració pròpia

Les dades mostren que els serveis socials donen suport a una gran varietat de col·lectius, però hi ha una concentració clara en determinats sectors, especialment: famílies, persones majors, infants i persones migrades, que representen els grups més atesos. El sector «Sense especificar» també té un pes molt elevat, cosa que pot indicar mancances en la classificació, recollida d'informació o bé reflectir que moltes persones ateses pertanyen simultàniament a diversos col·lectius, cosa que dificulta assignar-les a un únic sector.

Pel que fa a les diferències de gènere, el nombre de dones ateses és més alt que el d'homes en gran part dels sectors, especialment en els àmbits de violència de gènere, família i persones majors. Els homes superen les dones en col·lectius com persones sense sostre i reclusos o exreclusos, que reflecteixen perfils d'exclusió social diferents.

Finalment, hi ha sectors amb xifres molt baixes (prostitució, LGBTI, famílies nombroses...), fet que pot indicar una menor demanda real, infradetecció d'aquests col·lectius o barreres d'accés als serveis socials.

Gràfic 4. Per sexe



Font: elaboració pròpia

Aquesta diferència reflecteix més presència de dones als serveis socials, possiblement per la seva implicació en àmbits com la família, l'atenció a la persones grans o casos de violència de gènere.

Conclusions

La tasca de gestionar i donar suport va més enllà de la simple atenció a professionals dels SSCB. També representa un pas important en el desenvolupament de noves idees i propostes que permetin millorar l'eina i avançar cap a una definició més ajustada a les necessitats reals dels professionals.

L'objectiu és consolidar i potenciar la HSI com una eina cada vegada més funcional, intuïtiva i adaptada a les necessitats canviants dels serveis socials, i afavorir una gestió més eficient i centrada en la persona.

Actualment hi ha molts de projectes en marxa i d'altres encara pendents de desenvolupar, tots orientats a donar resposta a aquest repte: fer que la HSI sigui una eina viva, útil i al servei de les persones que la fan servir cada dia.

Cap on han d'anar els reptes d'una administració que gestiona una eina informàtica de serveis socials?

El desenvolupament i la gestió d'una eina com la HSI no pot ser entès només com una tasca tècnica, sinó com una responsabilitat estratègica de l'administració pública. L'objectiu final ha de ser dotar els equips professionals d'un sistema que reculli dades i que sigui una eina realment útil, àgil i intel·ligent al servei de la intervenció social.

Els reptes actuals dels serveis socials s'han de centrar, de manera prioritària, a millorar l'experiència d'ús dels sistemes d'informació i a reduir la càrrega burocràtica associada, sense renunciar a la qualitat, coherència i seguretat de la informació recollida.

Aquesta millora requereix la simplificació dels processos, el disseny d'interfícies intuïtives i accessibles, així com per l'establiment de criteris homogenis de registre que garanteixin una recopilació de dades eficient i útil per prendre decisions. No obstant això, un dels aspectes més rellevants i urgents és la necessitat de garantir la formació continuada dels professionals usuaris d'aquestes eines.

La manca de formació específica pot dificultar l'ús adequat del sistema, generar errors en el registre de dades i oferir una visió poc fidel de la realitat social que es vol analitzar. Per aquest motiu, invertir en formació no només és recomanable, sinó essencial. La formació contínua esdevé una eina estratègica per garantir la qualitat de la informació, reforçar les competències dels equips professionals i assegurar una gestió eficient, coordinada i ajustada a les necessitats reals.

A més, consolidar la HSI com una eina útil i versàtil permet reforçar el treball tècnic i el seguiment dels casos, alhora que dona resposta, de manera eficient i transparent, a les necessitats de justificació econòmica, avaluació d'impacte i rendició de comptes davant les administracions públiques i la ciutadania.

A mitjà i llarg termini, els reptes es projecten cap a la integració amb altres sistemes públics per afavorir una atenció més coordinada i transversal, i a l'adaptació de l'eina a la realitat de cada territori. Cal que el sistema evolucioni amb capacitat d'anticipació, incorporant nous mòduls i funcionalitats que responguin a les línies emergents d'intervenció, com ara el treball comunitari o l'abordatge de situacions complexes.

Finalment, un dels objectius futurs podria ser connectar la HSI amb altres sistemes de la xarxa social, per facilitar el seguiment integral de l'atenció a les persones, reduir la burocràcia i evitar duplicacions en la recollida i gestió d'informació. Aquesta connexió permetria prioritzar actuacions més comunitàries i menys institucionals, coordinar millor els serveis i promoure respostes més àgils, personalitzades i adaptades a les necessitats reals de la ciutadania. En definitiva, contribuiria a consolidar els serveis socials com un pilar fonamental per a la protecció i per al benestar de la població.

5. Conclusions

La qualificació i l'acreditació de competències professionals de persones d'entre 16 i 64 anys en un país amb una població amb baixos nivells acadèmics i amb manca de formació s'ha constituït com una eina eficaç per a l'aprenentatge d'ocupacions i la millora per a la inserció laboral i per al desenvolupament econòmic del teixit empresarial i de les comunitats.

Malgrat els avanços dels darrers anys i l'ampla oferta formativa, els certificats de professionalitat tenen un alt marge de millora pel que fa a la formació d'altres capacitats, que no són les estrictament professionals, però que condicionen igualment les possibilitats d'entrar a formar part del mercat laboral actual. Considerem idoni crear un programa de desenvolupament d'habilitats personals o tècniques de regulació personal per a la població que acudeix a aquests programes, especialment la més jove.

La figura de suport entrenada en habilitats socials i personals ha de tenir cabuda en el sistema de formació professional per poder plantejar de manera sistemàtica accions formatives, tant de prevenció com de pal·liació dels efectes negatius provocats per la carència d'habilitats socioemocionals i que poden condicionar, en gran mesura, la inserció laboral a mitjà i llarg termini.

Referències bibliogràfiques

- Govern de les Illes Balears (2009). Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears. BOIB núm. 89, de 18 de juny de 2009.
- Govern de les Illes Balears (2011). Decret 48/2011, de 13 de maig, pel qual es regulen els principis generals i les directrius de coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics. BOIB núm. 75, de 21 de maig de 2011.

L'evidència de les dades per a la millora de l'acció social (I)

Catalina Mesquida García
Psicòloga

Llorenç Barceló Medina
Geògraf

Servei de Planificació i Documentació
Institut Mallorquí d'Afers Socials

Resum

La gestió dels serveis socials afronta una realitat cada vegada més complexa, marcada per la diversitat de necessitats i situacions de vulnerabilitat que afecten la població. En aquest context, les dades adquireixen un paper fonamental com a eina per entendre, planificar i millorar l'atenció social. D'aquesta manera es posa de manifest la importància de passar d'un model de gestió basat en la intuïció o l'experiència individual a un model sostingut en l'evidència, la informació fiable i l'anàlisi rigorosa.

Les dades poden ajudar a mesurar la magnitud de les necessitats socials, entendre'n la distribució territorial i anticipar possibles escenaris futurs. Aquesta mirada basada en l'evidència és essencial per garantir una distribució més equitativa dels recursos, identificar tendències emergents i millorar la presa de decisions. Es tracta de recaptar informació, saber-la analitzar, interpretar i comunicar correctament, amb criteris tècnics però també amb sensibilitat social i responsabilitat ètica.

Per això, es remarca la necessitat d'incorporar la mirada crítica i ètica en tot el procés d'anàlisi de dades, així com el coneixement qualitatiu que aporten els professionals que treballen sobre el terreny. Cal tenir en compte el context en què sorgeixen les dades, els criteris i la finalitat del per què es registren i els impactes que pot tenir-ne la interpretació.

Dins l'àmbit de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS), aquest enfocament es concreta a través de la tasca de la Secció de Transferència i Anàlisi de la Informació (STAI), que forma part del Servei de Planificació i Documentació. La seva funció, més enllà de la recollida de dades, és acompanyar els equips tècnics, donar suport a la direcció i promoure una cultura organitzativa basada en la millora contínua. Tot això amb l'objectiu de facilitar una intervenció social més informada, coherent i adaptada a la realitat actual.

Finalment, es posa èmfasi en la necessitat d'innovar, tant a nivell tecnològic com metodològic. L'ús d'eines noves derivades de la innovació tecnològica poden ajudar a fer més àgil, eficaç i adaptada la resposta dels serveis socials. Ara bé, aquesta innovació no es pot entendre només com una qüestió tècnica, sinó com un canvi de cultura organitzativa que aposta per l'aprenentatge continu, el treball de col·laboració i la centralitat de les persones.

En definitiva, es tracta de fer una reflexió profunda sobre com la gestió de dades, quan es fa amb rigor, sensibilitat i visió estratègica, pot esdevenir una eina de transformació social. La informació, ben utilitzada, no és només una eina administrativa, sinó un recurs al servei del benestar col·lectiu i d'una acció pública més justa, eficient i humana.

Paraules clau

Paraules clau

Serveis socials, anàlisi de dades, sistemes d'informació, transferència de la informació, planificació, gestió.

1. La importància de les dades en la gestió social

Com és ben sabut, els serveis socials atenen problemes molt heterogenis associats a la pobresa, a les situacions de vulnerabilitat, de desigualtat o d'exclusió, que afecten col·lectius molt diversos: dones, infants i adolescents, gent gran, immigrants, persones amb discapacitat, persones amb dependència, persones amb problemes d'addicció, persones immerses en situacions d'exclusió social, etc.

Com qualsevol funció de serveis, la gestió social es tracta d'una activitat mitjançant la qual els proveïdors, amb els recursos assignats, cerquen satisfer unes necessitats considerant la dimensió de l'oferta i la demanda. Una particularitat d'aquesta activitat és que, majoritàriament, la responsabilitat d'aquest tipus de serveis i prestacions recau en el sector públic i en certes organitzacions no lucratives o del tercer sector.

Com s'ha establert en algunes obres (vid. Moreno, 2008), en la provisió de serveis públics concerneixen la qualitat de vida i el benestar, la cohesió social i la sostenibilitat sociodemogràfica. Així mateix, la formulació de propostes ha de complir els principis

d'equitat i eficiència socioterritorials, tal com han postulat diversos autors mitjançant contribucions emergides de la ciència política (Lineberry, 1977; Davies i Bebbington, 1983; Bramley, 1986) o la geografia (Moreno, 2006-07 i 2007).

Els conceptes de necessitat (Alonso, 1986; Doyal i Gough, 1994) i demanda o mercat (Burkwood, 2003:48) han estat definits i examinats en profunditat des de diferents disciplines i per nombrosos autors, entre els quals cal destacar l'aportació de Bradshaw (1972) o les obres de McKillip (1987) i Rubí (1991).

Tot i així, una peculiaritat de les necessitats socials rau precisament en el fet que la seva explicació resulta una mica elusiva i el seu mesurament operatiu complicat. Això dificulta conèixer-ne la dimensió exacta i la transposició adequada al pla de les decisions polítiques o de la planificació sobre els recursos a dotar.

Les realitats que es gestionen en l'àmbit social no haurien de ser abordades només amb protocols normatius. S'esdevé que, de vegades, per a determinats serveis socials és el legislador qui defineix taxativament els destinataris, mitjançant algun criteri tècnic o normatiu que fixa el «dret» a aquests serveis, i que, no obstant, per a altres destinataris se'ls qüestiona, o fins i tot se'ls nega, la necessitat i la possibilitat de percebre un servei al qual té dret.

És per això que, en el marc de les polítiques públiques, especialment en l'àmbit dels serveis socials, la presa de decisions informades esdevé un fet clau cada vegada més evident. La complexitat creixent de les situacions socials, l'augment de la demanda d'intervencions adaptades i l'exigència d'eficiència i de transparència per part de la ciutadania fan indispensable el pas d'un model basat en la intuïció i l'experiència individual cap a un model sostingut en l'evidència i el coneixement compartit.

Segons Moreno (2015), és en aquest punt on sorgeix la conveniència de desenvolupar instruments que expressin quantitativament la magnitud de les necessitats i també la seva distribució espacial, cosa que permet proposar algun criteri a l'hora de decidir l'assignació de recursos d'una forma equilibrada. Es tracta, en definitiva, d'obtenir informació verídica i fiable sobre la realitat social, entesa com a recurs estratègic fonamental per diagnosticar realitats, identificar tendències, avaluar l'impacte de les polítiques aplicades i justificar-ne la continuïtat o la reformulació.

És en aquest context en què la dada pren una nova dimensió, ja que deixa de ser un registre passiu per convertir-se en un instrument actiu de transformació. Segons González i Muñoz (2022), la gestió i interpretació correctes de les dades és essencial per millorar l'eficàcia dels serveis socials i garantir una resposta adaptada a les necessitats emergents.

Una gestió correcta de les dades ajuda a detectar patrons, canvis de comportament o l'aparició de necessitats emergents, cosa que permet evitar situacions de risc més greus i oferir respostes proactives, més que reactives. En definitiva, permet anticipar-se i esdevé una oportunitat per avançar-se a les crisis, per planificar millor els recursos i per pensar estratègies a mitjà i llarg termini.

Tot això implica que es produeixi un canvi de paradigma que vagi acompanyat d'un enfocament nou sobre la responsabilitat institucional, en el qual les administracions públiques no només han de garantir serveis eficients i equitatius, sinó que també han de rendir comptes del seu funcionament i dels resultats obtinguts

Aquest enfocament nou ve reflectit ja a molta de la normativa actual sobre transparència de les administracions públiques. És el cas, per exemple, de la Llei 19/2013, de 9 de desembre, que assenyalava que les administracions públiques, en l'àmbit de les seves competències, han de fer pública, com a mínim, la informació relativa als actes de gestió administrativa amb repercussió econòmica o pressupostària. Entre aquesta informació s'explicita «la informació estadística necessària per a valorar el grau de compliment i la qualitat dels serveis públics que siguin de la seva competència, en els termes que defineixi cada administració competent».¹

Això exigeix sistemes robusts de recollida i d'anàlisi de dades, així com una cultura organitzativa que en valori l'ús i el comparteixi de manera transversal.

Per tot això, comprendre el valor de la informació en la gestió pública és també, a part d'una qüestió tècnica, un acte de responsabilitat política i social. Implica reconèixer que les decisions que es prenen a partir de dades obtingudes tenen un impacte directe en la vida de les persones.

2. El procés de l'anàlisi i la transferència de la informació

És en aquest escenari en què l'anàlisi de la informació esdevé fonamental. Més enllà de l'estadística i la gestió documental, l'anàlisi de la informació ha d'anar clarament orientada a la millora social i a crear eines que puguin ajudar a fer realitat una acció social més precisa, més humana i més efectiva.

Dins una organització, la primera passa essencial del procés és la recollida i centralització de la informació generada pels diversos serveis i unitats que la componen. Aquesta feina

¹ Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. «BOE» núm. 295, de 10/12/2013. Referència: [BOE-A-2013-12887](https://www.boe.es/eli/es/l/2013/12/09/19/con). Enllaç permanent ELI: <https://www.boe.es/eli/es/l/2013/12/09/19/con>

implica agrupar dades de qualitat i amb coherència, pel que és necessari establir criteris homogenis de registre, definir indicadors clau i garantir que les dades siguin comparables, fiables i actualitzades.

A l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS), com a institució pública encarregada de proporcionar i gestionar serveis socials, aquesta tasca és especialment complexa, si es té en compte la diversitat d'àmbits que cobreix —infància i família, gent gran, persones amb discapacitat, serveis residencials, serveis comunitaris, entre d'altres—, cadascun amb necessitats, llenguatges i sistemes diferents.

No obstant això, l'IMAS disposa d'una instrucció² que regula la planificació i l'elaboració de la transferència de la informació en matèria estadística procedent de les diferents fonts d'informació corresponent a les àrees que la conformen. En aquesta instrucció «s'entén per transferència d'informació el recull del conjunt de dades registrades de manera sistemàtica i aportades pels diferents serveis i/o seccions de l'IMAS que permeten no només l'explotació, l'anàlisi, l'avaluació i la difusió de la informació sobre la realitat social, sinó també la transmissió dels coneixements adquirits i els resultats obtinguts en funció a uns objectius esperats».

Un cop recollides, les dades han de passar per un procés d'anàlisi que hauria de combinar diverses perspectives: la tècnica, la social i la humana. Aquesta anàlisi de dades, des d'una perspectiva multidimensional, permet evitar interpretacions reduccionistes, detectar necessitats reals i emergents, i millorar la qualitat de les propostes que s'elaboren. En definitiva, és clau per entendre el context social i humà que hi ha darrere les xifres (Castells, 2018).

En referència a les necessitats socials, l'anàlisi de dades permet, a la fase de diagnòstic, confrontar-les amb els recursos existents, cosa que pot ajudar a corregir problemes com ara dèficits i excedents entre llocs, desajustos entre oferta i demanda, etc. L'assimilació d'aquestes necessitats, en tant que demanda potencial, resulta d'aplicació en el moment de definir propostes, per exemple, sobre la magnitud i distribució espacial dels recursos a proveir (Moreno, 2015).

L'anàlisi de dades ha de permetre detectar tendències i anticipar escenaris. L'estudi de l'evolució temporal de determinats fenòmens socials, la identificació de canvis en la demanda o en els perfils d'atenció, i la comprensió de l'impacte de les polítiques públiques són línies de treball que tenen un gran potencial transformador i que poden ajudar l'organització a planificar el futur amb més solidesa.

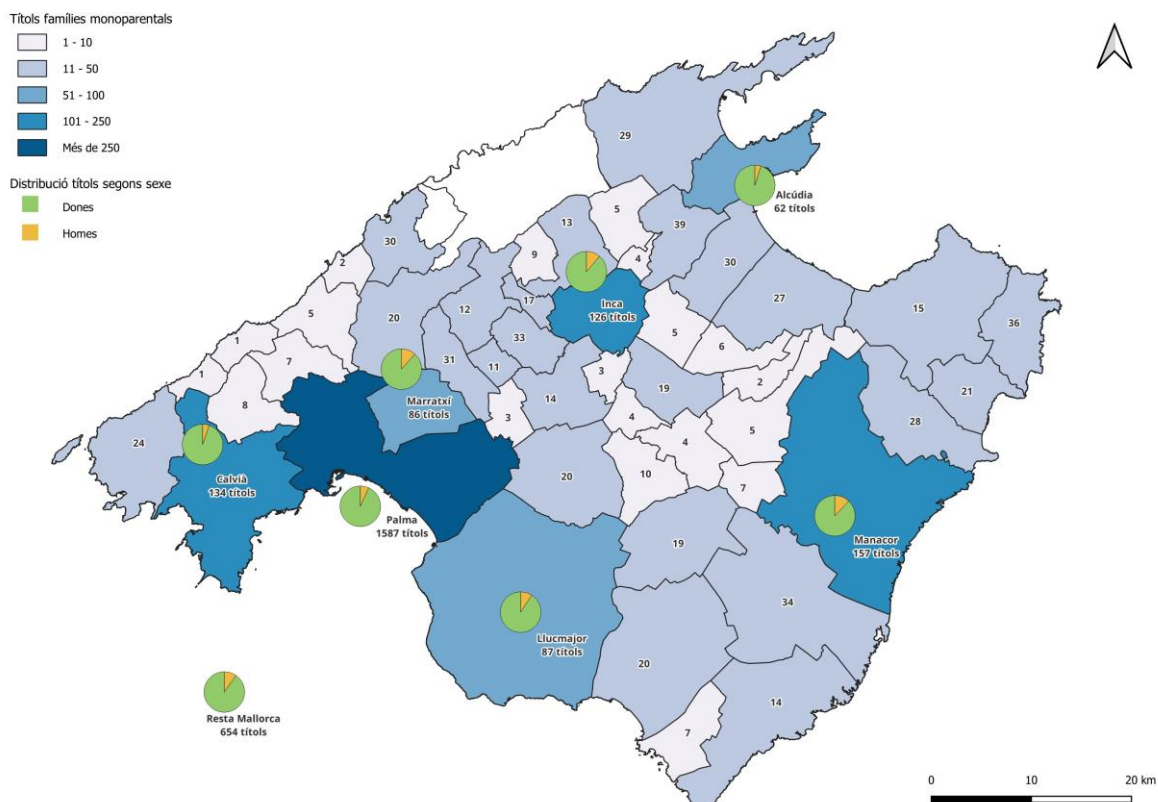
² Instrucció 1/2001, per la qual es regula el procediment de transferència de la informació estadística de l'IMAS. Resolució núm. 9097 de 29/06/2021 – SEGRA 459817.

Pel que fa a l'anàlisi de dades, els informes o quadres de comandament, que serveixen per prendre decisions ben fonamentades i per monitoritzar objectius (González & Muñoz, 2022), recullen els resultats de les activitats, els indicadors de seguiment i les línies d'acció. Aquests són eines amb una doble funció: interna, com a suport per als equips tècnics i per a la direcció de l'organització; i externa, com a instruments de transparència i rendició de comptes davant altres administracions i de la ciutadania.

Una vegada completada l'anàlisi de dades, arriba el punt de comunicar la informació disponible, de manera clara, accessible i útil. La informació no ha de quedar restringida a cercles especialitzats: ha de ser un recurs viu, compartit i alineat amb les necessitats reals de qui atén la ciutadania cada dia. Per això, s'ha d'apostar per eines i espais de formació o d'intercanvi que facilitin la comprensió i l'ús de les dades per part dels equips.

Un exemple de representació del resultat de l'anàlisi de dades obtingut i una manera clara de transferir la informació a la ciutadania, serien els mapes i gràfics elaborats que es publiquen mitjançant la memòria anual de l'IMAS. La figura següent representa el mapa de distribució territorial dels títols de família monoparental a Mallorca segons el municipi i el sexe de la persona beneficiària.

Figura 1. Mapa de representació extret de la Memòria anual de l'IMAS 2024



Dins l'estructura de l'IMAS, a banda de la Comissió Tècnica per a la Transferència d'Informació Estadística³ —que seria un exemple d'una de les eines fonamentals per a una gestió transversal correcta (Moll, 2025)—, la Secció de Transferència i Anàlisi de la Informació (STAI), que forma part del Servei de Planificació i Documentació, s'ha configurat com una peça clau per consolidar una gestió basada en dades. La seva funció, més enllà de la compilació de dades o de l'elaboració de documents tècnics, és la d'un espai de generació de coneixement, de suport a la presa de decisions i d'impuls a la millora contínua dels serveis.

Aquesta tasca fonamental s'ha de fer des d'un enfocament de col·laboració, en què tots els serveis han de treballar conjuntament per entendre millor el que es fa, com es fa i com es pot fer millor. En aquest sentit, aquesta dimensió de suport i d'acompanyament que pot oferir l'STAI és una de les més valorades per les unitats tècniques amb què es col·labora habitualment.

En un sistema d'atenció a les persones, aquesta visió global i integrada, amb la qual s'ofereix comprensió, context i orientació, pot marcar una diferència fonamental.

3. Un suport per als equips i per a la direcció

En una organització, tant els equips tècnics com els òrgans de direcció necessiten informació fiable, actual i rellevant, per poder desenvolupar la tasca amb eficàcia. Per això, un element de suport que els ajudi a obtenir aquesta informació és imprescindible.

En el cas de l'IMAS, l'STAI és la que actua com aquest element de suport i esdevé així una peça important, que enllaça la pràctica quotidiana amb la visió estratègica, oferint recursos per a la reflexió, la planificació i la presa de decisions.

En primer lloc, cal destacar el paper d'acompanyament directe als equips de treball que desenvolupa aquest element de suport. Sovint, els professionals de l'atenció social es troben immersos en dinàmiques d'urgència i en una activitat intensa que dificulta la sistematització de la informació. En aquest context, s'ofereixen eines i espais per ordenar, analitzar i interpretar les dades que els mateixos serveis generen, amb una col·laboració que s'adapta a cada realitat.

³ Òrgan creat a partir de la instrucció 1/2001 esmentada, amb la finalitat d'ajudar a articular de manera operativa la coordinació i el seguiment de la transferència de la informació estadística de manera objectiva, fiable i de qualitat. Està compost per: les persones tècniques responsables del registre i de la sistematització de les dades de cada àrea; el personal informàtic de referència; una persona tècnica i la persona responsable del Servei de Planificació i Documentació, sobre la qual recau, a més, la tasca de coordinació.

Un exemple significatiu d'aquesta tasca serien els processos de seguiment de programes i serveis, mitjançant la participació en l'elaboració d'indicadors de rendiment i d'impacte, i en la construcció de quadres de comandament que permetin visualitzar l'evolució de determinades línies d'intervenció. Aquesta informació facilita que els equips puguin detectar desviacions, ajustar metodologies i millorar la qualitat de l'atenció, tot a partir d'evidències contrastades.

El suport a la direcció d'una organització és també una de les línies de feina essencials en les quals desenvolupa l'activitat un element de suport. L'elaboració d'informes estratègics, l'anàlisi de contextos emergents o la generació de models predictius podrien ser eines que ajudin la institució a planificar amb criteri i a anticipar decisions clau.

Un altre àmbit en què treballa un element de suport és en la preparació d'informació per a convocatòries, memòries i justificacions davant d'altres administracions o institucions. Les dades aporten credibilitat i solidesa a les propostes, a més de ser una eina de transparència institucional i de rendició de comptes. Així mateix, permeten demostrar l'impacte de la intervenció social i reforçar la legitimitat de l'actuació pública.

Aquest rol de suport no s'ha de limitar a donar resposta a demandes puntuals, sinó que també ha d'incloure una dimensió proactiva i pedagògica. Es tracta de proposar línies d'anàlisi i de plantejar dubtes metodològics que puguin enriquir la mirada dels equips amb la intenció d'aportar-hi una capa d'informació que permeti reforçar el criteri tècnic i la pràctica professional.

La funció de suport s'ha de fonamentar en una relació de confiança i col·laboració entre unitat o serveis. La informació pren valor quan s'utilitza per dialogar, comprendre i actuar, i, per això, l'element de suport ha de treballar amb una actitud oberta, propera i disposada a adaptar-se a les necessitats de cada unitat, fomentant un model de treball compartit que situa les dades al servei de les persones.

L'experiència demostra que, quan les dades s'interpreten adequadament i s'integren en el dia a dia dels serveis, equips de treball, etc. es produeix una transformació subtil però poderosa, mitjançant la qual es generen preguntes noves, es revisen supòsits i es reforça la capacitat de millora contínua. En aquest sentit, dins l'organització de l'IMAS, l'STAI pot actuar no només com un recurs tècnic, sinó com un actiu en la construcció d'una cultura organitzativa basada en l'evidència, la reflexió i la qualitat.

4. Dades amb context: l'eix interpretatiu i ètic

La recopilació i l'anàlisi de dades, especialment en l'àmbit dels serveis socials, no hauria de limitar-se a una visió merament quantitativa o instrumental. Més enllà dels nombres, les xifres i els percentatges, hi ha realitats humanes complexes, trajectòries vitals, vulnerabilitats i processos de canvi que difícilment poden ser captats de manera mecànica.

Les dades moltes vegades no són neutres, sinó el resultat d'una mirada concreta, d'un sistema de registre i d'un conjunt de criteris que defineixen què és rellevant, com s'ha de mesurar i amb quin propòsit. Assumir aquest fet amb consciència crítica és imprescindible per evitar biaixos o decisions que puguin tenir conseqüències negatives. Una dada mal interpretada pot perpetuar estereotips, invisibilitzar col·lectius o justificar polítiques poc ajustades a la realitat.

Per això, és necessari que es faci una interpretació contextual i un abordatge ètic de les dades. Cal apostar per una anàlisi que no es desentengui del context, amb l'objectiu de descriure, però també de comprendre, situacions. Això implica contrastar les dades amb el coneixement dels professionals que treballen sobre el terreny, incorporar la mirada qualitativa més enllà dels nombres i fer-se preguntes sobre el significat profund de les tendències observades. Sense aquesta comprensió del context, el risc de prendre decisions simplistes o inadequades és alt.

Un exemple clar seria la lectura de les dades relacionades amb la pobresa o l'exclusió social. Una estadística pot indicar un increment en la demanda d'ajudes d'emergència, però cal entendre si aquest augment respon a una crisi econòmica general, a canvis en els criteris d'accés, a una major capacitat de detecció o, fins i tot, a factors culturals o territorials.

El component ètic, en aquest sentit, hauria d'acompanyar la feina amb dades dels serveis socials que tracten informació sensible que afecta persones reals en situacions de vulnerabilitat. Garantir la confidencialitat, la protecció de dades i el respecte als drets de les persones ateses és una obligació no només legal, sinó moral. L'ús de la informació ha de respondre sempre a finalitats legítimes, orientades al bé comú i a la millora del sistema de suport social.

En la memòria anual de l'IMAS apareixen exemples de representació d'informació sensible, que és tractada de manera ètica. La taula següent conté les dades de persones ateses a les unitats de conductes addictives (UCA) de Mallorca, segons l'addicció principal i el motiu de tancament de l'expedient.

Taula 1. Nombre de persones ateses a les UCA, segons l'addicció principal i el motiu de tancament de l'expedient

Addicció	Alta terapèutica		Abandonament		Derivació		Defunció	
	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes	Dones	Homes
Alcohol	20	36	66	131	6	10	3	2
Al·lucinògens	0	0	0	1	0	0	0	0
Amfetamines	0	0	0	1	0	0	0	0
Cafeïna	0	0	0	0	0	0	0	0
Cànnabis	3	14	13	47	0	7	0	0
Cocaïna	5	20	27	94	1	5	0	1
Fenciclidina o PCP	0	0	0	0	0	0	0	0
Inhalants	0	0	0	0	0	0	0	0
Opioides (heroïna)	0	3	5	20	5	21	0	6
Sedants	0	0	2	4	0	0	0	0
Ludopatia (joc patològic)	0	4	5	11	0	2	0	0
Noves tecnologies	0	0	0	0	0	0	0	0
Sexe	0	0	0	1	0	0	0	0
Compres compulsives	0	0	2	0	0	0	0	0
Vàries substàncies	0	0	1	2	0	0	0	0
Altres o desconegudes*	0	0	0	1	0	2	0	0

Font: Memòria anual de l'IMAS 2024.

A més, la transparència en la manera com es tracten i s'interpreten les dades contribueix a reforçar la confiança institucional. Quan els equips i la ciutadania poden accedir a la informació, comprendre-la i veure-hi reflectida una visió rigorosa i honesta de la realitat, es genera un vincle de responsabilitat compartida. La transparència dels informes i quadres de comandament, per tant, és fonamental per promoure la confiança entre equips i direcció (Sánchez & Martínez, 2021). D'aquesta manera, es pot dir que la gestió de dades esdevé així un instrument de democràcia i corresponsabilitat.

Un fet important és reconèixer els límits de les dades, ja que no tot és mesurable quantitativament i no tot el que es mesura reflecteix fidelment la complexitat de l'experiència humana. Per això, s'ha de donar importància a la reflexió crítica, la humilitat interpretativa i el diàleg entre coneixements com a actituds essencials per treballar amb rigor i respecte.

En definitiva, les dades són una eina poderosa, però només adquireixen valor real quan es llegeixen amb profunditat, responsabilitat i sensibilitat. Perquè la gestió de dades pugui ajudar a crear un veritable motor de canvi social, i no sigui simplement una justificació administrativa, s'ha de garantir que aquestes dades contribueixin a fer visibles les realitats que sovint queden ocultes i que cada anàlisi estigui al servei de les persones, especialment de les més vulnerables.

5. Innovació metodològica i tecnològica

En un entorn on les dades es generen i es transformen a un ritme vertiginós, la capacitat d'innovació metodològica i tecnològica esdevé una condició indispensable per a qualsevol servei públic que vulgui aprofitar el potencial de la informació al servei de les persones. Per això, cal assumir la innovació com un dels seus principis rectors, en coherència amb la voluntat de millora contínua que inspira el conjunt de l'organització. Tot i així, la innovació ha de contribuir a entendre millor la realitat, a detectar necessitats emergents i a dissenyar polítiques públiques més justes i eficients. En aquest sentit, s'ha de tenir una visió de la innovació centrada en les persones i les seves necessitats reals, que prioritzi la utilitat pràctica per als equips, la comprensibilitat dels resultats i la capacitat d'influir en la presa de decisions.

La innovació en l'àmbit dels serveis socials, més enllà de la incorporació d'eines digitals sofisticades o sistemes automatitzats, ha de dur implícit que les metodologies d'anàlisi, els sistemes d'indicadors i les estratègies de visualització han d'evolucionar al mateix ritme que ho fan les realitats socials que es volen comprendre i transformar.

En aquest context, per tant, la innovació ha de ser entesa com un procés de canvi organitzatiu i cultural. Es tracta d'implantar eines noves, però també de canviar maneres de treballar, d'assumir el valor estratègic de les dades i de fomentar una cultura basada en l'evidència, l'avaluació i la millora contínua. Aquest canvi de paradigma requereix temps, lideratge i, sobretot, un compromís compartit per tots els nivells de l'organització.

A nivell tecnològic, s'ha de fer una aposta clara per plataformes de visualització interactiva que permetin explorar les dades de manera intuïtiva, dinàmica i útil per a la presa de decisions. Els equips, mitjançant quadres de comandament personalitzats, han de poder consultar en temps real informació rellevant del seu àmbit, detectar desviacions o canvis en els indicadors i adaptar la seva acció amb major agilitat. Això representaria un canvi important respecte al model tradicional d'informes estàtics i puntuals.

En paral·lel, s'ha de treballar en la millora de la interoperabilitat entre sistemes i en la consolidació d'un repertori únic de dades que permeti centralitzar la informació generada per les diferents unitats. Aquest procés no només facilita l'anàlisi transversal, sinó que també reforça la coherència i l'estandardització de les dades, elements essencials per garantir-ne la qualitat i la comparabilitat.

Pel que fa a la innovació metodològica, és completament necessari que s'incorporin enfocaments a l'anàlisi social que combinin dades quantitatives i qualitatives, ja que els relats, les entrevistes i els indicadors de percepció aporten matisos i significats que ajuden a interpretar els resultats de les dades numèriques des d'una mirada més humana.

Igualment, pot ser interessant començar a explorar el potencial de les tècniques de mineria de dades i d'anàlisi predictiva, especialment en aquells àmbits on la detecció precoç de canvis pot tenir un impacte positiu en la planificació i la prevenció. Un ús responsable d'aquestes tècniques pot obrir oportunitats noves per anticipar escenaris i orientar estratègies d'intervenció més proactives.

Amb l'objectiu de treballar per fer accessible la informació a través de llenguatges visuals clars, estructures comprensibles i canals adaptats a cada perfil d'usuari, es pot innovar en els formats de difusió i comunicació dels resultats. El repte és transformar la informació tècnica en coneixement útil i apropiable per als equips de feina, per a la direcció i, quan correspon, a la ciutadania. No obstant això, cal incidir, com s'ha comentat anteriorment, en un equilibri rigorós entre transparència i protecció de dades personals (European Data Protection Board, 2021).

A l'IMAS, s'han fet avenços significatius en la incorporació d'eines de visualització de dades, en la centralització d'informació procedent de serveis diversos i en la generació de productes analítics més adaptats a les necessitats dels equips. Amb l'impuls d'aquesta línia de treball, en la qual ha col·laborat l'STAI, s'aposta per la modernització dels sistemes i per una millora gradual de les metodologies aplicades.

Ara bé, aquesta aposta per la innovació a l'IMAS es troba encara amb limitacions estructurals que cal tenir en compte. Els seus sistemes d'informació no estan completament integrats, la interoperabilitat entre plataformes és parcial i el desenvolupament tecnològic depèn sovint de condicionants externs —com licitacions, pressupostos o restriccions tècniques— que dificulten una evolució àgil i coherent.

A nivell metodològic hi ha també reptes importants. La consolidació d'indicadors de qualitat, la incorporació sistemàtica de dades qualitatives, l'ús de tècniques avançades d'anàlisi o la creació de models predictius són línies amb un gran potencial, però que encara no s'han desplegat de manera estructurada. La manca de recursos específics, la càrrega de feina operativa i la dificultat per dedicar temps a la reflexió i l'experimentació limiten sovint l'abast real de la innovació.

Seria també interessant crear espais d'experimentació i aprenentatge dins l'organització, on els errors siguin assumits com a part del procés d'innovació i on es puguin testar propostes noves, sense por de la rigidesa del sistema. La innovació necessita flexibilitat, confiança i transversalitat i no entorns excessivament jeràrquics ni burocratitzats.

La innovació requereix efectivament capacitat d'aprenentatge i adaptació constant. Per això, és important que els professionals de l'IMAS participin en xarxes de coneixement, assisteixin a jornades tècniques i hi participin d'una formació continuada, per millorar les

competències internes i contribuir a posicionar la institució com a capdavantera en l'ús de les dades per a l'acció social.

En definitiva, la innovació metodològica i tecnològica a l'IMAS és un procés encara pendent de consolidació, que té molt de potencial, però també molts condicionants. El repte és fer-la real, sostenible i significativa, però entenent que no és un objectiu en si mateix, sinó un mitjà per fer més efectiva, més eficient i més justa l'acció social. I és en aquest horitzó on l'STAI ha d'enfocar la seva tasca diària: fer que la informació sigui una eina transformadora al servei de la comunitat.

Referències bibliogràfiques

- Agència Espanyola de Protecció de Dades (2020). Guia per al tractament responsable de dades personals en l'àmbit social. <https://www.aepd.es/sites/default/files/2020-10/guia-dades-socials.pdf>.
- Almirall, E.; Casadesús-Masanell, R. (2019). «La innovació oberta a l'administració pública: reptes i oportunitats». *Revista de Política Pública*, 45(1), p. 85–102. <https://doi.org/10.1016/j.rpp.2019.03.005>.
- Alonso, L. E. (1986). «La producción social de la necesidad», *Economistas*, núm. 18, p. 26-31.
- Bradshaw, J. (1972). «The concept of social need», *New Society*, núm. 30, p. 640-643.
- Bramley, G. (1986). «Defining equal standards in local public services», *Urban Studies*, vol. 23, núm. 5, p. 391-412.
- Burkwood, M. (2003). *El plan de marketing. Guía de referencia*, Pearson Educación, Madrid.
- Castells, M. (2018). *La societat en xarxa: La era de la informació*. Edicions 62.
- Davies, B. P.; Bebbington, A. C. (1983). «Equity and efficiency in the allocation of personal social services», *Journal of Social Policy*, vol. 12, núm. 13, p. 309-330.
- Doyal, L.; Gough I. (1994). *Teoría de las necesidades humanas*, Icaria, Barcelona.
- European Data Protection Board (2021). Guidelines on processing personal data in the social sector. https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/guidelines_en.
- González, J. M.; Muñoz, P. (2022). «La gestió de dades en serveis socials: una eina per a la millora contínua». *Revista Catalana de Serveis Socials*, 17(3), p. 45–63. <https://doi.org/10.5565/rev/catss.17.3.45>.
- Lineberry, R. (1977). *Equality and urban policy. The distribution of municipal public services*, Sage, Beverly Hills.
- McKillip, J. (1987). *Need analysis for the human services and education*, Sage, Beverly Hills.

- Moll Nadal, F. (2025). «El poder innovador de la gestió transversal: estratègies clau per a la transformació de l'administració del segle XXI». Revista Alimara, núm. 71. ISSN:2659-5273. Col·lecció IMAS, Innovació i Metodologia en Afers Socials.
<https://www.revistaalimara.net/revista/el-poder-innovador-de-la-gestio-transversal-estrategies-clau-per-a-la-transformacio-de-ladministracio-del-segle-xxi/>.
- Moreno Jiménez, A. (2006-07). «En torno a los conceptos de equidad, justicia e igualdad espacial», Huellas, Revista de la Universidad Nacional de la Pampa (Argentina), núm. 11, p. 133-142 [<http://www.biblioteca.unlpam.edu.ar/pubpdf/huellas/n11a09moreno.pdf>].
- Moreno Jiménez, A. (2007). «Justicia y eficiencia espacial como principios para la planificación: aplicación en la provisión de servicios colectivos con SIG», a Buzai, G. D. (ed.), Memorias. XI Conferencia Iberoamericana de Sistemas de Información Geográfica, Dpto. de Ciencias Sociales, Universidad Nacional de Luján, Luján, Argentina, p. 197-230 [<http://www.gesig-proeg.com.ar/documentos/libros/XI-CONFIBSIG.rar>].
- Moreno Jiménez, A. (2008). «Los servicios colectivos y el desarrollo territorial: una reconsideración conceptual y metodológica actual», a Moreno, A.; Buzai G. D. (coord.). Análisis y planificación de servicios colectivos con sistemas de información geográfica, Universidad Autónoma de Madrid i Universidad Nacional de Luján, Madrid, p. 5-23 [<http://www.gesig-proeg.com.ar/documentos/libros/Moreno-Buzai-2008.rar>].
- Moreno J. A. (2015). «Diseño de un indicador de necesidad socio-espacial para el análisis y la formación de decisiones sobre servicios sociales urbanos. Un estudio de caso», Investigaciones Geográficas, Boletín, núm. 87, Instituto de Geografía, UNAM, México, p. 102-117, [dx.doi.org/10.14350/rig.43499](https://doi.org/10.14350/rig.43499).
- OECD. (2020). Data-driven public sector innovation: Harnessing the power of data for better services. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/2617639x>.
- Pérez, L. (2019). «Innovació i dades obertes en la gestió pública». Revista d'Administració Pública, 55(2), p. 145–162. <https://doi.org/10.1234/rap.v55i2.5678>.
- Rubí i Martínez, C. (1991). «El análisis de las necesidades y recursos desde la perspectiva del trabajo social», Revista de Servicios Sociales y Política Social, 21, 1r trimestre, p. 7-18.
- Sánchez, R.; Martínez, F. (2021). «Transparència i rendició de comptes a l'administració pública: reptes actuals». Estudis d'Administració Pública, 40(1), p. 120–139.
<https://doi.org/10.1080/02102412.2021.1898976>.



COL·LECCIÓ IMAS

Innovació i Metodologia en Afers Socials

Núm. 72. Desembre 2025

ISSN: 2659-5273

Formació, infància i adolescència

La formació a la comunitat educativa en relació amb el Servei d'Infància i Família com a element clau

Aina Roldán Fernández de Heredia
Educatora social

Facultat de Filosofia i Lletres. estudis de Grau d'Educació Social
Universitat de les Illes Balears



El contingut de la REVISTA *ALIMARA* de l'IMAS està subjecte a una llicència de Reconeixement No Comercial_Sense Obra Derivada 4.0 Internacional de Creative Commons

Resum

Aquest text constata la manca de formació de la comunitat educativa de Mallorca en matèria del servei competent en la defensa dels drets a la infància i l'adolescència. Després d'una revisió exhaustiva de la legislació vigent en aquesta àrea i de les poques investigacions que relacionen l'educació amb el servei responsable, es considera de vital importància crear una formació sòlida adreçada al personal educatiu sobre els programes, recursos i serveis de què disposa el Servei d'Infància i Família (antigament conegut com el Servei de Protecció de Menors) de l'IMAS. El coneixement d'aquesta realitat contribuiria significativament a crear un entorn educatiu segur, protector i confortable; adoptant una mirada més inclusiva respecte nins, nines i adolescents en situació de vulnerabilitat i proporcionant les eines necessàries als docents, perquè desenvolupin una funció educativa més oberta i integral.

Paraules clau

Formació contínua, Servei Infància i Família, investigació, comunitat educativa.

Introducció: problema o necessitat

La Direcció Insular de Serveis Socials, Infància i Família de l'IMAS va atendre, durant l'any 2023, segons la seva memòria anual, més de 1.178 nins, nines i adolescents (d'ara endavant NNA).

Aquesta entitat pública és la competent en garantir la protecció dels drets dels NNA, així com de vetlar pel seu benestar i pel de les seves famílies, amb una atenció especial a aquells col·lectius en situació de vulnerabilitat, l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS).

L'administració pública és l'encarregada de rebre les comunicacions relatives a possibles situacions de desemparament dels NNA, provinents tant de la ciutadania com d'altres administracions o entitats amb competències en l'àmbit de la infància i l'adolescència. En aquest sentit, els centres educatius tenen una funció clau com a agents notificadors. Aquesta responsabilitat institucional queda recollida en la Llei orgànica 8/2021, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant la violència (LOPVI), que estableix l'obligació de comunicar-se i col·laborar entre institucions públiques per protegir els drets dels infants i adolescents (Llei orgànica 8/2021). Per fer arribar aquestes notificacions s'utilitza el Registre Unificat de Maltractament Infantil (RUMI), on es recullen els indicadors de risc identificats i la gravetat del cas. Quan aquesta gravetat es considera lleu o moderada, la derivació es fa als Serveis Socials Comunitaris Bàsics; en canvi, si s'estima que la situació és greu o urgent, s'envia directament al Servei d'Infància i Família.

El centre educatiu constitueix un entorn privilegiat per a la detecció, l'atenció i la protecció de la infància i l'adolescència. Atès que la gran majoria d'infants i de joves hi desenvolupen una part significativa de la jornada diària, l'escola esdevé un espai clau per observar-ne el desenvolupament i per identificar possibles situacions de risc o desemparament. El personal docent, en virtut del contacte directe, continuat i proper que manté amb l'alumnat, ocupa una posició estratègica per reconèixer indicadors de desprotecció i per comunicar aquesta informació als serveis competents, gràcies al coneixement que té de les característiques personals i evolutives dels infants i adolescents. Així mateix, l'accés a la dinàmica relacional entre progenitors i fills li permet detectar conductes o actituds que podrien ser considerades senyals d'alerta en l'àmbit familiar.

D'altra banda, el context escolar ofereix una oportunitat valuosa per garantir entorns inclusius, segurs i protectors per a infants i adolescents que es troben sota mesura de protecció, evitant-ne l'estigmatització i afavorint la integració de realitats familiars diverses, amb una mirada respectuosa i oberta.

Cal recordar que el maltractament infantil i adolescent és un fenomen de gran complexitat, atès que al costat d'un infant o adolescent agredit hi trobam un agressor adult i es dona en un context familiar, social i cultural sovint difícil. Per això, és imprescindible un abordatge interdisciplinari i interinstitucional, que permeti oferir respostes integrals i adequades a la gravetat del problema. Aquesta necessitat evidencia la importància d'una bona coordinació entre els diversos serveis implicats en l'atenció dels NNA.

Si bé la Conselleria d'Educació, en col·laboració amb el Govern, organitza formacions per a l'ús del Registre Unificat de Maltractament Infantil (RUMI), sovint el professorat no coneix en profunditat la realitat de l'alumnat que ha estat separat de les seves famílies. Aquesta

manca de coneixement abasta tant les implicacions emocionals com els aspectes pràctics, com ara els diferents models d'acolliment residencial, els protocols d'intervenció o els serveis i recursos que ofereix la Direcció Insular de Serveis Socials, Infància i Família.

Justificació

La necessitat de disposar d'una formació especialitzada en matèria relativa al servei competent en la protecció de la infància i l'adolescència esdevé imprescindible, especialment si es considera la relació quotidiana entre alumnat i docents. Aquest vincle situa el professorat en situacions complexes, i sovint desconegudes, davant les quals poden experimentar una sensació d'indefensió i incertesa sobre com procedir, especialment en casos de presumptes situacions de maltractament infantil i adolescent. El desconeixement del funcionament, dels recursos i dels programes del Servei d'Infància i Família dificulta que el personal docent pugui oferir un acompanyament adequat als NNA en moments crítics, com ara en processos de separació provisional del nucli familiar.

Per al professorat, el tracte habitual amb l'alumnat en situació de desprotecció representa un repte constant, ja que sovint manquen de la informació necessària per donar resposta a les seves necessitats educatives, emocionals, conductuals i psicològiques. En aquest sentit, Palacios (2009) subratlla que la comunicació verbal i no verbal de les figures adultes de referència pot condicionar emocionalment les reaccions dels NNA, tant durant la implementació de mesures jurídiques com en els dies posteriors. Igualment, l'absència de contacte directe entre docents i professionals del servei tècnic responsable limita l'accés a coneixements clau per al correcte acompanyament educatiu.

Tal com destacaven Baginsky i Hodgkinson (1999) en el seu estudi sobre el context d'Anglaterra i de Gal·les, la formació del professorat en matèria de protecció infantil i adolescent és insuficient, tant en les etapes inicials com en la formació universitària i contínua. En aquest context, el centre educatiu constitueix un espai privilegiat per detectar dinàmiques familiars complexes.

Així mateix, De Paúl i Arruabarrena (1996) evidencien que les notificacions de situacions de risc o desemparament sovint es fan tardanament, quan les situacions ja presenten un grau elevat de gravetat o s'han cronificat. Aquesta realitat posa de manifest la importància d'una detecció precoç, que millora el pronòstic d'intervenció tant amb els NNA com amb les seves famílies. Atès que els indicadors de risc no sempre són inequívocs o evidents, recau sobre el sistema educatiu la responsabilitat de capacitar el personal docent per discriminar de manera adequada entre situacions que poden ser constitutives de maltractament i

aquelles que no ho són. En aquesta línia, Barudy i Dantagnan (2005) sostenen que el sistema educatiu hauria d'assumir un paper actiu dins del sistema de protecció de la infància i l'adolescència.

Marc teòric

La protecció a la infància i l'adolescència constitueix una responsabilitat col·lectiva que recau en el conjunt de la societat. En aquest sentit, les administracions públiques han d'assumir el deure de garantir aquesta protecció quan els progenitors o les figures cuidadores principals no poden fer-ho adequadament. Aquest principi es fonamenta en l'article 39 de la Constitució espanyola de 1978, el qual va suposar un avenç significatiu en el reconeixement de les persones menors d'edat com a titulars de drets propis. Així mateix, aquest marc legal serveix de base per al desplegament normatiu que dona lloc a la creació del Servei d'Infància i Família, destinat a assegurar la cobertura de les necessitats materials, emocionals i jurídiques dels infants i adolescents quan el seu entorn familiar no és capaç de garantir-les.

En l'àmbit internacional, els instruments jurídics més rellevants pel que fa a la protecció dels drets de la infància i l'adolescència són la Declaració universal dels drets humans, proclamada per l'Assemblea General de les Nacions Unides el 10 de desembre de 1948, i la Convenció sobre els drets de l'infant, adoptada per la mateixa institució el 20 de novembre de 1989.

En el context estatal, cal destacar la Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant la violència (LOPVI), juntament amb la Llei orgànica 10/2022, de 6 de setembre, de garantia integral de la llibertat sexual. Pel que fa a l'àmbit autonòmic, és rellevant esmentar la Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència a les Illes Balears. En relació amb l'educació, destaca la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació, modificada per la Llei orgànica 3/2020, de 29 de desembre. A més, resulta pertinent considerar la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, relativa a la protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Malgrat que el marc normatiu és clar i detallat, en la pràctica s'observen reticències a l'hora de fer notificacions davant sospites de maltractament infantil i adolescent. Aquestes resistències poden derivar-se de la persistència de mites, prejudicis i creences errònies que poden afectar la percepció i l'anàlisi objectiva de determinades situacions per la part professional. Aquests elements es recullen en la [*Guia per a la detecció i notificació del*](#)

[maltractament infantil. Actuacions enfront del maltractament des de l'àmbit educatiu](#) (Govern de les Illes Balears).

En l'àmbit educatiu de Mallorca, és l'equip d'orientació educativa qui assumeix la responsabilitat de comunicar als serveis corresponents la detecció d'una possible situació de maltractament als NNA —ja siguin els Serveis Socials Comunitaris Bàsics o el Servei d'Infància i Família—, d'acord amb el que s'estableix en la [Instrucció per a la detecció, notificació i intervenció en situacions de maltractament a la infància i l'adolescència en l'àmbit educatiu](#) (Conselleria d'Educació i Universitat), així com en el protocol marc vigent.

Procés d'investigació

Objectiu general

Comprovar la necessitat de formar l'equip docent respecte del funcionament, dels programes i del Servei d'Infància i Família.

Objectius específics

1. Conèixer l'oferta formativa per als docents de Mallorca en relació amb el Servei.
2. Estudiar la informació que té l'equip docent en matèria de protecció dels NNA.
3. Investigar sobre les experiències prèvies, l'equip docent, tant amb el Servei com amb els infants i adolescents en situació de desemparament.
4. Reflexionar sobre la importància que l'equip docent dona a la informació dels NNA en situació de desemparament.
5. Estudiar la idoneïtat de fer una formació específica per als docents sobre el funcionament, els serveis i els protocols del Servei d'Infància i Família.

Metodologia i disseny

L'objectiu d'aquest estudi és examinar l'oferta formativa disponible a Mallorca en matèria de protecció a la infància i l'adolescència, promoguda tant pels sindicats de l'àmbit educatiu com per la Conselleria d'Educació del Govern de les Illes Balears, organismes responsables de la planificació i l'execució de la formació permanent del professorat. Per tal de recollir informació rellevant i detallada sobre els continguts formatius oferts, s'ha optat per una metodologia qualitativa, mitjançant la realització d'entrevistes semiestructurades a professionals dels departaments competents.

Amb la finalitat de contextualitzar els resultats i ampliar l'abast de la recerca, s'ha contactat amb institucions de referència fora de l'àmbit territorial de les Illes Balears, com ara la Federació d'Associacions per a la Prevenció del Maltractament Infantil (FAPMI), l'Observatori de la Infància d'Andalusia, així com diversos sindicats d'àmbit estatal vinculats al sector educatiu. Les respostes obtingudes han coincidit a assenyalar l'absència d'una oferta formativa específica relacionada amb el funcionament i la intervenció del Servei d'Infància i Família.

Paral·lelament, s'ha administrat un qüestionari a professionals docents de diversos nivells educatius i tipologies de centres, difós mitjançant aplicacions de missatgeria instantània, amb l'objectiu d'explorar-ne les percepcions i experiències pel que fa a la formació rebuda en l'àmbit de la protecció dels infants i adolescents.

Hipòtesis

La formació del professorat de Mallorca en matèria de protecció a la infància i l'adolescència és insuficient; hi manca un enfocament pràctic, actualitzat i aplicable.

La falta de formació i d'informació té un impacte negatiu en la capacitat del professorat per afrontar de manera adequada situacions relacionades amb la protecció escolar.

Es plantegen dues hipòtesis; la segona és conseqüència de la primera.

Resultats

La revisió de l'oferta formativa disponible, feta tant a través de l'anàlisi de webs oficials com mitjançant consultes telefòniques amb els agents implicats, ha permès constatar que cap dels serveis analitzats disposa, en l'actualitat, d'una formació específica orientada al coneixement i funcionament del Servei d'Infància i Família.

Els resultats obtinguts en el marc d'aquesta investigació indiquen que no es desenvolupa cap formació d'aquest tipus ni en l'àmbit autonòmic (Mallorca) ni a escala estatal. No obstant això, cal destacar que, un cop exposada la proposta de formació prevista, la gran majoria dels sindicats i entitats consultats varen reconèixer la necessitat i varen manifestar-hi un grau elevat d'interès, valorant-la com una iniciativa pertinent i amb projecció de futur dins el marc de la formació permanent del professorat.

A fi de complementar les dades recollides, es va distribuir un qüestionari a professionals de centres educatius, amb un total de 219 respostes. A continuació, es presenten les característiques sociodemogràfiques de la mostra:

1. *Sexe*: el 82,2 % de les persones enquestades s'identificaren com a dones i el 17,8 % com a homes. Aquesta distribució reflecteix la feminització predominant del sector educatiu. Cal indicar, com a limitació, que el qüestionari no va incloure l'opció d'identitat no binària.
2. *Franja d'edat*: el grup més representat és el comprès entre els 40 i els 50 anys (38,8 %), mentre que el menys representat és el de 20 a 30 anys (8,7 %).
3. *Funcions desenvolupades*: els perfils professionals predominants corresponen al cos de mestres (39,3 %) i de professors (29,7 %), la qual cosa és significativa, sent una dada positiva, atès que valoram que són els que més formació necessiten en aquesta matèria. Només un 8,2 % de les persones participants pertanyen als equips d'orientació educativa, fet que representa una limitació important, ja que aquest col·lectiu exerceix un paper clau en la detecció i derivació de situacions de risc.
4. *Etapas educativa*: el 42,5 % del total treballa en centres d'educació secundària, mentre que només el 26,5 % ho fa en educació infantil. Aquesta diferència podria atribuir-se a una major disponibilitat o interès del col·lectiu de secundària a participar en la investigació.
5. *Tipologia de centre*: la gran majoria de respostes provenen de centres públics (81,7 %), seguides dels concertats (17,8 %). En relació amb els centres privats, la representació és anecdòtica (0,5 %) i no permet extreure conclusions representatives per a aquesta categoria.

Un cop descrites les característiques sociodemogràfiques de la mostra, s'aborda tot seguit l'anàlisi de les respostes referents al coneixement i la percepció sobre la formació en matèria de protecció a la infància i el funcionament del Servei d'Infància i Família.

Gràfica 1. Identificar indicadors de risc

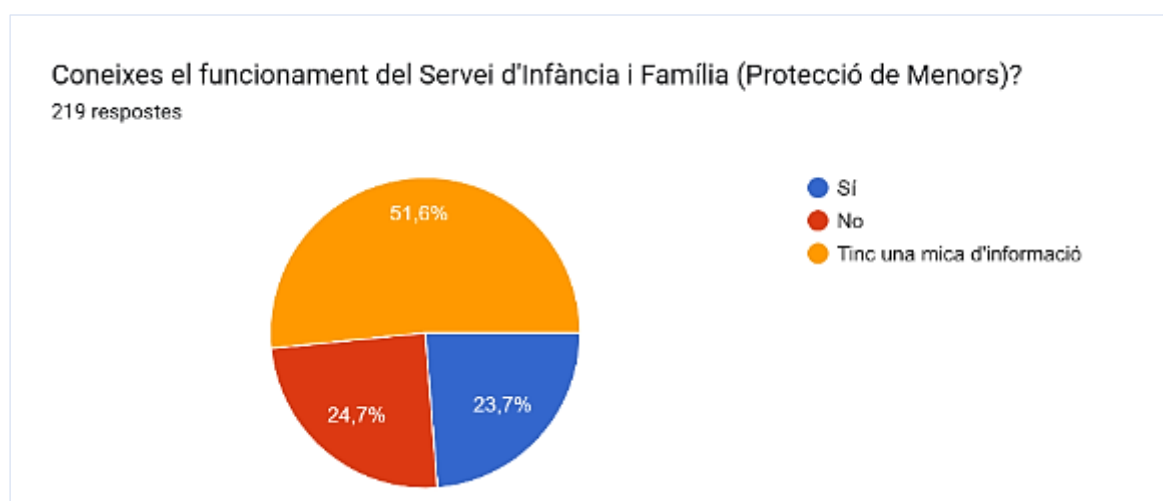


Un 51,1 % de les persones participants indica que és capaç d'identificar alguns indicadors de risc, la qual cosa evidencia un nivell de coneixement parcial i insuficient per a una detecció efectiva. Només un 37,4 % manifesta tenir la capacitat plena per reconèixer aquests indicadors, fet que resulta especialment preocupant, si tenim en compte que es tracta d'una responsabilitat essencial en la detecció precoç del maltractament infantil i adolescent. Com a element positiu, cal destacar la presència de gairebé tots els perfils professionals en l'estudi, amb l'excepció d'auxiliars tècnics educatius (ATE).

Un 11,4 % del personal docent declara no saber identificar cap indicador de risc, una dada que, tot i no ser majoritària, resulta preocupant, ja que implica l'existència d'un grup de professionals potencialment incapaç de detectar situacions greus de vulnerabilitat infantil i adolescent. Aquest col·lectiu està format principalment per docents de l'etapa de secundària.

Tal com s'ha esmentat prèviament, el Govern de les Illes Balears ofereix una formació específica adreçada a tota la comunitat educativa sobre l'ús i el coneixement de l'eina RUMI, destinada a la notificació de situacions de maltractament. Aquesta formació inclou una explicació detallada dels ítems que cal tenir en compte per aplicar adequadament l'eina. Aquest context posa de manifest la necessitat d'enfortir la formació específica en matèria de detecció de risc i desemparament en l'àmbit educatiu. En aquest sentit, seria recomanable incorporar itineraris formatius obligatoris dins la formació permanent del professorat, amb l'objectiu de garantir que tot el personal docent disposi de les competències necessàries per identificar signes d'alerta de manera efectiva.

Gràfica 2. Coneixement sobre el funcionament del servei



Més de la meitat del personal docent (51,6 %) manifesta disposar únicament d'un coneixement bàsic sobre el funcionament del Servei, fet que posa en evidència una manca

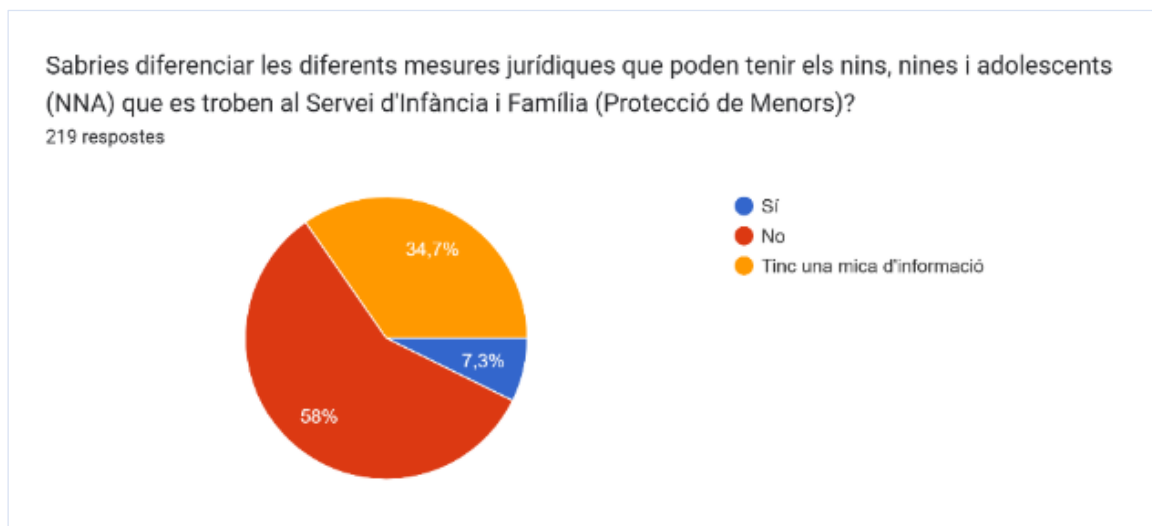
de formació específica i en limita la capacitat d'actuació segura davant situacions de risc per als infants i adolescents.

Es podria fer la hipòtesi que aquest desconeixement es concentra en perfils professionals més joves, possiblement acabats de graduar. Si bé, les dades mostren que només una persona dins aquesta franja d'edat afirma no tenir cap informació al respecte, la major part del col·lectiu amb coneixements insuficients es troba en el grup d'edat comprès entre els 40 i 50 anys. Així mateix, es detecta una distribució similar entre els aquells que declaren desconèixer completament el funcionament del Servei i aquells que indiquen tenir-ne un coneixement profund, la qual cosa suggereix una manca de coherència en la tramitació d'aquesta informació dins el sistema educatiu.

Aquestes dades evidencien una desconexió significativa entre el sector educatiu i els serveis especialitzats en la protecció dels infants i adolescents, probablement derivada d'una formació insuficient o d'una manca d'accés a informació clara, estructurada i operativa.

Tot això subratlla la importància d'impulsar la formació permanent en aquest àmbit i d'enfortir la coordinació interinstitucional per garantir una resposta eficaç davant possibles situacions de risc.

Gràfica 3. Identificar mesures jurídiques

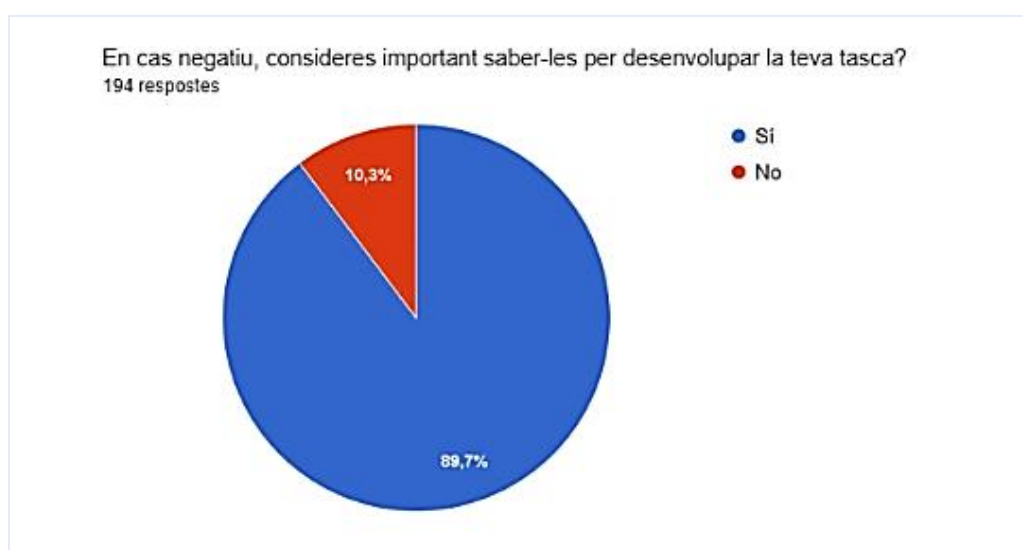


Els resultats obtinguts mostren una manca significativa de coneixements específics en matèria legal entre el personal docent pel que fa a les mesures jurídiques associades a la protecció dels NNA. Només un 7,3 % del professorat afirma disposar d'un coneixement clar sobre aquestes mesures, i la major part d'aquest grup pertany als equips d'orientació psicopedagògica.

Es pot dir que més del 92 % del col·lectiu docent no disposa de la formació necessària per comprendre o identificar adequadament les accions jurídiques que poden derivar-se de situacions de risc o desemparament a la infància i a l'adolescència.

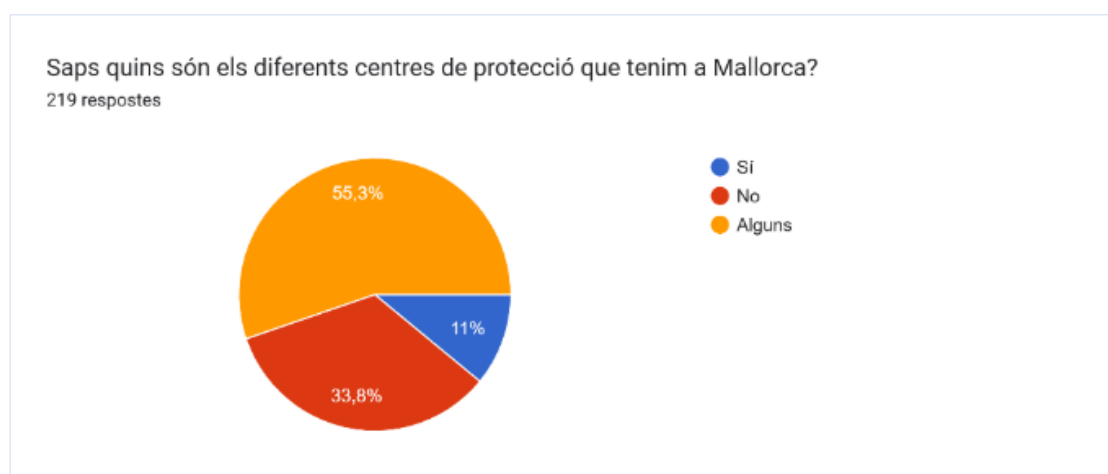
Aquesta realitat subratlla la necessitat d'incorporar continguts de formació jurídica bàsica als itineraris de formació permanent del professorat, en la línia que preveuen els marcs normatius vigents, com la LOE, la LOMLOE i la LOPIVI.

Gràfica 4. Identificar mesures jurídiques



Una proporció molt elevada del personal docent (prop del 90 %) considera rellevant disposar de coneixements sobre les mesures jurídiques vinculades a la protecció dels NNA, com a element clau per desenvolupar la funció educativa de manera adequada. És remarcable que el 10,3 % de participants que no atribueixen importància a aquest coneixement formen part, en la seva majoria, del professorat de l'etapa de secundària.

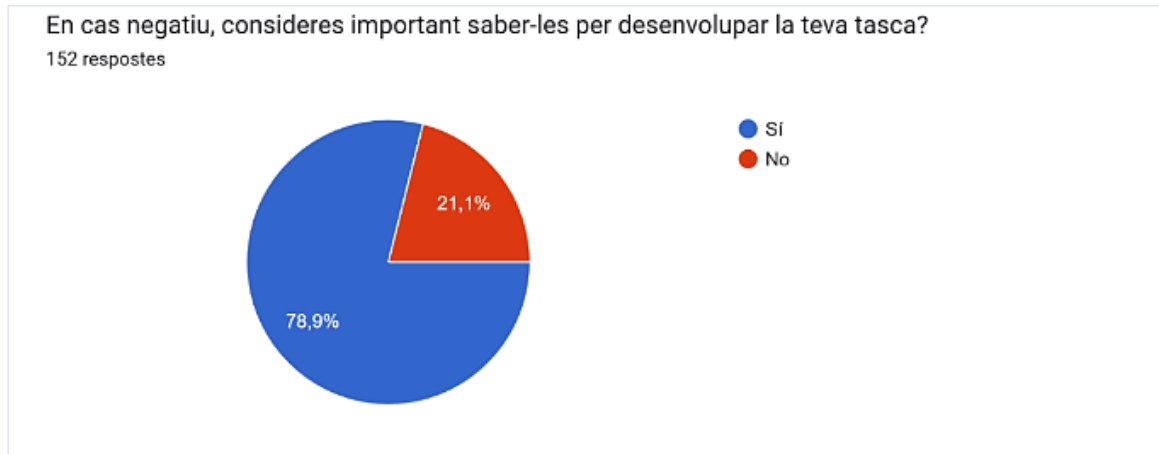
Gràfica 5. Identificar mesures jurídiques



Es constata que més del 50 % de les persones enquestades afirmen ser capaces de distingir algun o tots els tipus d'acolliment residencial vigents actualment a Mallorca.

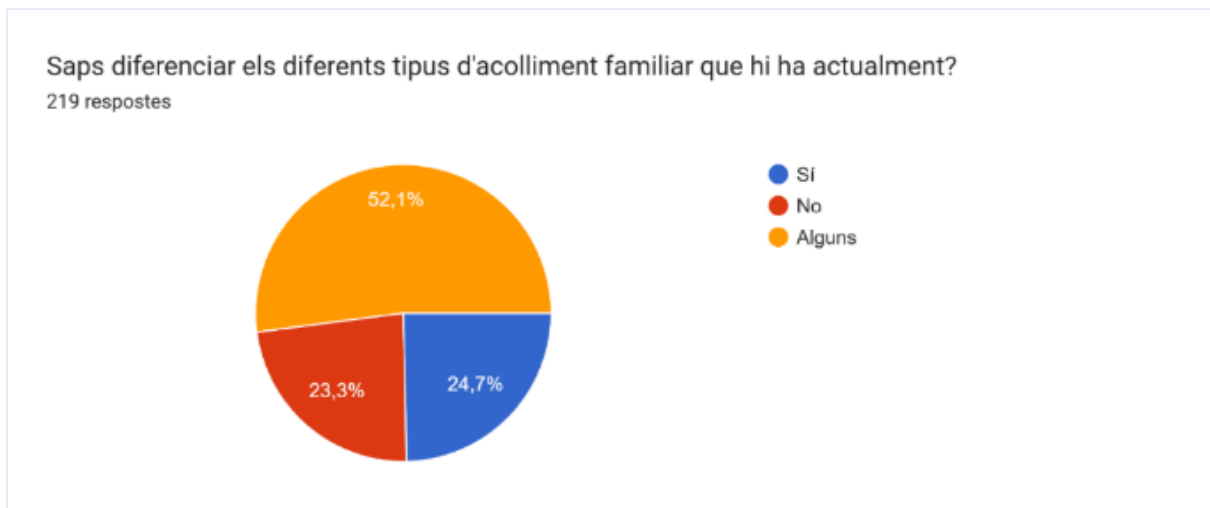
Aquelles persones que han manifestat no saber fer aquesta diferenciació també han indicat que no serien capaces d'identificar les mesures jurídiques corresponents, o bé només les coneixen parcialment.

Gràfica 6. Desenvolupament de la tasca correlacionat amb el coneixement de mesures jurídiques



Tot i que la majoria de les persones enquestades consideren essencial disposar d'informació sobre els acolliments residencials, s'observa una lleugera disminució en la percepció de la seva importància quan es compara amb la rellevància assignada al coneixement de les mesures jurídiques.

Gràfica 7. Diferenciació tipus d'acolliment



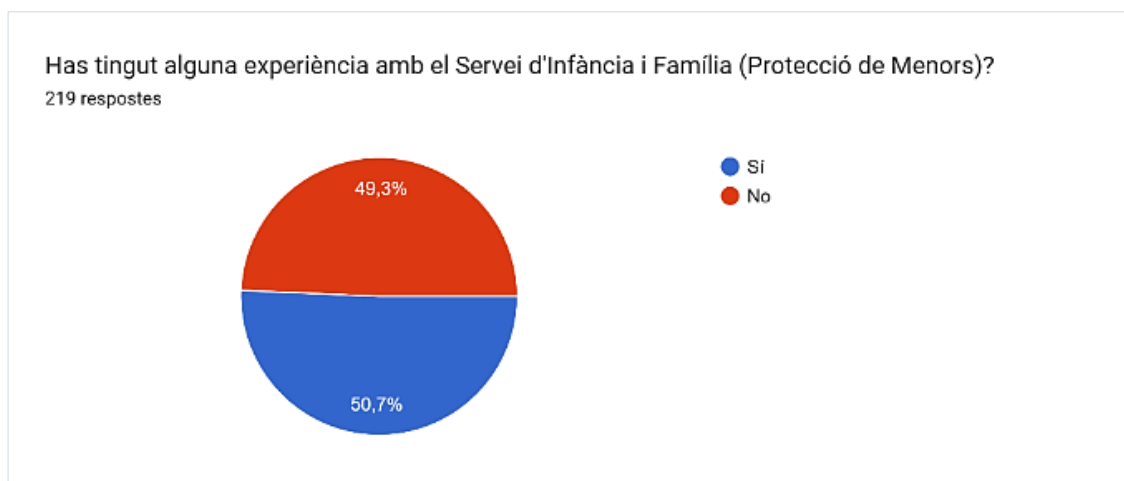
Únicament una quarta part de les persones enquestades declara tenir la capacitat de distingir entre tots els tipus d'acolliments familiars. En comparar aquesta dada amb les qüestions plantejades prèviament, s'observa que la majoria de participants no ha emès cap resposta de caràcter negatiu.

Gràfica 8. Saber desenvolupar la tasca



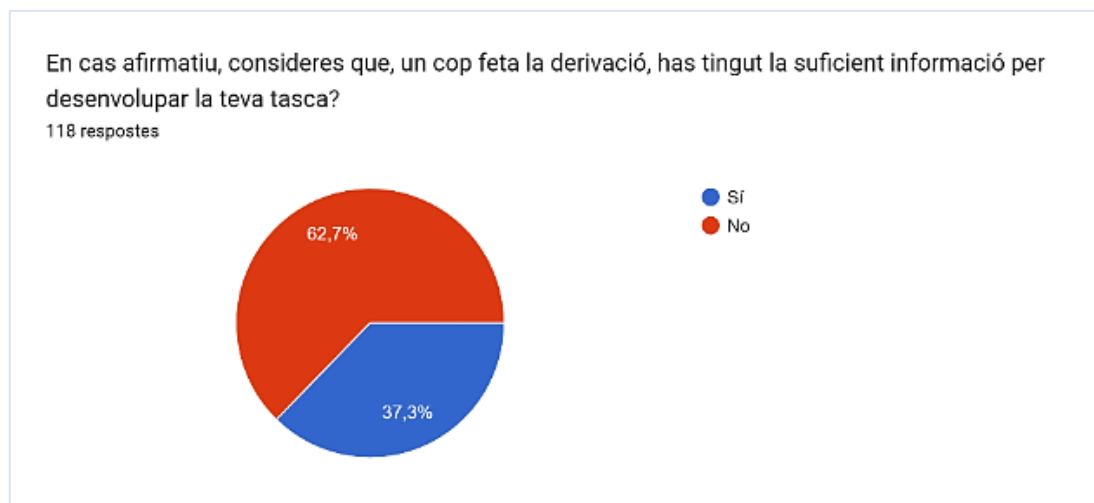
Amb un 86,2 % de respostes afirmatives, la major part de les persones enquestades considera rellevant disposar dels coneixements necessaris per a l'exercici adequat de la tasca docent. Cal remarcar que dins el 13,8 %, que no atribueix importància a aquest coneixement en el desenvolupament de la seva activitat diària, predomina el personal docent d'educació secundària, que afirma no saber distingir entre els diferents tipus d'acolliment familiar.

Gràfica 9. Experiència prèvia amb el servei



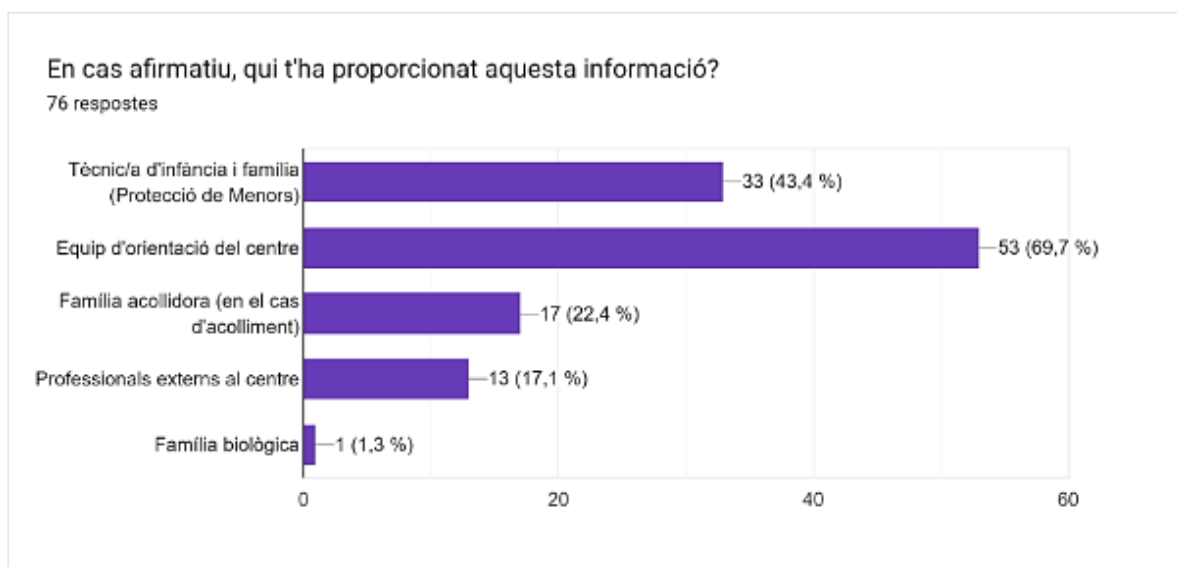
Tot i que més de la meitat de les persones enquestades (50,7 %) indiquen haver tingut alguna experiència prèvia amb el Servei d'Infància i Família, només un 7,3 % afirma ser capaç de diferenciar les mesures jurídiques que poden afectar els NNA. Aquesta dada posa de manifest que el contacte directe amb el Servei no implica necessàriament un coneixement suficient del marc jurídic, aspecte que també es reflecteix en el 58 % de les persones que reconeixen no disposar d'aquesta informació i en el 34,7 % que en tenen només una noció parcial.

Gràfica 10. Informació suficient després de la derivació



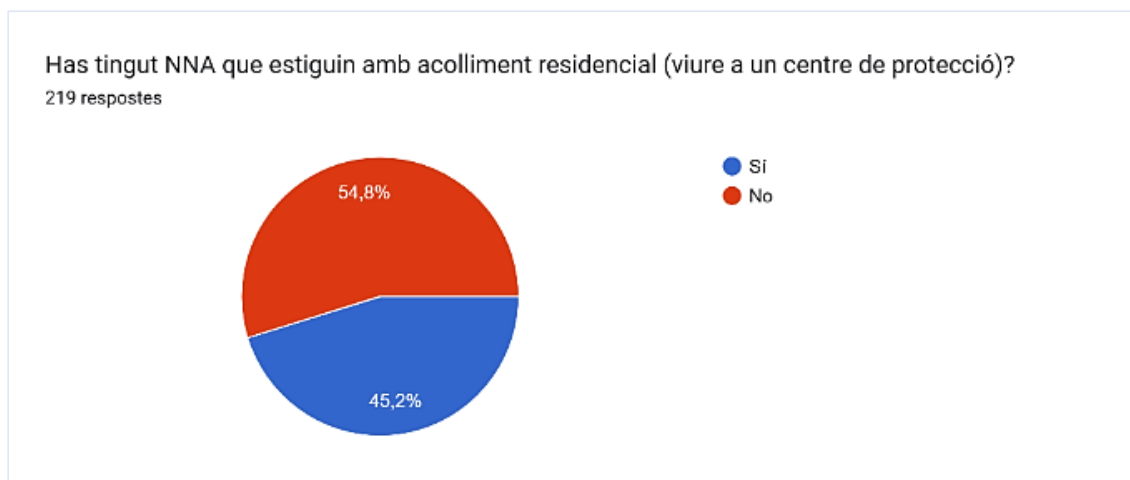
Entre les persones que han fet alguna derivació al Servei, tan sols un 37,3 % considera haver rebut informació suficient per dur a terme la seva tasca posterior. Per contra, una clara majoria (62 %) manifesta que la informació proporcionada ha estat insuficient. Aquesta dada evidencia una mancança rellevant en la comunicació o transmissió d'informació un cop efectuada la derivació, la qual cosa pot dificultar una intervenció coordinada i eficaç en l'atenció als infants i adolescents.

Gràfica 11. Sobre el personal que ha proporcionat informació després de la derivació



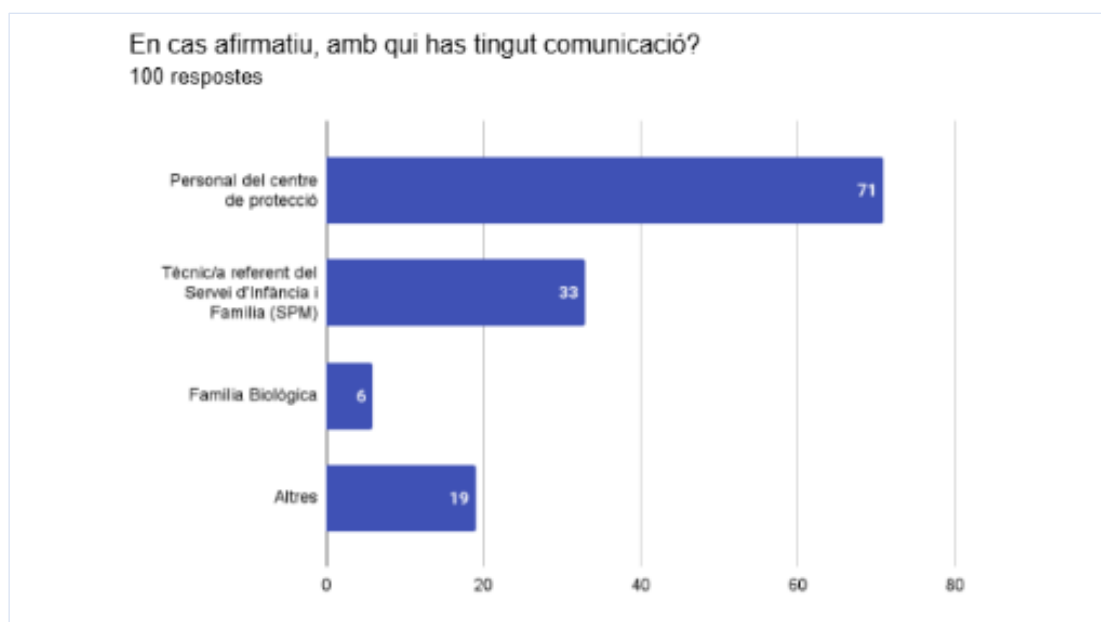
Les dades evidencien que la principal font d'informació en els processos de derivació és l'equip d'orientació del centre educatiu, mentre que altres agents implicats —com el Servei d'Infància i Família, les famílies acollidores o professionals externs— adopten un paper secundari o tenen una participació poc significativa en aquest procediment.

Gràfica 12. Treball amb infants amb acolliment residencial



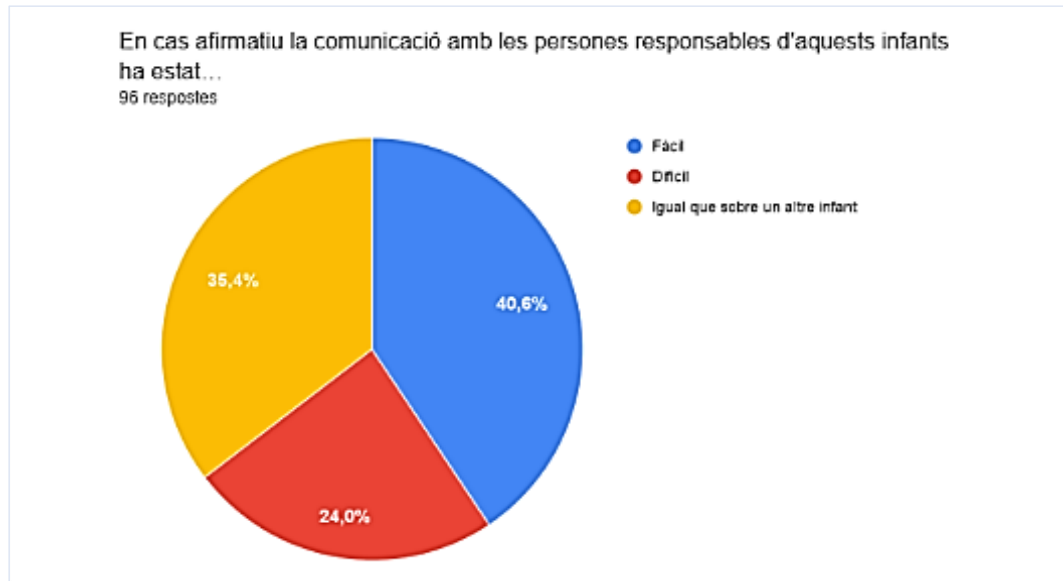
Segons les dades obtingudes, del 45,2 % de persones enquestades que indiquen haver tingut infants en acolliment residencial, només un 14,14 % manifesta ser capaç de diferenciar els diversos tipus de serveis d'aquest acolliment. Per contra, el 85,86 % declara no tenir-ne coneixements o no ser capaç d'identificar-ne les diferents tipologies. Aquest resultat evidencia una manca d'informació que podria incidir negativament en el procés d'acompanyament als infants i adolescents que es troben en aquesta mesura jurídica.

Gràfica 13. De resposta afirmativa de treball amb infants amb acolliment residencial



El personal dels serveis d'acolliment residencial esdevé el referent principal per al personal docent, ja que és qui exerceix la guarda administrativa dels infants i adolescents atesos. Igualment, cal assenyalar que la coordinació institucional amb el Servei es percep com a moderada.

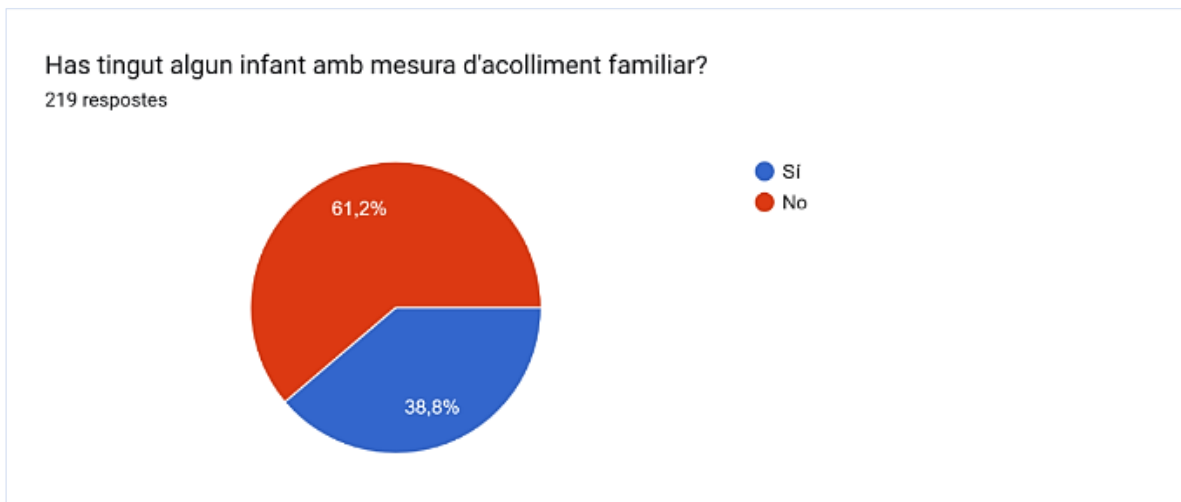
Gràfica 14. Sobre la comunicació de les persones responsables



Aquesta dada es considera especialment rellevant i positiva. D'una banda, cal tenir present que els moments d'entrada i de sortida del centre educatiu constitueixen situacions especialment sensibles per al personal dels serveis d'acolliments residencials, ja que han de gestionar simultàniament diversos infants i adolescents sota la seva responsabilitat. En aquest context, l'organització per torns del personal podria dificultar l'establiment d'una comunicació fluïda amb el centre educatiu, si bé, des dels centres escolars, aquesta circumstància no sembla ser percebuda com un obstacle significatiu.

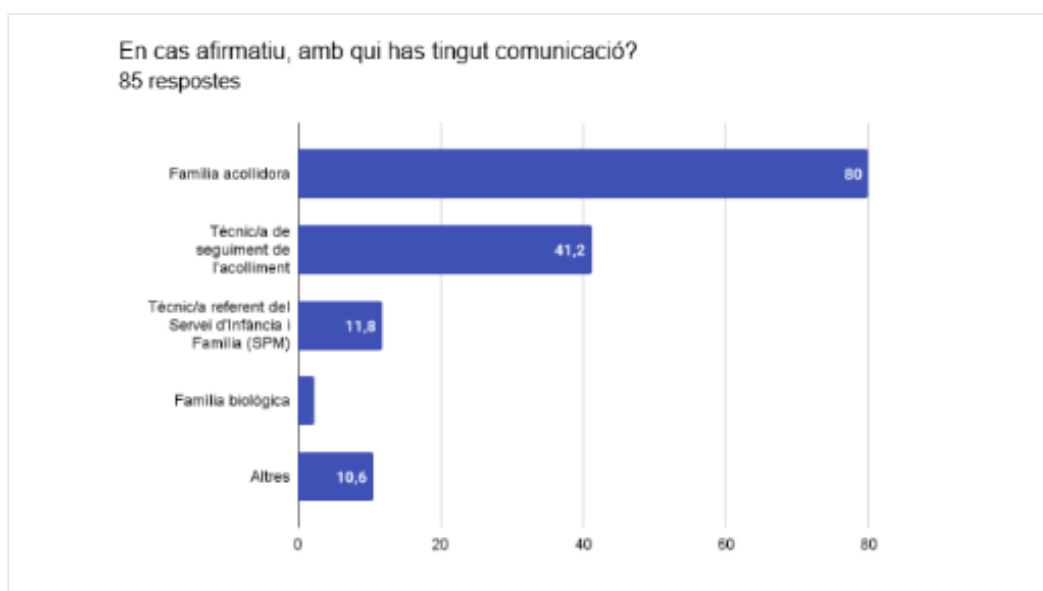
D'altra banda, el fet que un 35,4 % del personal docent consideri que la comunicació amb les persones responsables d'aquests NNA ha estat equivalent a la mantinguda amb els responsables de qualsevol altre NNA constitueix un indicador positiu, que suggereix avanços reals cap a la inclusió en l'àmbit educatiu.

Gràfica 15. Infants amb mesura d'acolliment



Tot i que, d'acord amb la legislació vigent, l'acolliment familiar constitueix la mesura jurídica prioritària en relació amb l'acolliment residencial, s'observa que el personal docent ha atès un nombre menor de NNA en situació d'acolliment familiar en comparació amb aquells que es troben en residencial. En concret, es constata una diferència del 6,4 %. Aquesta desigualtat podria atribuir-se al fet que els infants acollits en família sovint poden no ser identificats com a alumnes en situació de desemparament, mentre que els infants i adolescents residents en centres presenten una presència més visible i una identificació institucional més clara dins l'entorn escolar.

Gràfica 16. De resposta afirmativa: interacció comunicativa

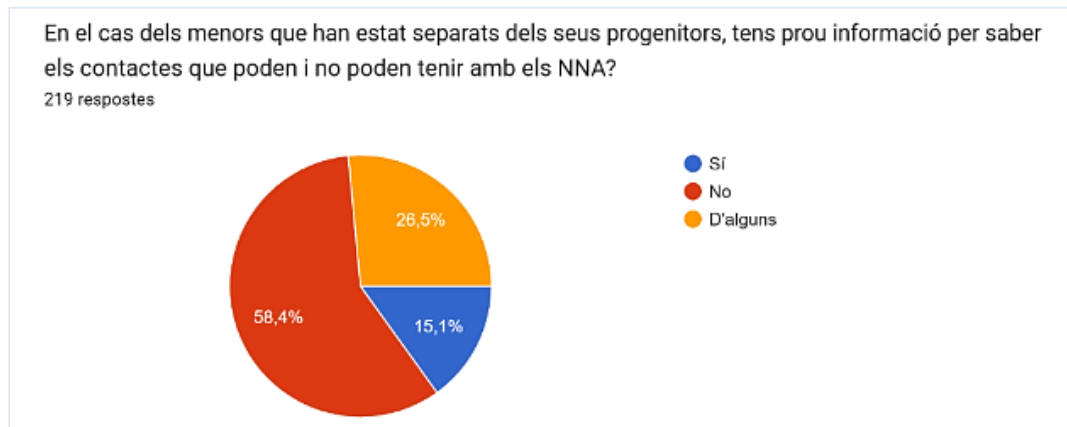


Els resultats indiquen que, en els casos de NNA subjectes a una mesura d'acolliment familiar, la principal via de comunicació del personal docent és la família acollidora, amb un 80 % de respostes afirmatives. Aquesta dada evidencia la centralitat del nucli acollidor

en la relació entre l'escola i l'entorn familiar de l'infant o adolescent, i reflecteix una pràctica positiva d'integració i de reconeixement del seu paper.

A més, un 41,2 % del professorat ha mantingut contacte amb el personal tècnic responsable del seguiment de l'acolliment, figura clau per assegurar la coordinació entre l'àmbit familiar, el sistema educatiu i el servei competent.

Gràfica 17. Informació suficient sobre els menors separats dels progenitors



Una dada especialment rellevant i preocupant és que, en el cas d'infants i adolescents que han estat separats dels seus progenitors, només un 15,1 % del professorat declara disposar d'informació suficient sobre els règims de contactes entre els progenitors i els NNA que han estat separats d'aquests. La majoria, un 58,4 %, indica no tenir cap informació al respecte, mentre que un 26,5 % afirma disposar-ne només parcialment. Aquesta manca de coneixement pot comprometre tant la seguretat com el benestar dels infants i adolescents, i posa de manifest la necessitat de reforçar els canals de comunicació i la transmissió d'informació entre el Servei d'Infància i Família i els centres educatius.

Gràfica 18. Necessitat de disposar de més informació

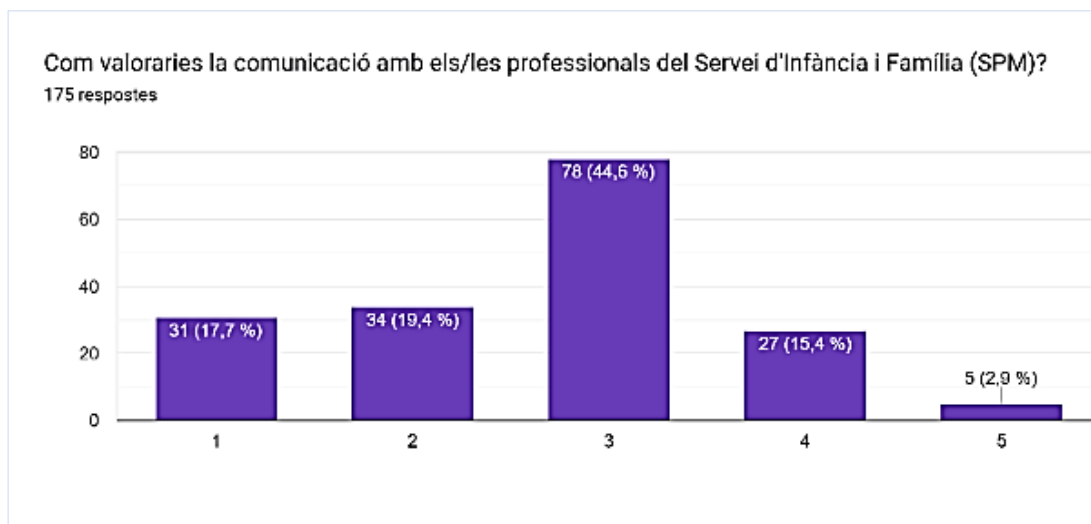


El 88,1 % del professorat expressa la necessitat de disposar de més informació sobre les decisions adoptades en relació amb els infants i adolescents subjectes a una mesura de

protecció, amb l'objectiu de poder exercir la seva funció educativa amb una major eficàcia i sensibilitat.

Pel que fa a professionals que consideren que no haurien de rebre més informació o no ho valoren com a rellevant, la major part pertanyen a l'etapa de secundària.

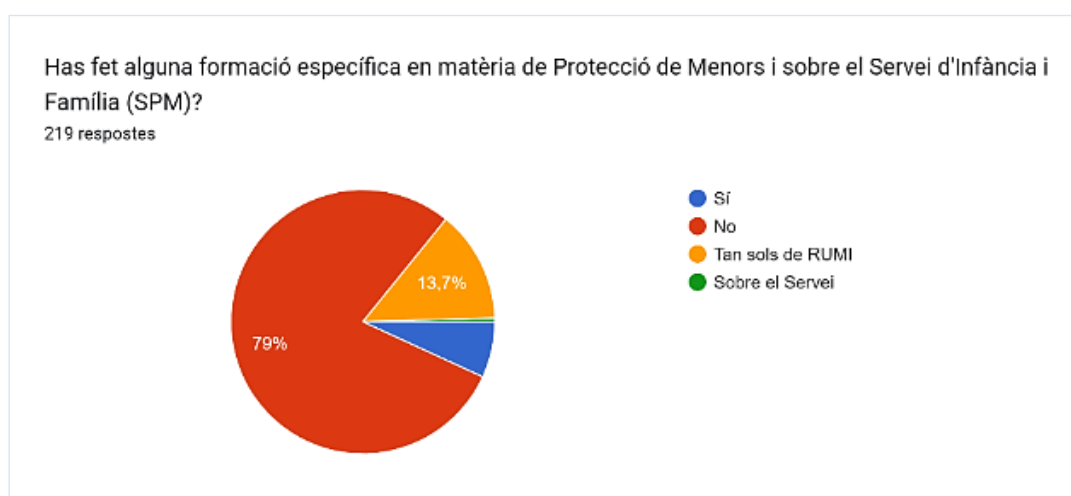
Gràfica 19. Valoració de la comunicació rebuda



La valoració mitjana de 2,66 punts sobre 5 obtinguda en relació amb la comunicació amb els professionals del Servei d'Infància i Família reflecteix una percepció generalment insuficient per part del personal docent. Només un 18,3 % atorga una puntuació elevada (4 o 5), mentre que prop del 37 % la qualifica amb una puntuació baixa (1 o 2).

Resulta especialment rellevant assenyalar que, entre les 110 persones que han valorat aquesta comunicació amb un 3 o més, un 40 % (44 persones) ha declarat no haver tingut cap experiència directa amb el Servei d'Infància i Família.

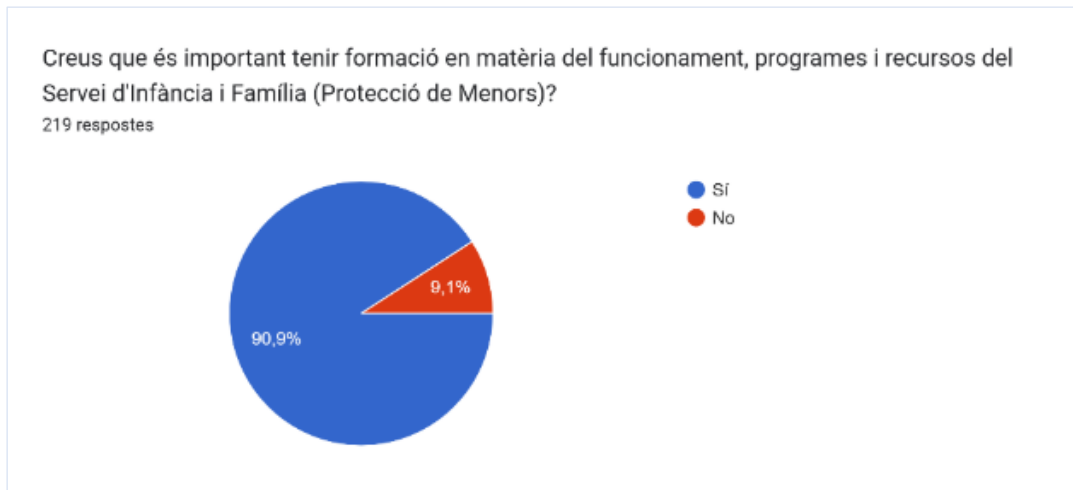
Gràfica 20. Formació en matèria de Protecció de menors



De les persones que han contestat afirmativament, en transcrivim les respostes literalment: «tinc experiència professional en l'àmbit de serveis socials»; «Intress»;

«Indicadors de risc-CEP Palma»; «Jornades de prevenció i intervenció comunitària. IMAS, Consell de Mallorca»; «Som família d'acollida»; «un curs de prevenció. Al CEIP»; «He assistit a alguna formació, bé, més bé xerrades, però no record qui la va impartir»; «Diferents formacions com a professionals, fins i tot per ser família cangur»; «serveis socials»; «Consell de Mallorca»; «RUMI i abusos»; «Soc llicenciada en Psicologia i les meves pràctiques varen ser a Protecció de Menors»; «xerrada cap d'urgències».

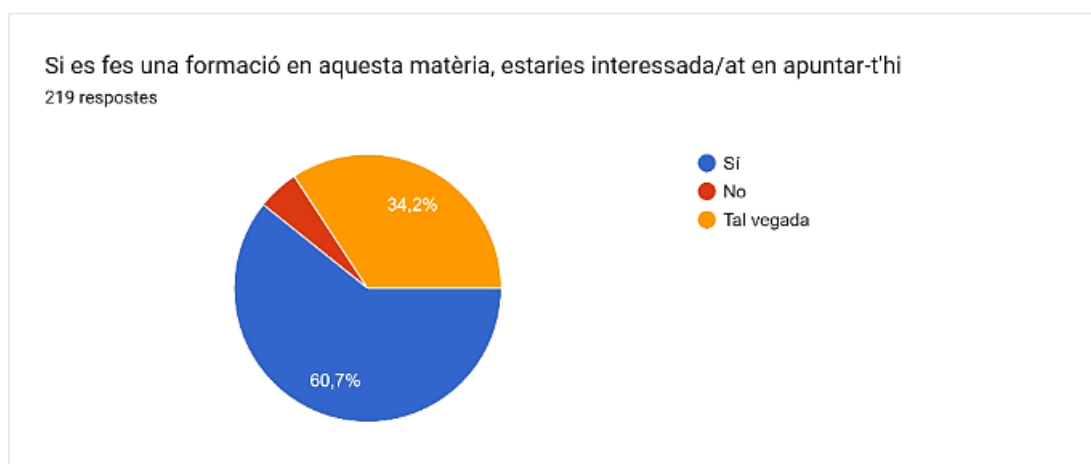
Gràfica 21. Importància de la formació



De manera gairebé unànime, el 90,9 % del professorat considera que aquesta formació és rellevant per al desenvolupament correcte de la seva tasca professional.

Les dades posen de manifest una necessitat urgent de formació específica i de coordinació amb el Servei d'Infància i Família per part del personal educatiu.

Gràfica 22. Interès en fer formació



Tal com s'ha indicat, el 79 % de les persones enquestades declara no haver rebut cap formació en aquest àmbit. No obstant això, de manera gairebé unànime, el 90,9 % considera que aquesta formació és rellevant per a l'exercici adequat de la seva tasca professional.

Aquesta percepció de necessitat formativa es veu reforçada pel fet que, si s'oferís una formació específica en aquest camp, el 60,7 % del personal enquestat manifestaria interès a participar-hi i un 34,2 % la valoraria com una opció possible. Tan sols un 5,1 % descartaria aquesta possibilitat. Aquesta demanda formativa hauria de ser reconeguda i atesa des de les institucions competents.

CONCLUSIONS

La legislació vigent en matèria dels drets a la infància i adolescència estableix les bases per avançar cap a una consciència social més àmplia i profunda sobre el maltractament infantil i adolescent en totes les seves formes. En el context d'una societat caracteritzada per la seva complexitat i volatilitat, i tenint en compte que, segons l'Organització Mundial de la Salut, sis de cada deu infants menors de cinc anys són exposats de manera regular a càstigs físics o violència psicològica per part de progenitors o cuidadors, la prevenció i la intervenció esdevenen eixos fonamentals de l'acció institucional, abordant-la de manera transversal.

La manca de coneixement sistematitzat reforça la necessitat d'oferir formació específica al personal docent, així com la responsabilitat de les administracions públiques d'equipar la comunitat educativa amb eines per detectar i gestionar situacions de risc. El professorat ocupa una posició estratègica com a observador privilegiat de les dinàmiques quotidianes dels infants i adolescents i, per tant, esdevé un actor clau per a la identificació precoç d'indicis de negligència, d'abús o d'altres formes de maltractament. En conseqüència, el seu paper dins el sistema de protecció a la infància i l'adolescència pot contribuir de manera activa a la detecció, la derivació i el seguiment dels casos, en col·laboració amb altres professionals i serveis especialitzats.

A més, la formació del personal docent no només és essencial per garantir una intervenció eficaç i coordinada, sinó també per afavorir una mirada més oberta i respectuosa envers infants i adolescents atesos des del Servei d'Infància i Família. Disposar de coneixements específics contribueix a desfer estereotips i prejudicis, afavorint processos de desestigmatització que són clau per a la inclusió educativa i social d'aquests NNA. Sensibilitzar la comunitat educativa sobre les realitats diverses de l'alumnat en situació de desemparament permet crear entorns escolars més segurs, protectors, empàtics i equitatius, on tots els infants i adolescents puguin desenvolupar-se amb dignitat i seguretat.

Les dades obtingudes en aquest estudi, derivades de les hipòtesis de treball plantejades, mostren que el personal dels centres educatius percep com a insuficients tant la informació com la formació que rep en relació amb els serveis i programes del Servei d'Infància i Família. Alhora, es constata una disposició clara i majoritària per part del col·lectiu docent a rebre formació específica en aquest àmbit, la qual cosa reforça la necessitat d'impulsar estratègies institucionals orientades a la capacitació i al reforç del treball col·laboratiu entre els sectors educatiu i social.

[Segons el Butlletí de Dades Estadístiques de Mesures de Protecció a la Infància i l'Adolescència](#) (núm. 24, Ministeri de Drets Socials i Agenda 2030, 2023), durant l'any 2021 es varen atendre 48.357 menors en situació de risc i/o desemparament en el conjunt de l'Estat espanyol. El nombre de nines, nins i adolescents atesos pel Sistema de Protecció durant l'any 2023 s'ha incrementat un 1,49 % respecte dels 51.203 registrats l'any 2022, i representa un augment d'un 7,20 % respecte les dades de 2021.

A més, el mateix informe assenyala que les Illes Balears són la segona comunitat autònoma amb la taxa més alta de notificacions per cada 100.000 habitants més joves de 18 anys (amb 4.638 notificacions), només superada per Andalusia. Cal destacar que la major part d'aquestes notificacions provenen de l'àmbit educatiu. Amb les dades exposades, cal garantir la formació al personal docent en matèria de protecció a la infància i l'adolescència, per tal de complir amb la LOPIVI i la resta de normativa vigent



COL·LECCIÓ IMAS

Innovació i Metodologia en Afers Socials

Núm. 72. Desembre 2025

ISSN: 2659-5273

Serveis socials, terapèutica

Banys de bosc: fonaments i aplicabilitat terapèutica en l'àmbit social i de la salut

Malena Bibiloni Amorós

Biòloga i professional de teràpia de bosc per la Forest Therapy Hub

Associació de Banys de Bosc de les Illes Balears (ABBIB)



El contingut de la REVISTA *ALIMARA* de l'IMAS està subjecte a una llicència de Reconeixement No Comercial_Sense Obra Derivada 4.0 Internacional de Creative Commons

Resum

Aquest article explora els fonaments i beneficis dels banys de bosc (*shinrin-yoku*) i de la teràpia de bosc com a pràctiques basades en la natura amb potencial terapèutic i preventiu en l'àmbit social i de la salut. A partir de la recerca científica i de l'experiència professional, s'hi descriu com aquestes pràctiques poden millorar la salut física, mental, social i planetària, tot reduint l'estrès i afavorint la cohesió comunitària i la consciència ecològica. També es presenten els fonaments metodològics i el rol del guia, així com les adaptacions possibles per a diferents col·lectius, des de la infància fins a la gent gran, incloent-hi grups vulnerables. Finalment, es plantegen recomanacions per a la seva integració en els serveis socials i sanitaris, amb l'objectiu d'oferir una eina innovadora i complementària que promogui el benestar i la salut integral.

Paraules clau

Banys de bosc, *shinrin-yoku*, teràpia de bosc, salut i benestar, salut comunitària, intervencions basades en la natura

1. Introducció

El concepte de *shinrin-yoku*, o bany de bosc, té el seu origen al Japó i es tradueix com "submergir-se en l'atmosfera del bosc". Aquesta pràctica, que es va començar a popularitzar als anys 80, es fonamenta en la idea que la immersió de les persones en entorns naturals té beneficis directes sobre la seva salut. Mentre que el *bany de bosc* es refereix a una pràctica de benestar basada en la natura que es pot experimentar amb o sense guia, la *teràpia de bosc* (Forest therapy) és una intervenció basada en la natura,

guiada per professionals, que té en compte les necessitats específiques de les persones, així com l'entorn natural i social en què viuen. Aquesta pràctica té com a objectiu tractar problemes de salut específics, com l'ansietat, l'estrès o altres trastorns psicològics a partir de la instrumentalització del *shinrin-yoku*.

En un context actual on les grans ciutats i la desconexió dels entorns naturals són una realitat creixent, el *shinrin-yoku* es presenta com una eina potent per a millorar el benestar dels individus i la societat en general. Aquest fenomen es fa especialment rellevant en el context social i comunitari, ja que la salut humana no es pot entendre de manera aïllada de la salut del planeta. L'empobriment de la salut global, com destaca Harting et al. (2014), és una qüestió que implica tant la salut mental i física dels individus com el benestar ambiental. Així, l'impacte positiu que la natura pot tenir sobre les persones, especialment en entorns urbans i en col·lectius vulnerables, es fa cada vegada més rellevant com a eina terapèutica i preventiva.

Aquest article té com a objectiu principal donar a conèixer la pràctica del *shinrin-yoku*, fonamentar els seus beneficis científics i terapèutics, i descriure com aquesta tècnica pot ser integrada dins dels sistemes de salut existents. A més, es vol explorar com el *shinrin-yoku*, així com la *teràpia de bosc*, pot complementar l'acompanyament dels diversos col·lectius amb els quals treballa l'IMAS, oferint una estratègia d'intervenció innovadora que promogui la salut, la prevenció i el benestar de les persones.

2. Fonaments teòrics

Els banys de bosc són una pràctica de benestar nascuda al Japó l'any 1982 dins d'un programa de salut pública orientat a reduir l'estrès. El terme *shinrin-yoku* significa literalment "submergir-se en l'atmosfera del bosc" i fa referència a una experiència profunda de connexió amb la natura. Aquesta pràctica es fonamenta en l'atenció plena, deixant-se guiar pels sentits i creant un vincle sensorial i emocional amb l'entorn natural i social. Els participants són convidats a endinsar-se en un entorn natural amb una actitud d'escolta i presència relaxada, a través d'un conjunt d'activitats i propostes dissenyades per a facilitar la connexió, reduir l'estrès i enfortir el benestar general. Tant si es realitza de manera autònoma com guiada, el bany de bosc ofereix un camí cap a una vida més saludable, fomentant l'harmonia personal i les relacions humanes.

Va ser després de la creació del concepte de *shinrin-yoku* que es varen començar a realitzar els primers estudis científics en relació als efectes de la natura sobre la salut humana, i

com aquesta pràctica incidia en el benestar físic i mental. Aquests estudis han estat clau per a fonamentar la seva aplicació en diversos àmbits, incloent-hi la salut pública, la psicologia i la medicina preventiva.

L'ús de la natura com a recurs terapèutic complementari a l'assistència sanitària s'ha estès a altres regions, amb iniciatives com la Green Prescription, que recomana l'activitat física a l'aire lliure com a part del tractament per a diverses condicions de salut. Altres iniciatives similars, com la prescripció social, integren l'accés a entorns naturals com una estratègia per a promoure la salut mental i física en comunitats vulnerables. A més, les solucions basades en la natura s'estan utilitzant cada vegada més com una manera de millorar la salut comunitària, com ara programes que fomenten la jardineria terapèutica o la creació d'espais verds a les ciutats. Aquestes pràctiques comparteixen l'objectiu de reduir l'estrès, millorar el benestar emocional i fomentar la cohesió social, alineant-se amb els beneficis observats en els bany de bosc.

2.1. La ciència darrere del shinrin-yoku: com la natura millora la salut

L'exposició a la natura presenta una sèrie de beneficis a diferents nivells de salut (mental, social, física, planetària i fins i tot, espiritual) àmpliament demostrats científicament. Els estudis acumulats al llarg de les últimes dècades han evidenciat com la natura pot tenir un impacte positiu en el benestar general de les persones, millorant la seva salut mental, reduint l'estrès, afavorint la cohesió social i fins i tot potenciant la salut física a través de diversos mecanismes fisiològics. A continuació, es descriuen els principals camps d'impacte de la natura sobre la salut, basant-se en recerques científiques rellevants.

- Salut fisiològica

Entre els beneficis que la natura aporta, trobem primerament els efectes sobre el cos. Segons l'investigador Qing Li, pioner en aquest camp, la immersió en entorns forestals pot contribuir a la prevenció de malalties no transmissibles a través de diversos mecanismes fisiològics (Li, 2022). Entre els efectes més destacats, es troba l'augment de l'activitat de les cèl·lules immunitàries NK (Natural Killer) i dels nivells de proteïnes anticancerígenes intracel·lulars, així com la reducció de la pressió arterial, la freqüència cardíaca i les hormones de l'estrès com l'adrenalina, la noradrenalina i el cortisol. També s'ha observat una regulació de l'equilibri del sistema nerviós autònom, amb un augment de l'activitat parasimpàtica (relacionada amb la relaxació) i una disminució de l'activitat simpàtica

(relacionada amb l'estrès). A més, els banys de bosc poden millorar la qualitat del son i millorar la sensibilitat a la insulina i protegir contra malalties cardiovasculars, a més de la regulació hormonal i el benestar general. Finalment, Qing Li també suggereix que el Shinrin-yoku podria tenir un efecte preventiu davant la COVID-19, en reforçar la funció immune i reduir l'estrès mental. (Li, 2023)

- *Salut mental*

La Teoria de la Restauració de l'Atenció de Kaplan & Kaplan i la Teoria de la Restauració Psicològica de Ulrich, suggereixen que l'exposició a entorns naturals pot reduir l'estrès, l'ansietat i la depressió, a més de restaurar la capacitat d'atenció. Aquests models expliquen com la natura actua com un element restaurador per al sistema cognitiu i emocional, millorant el benestar general. Les meta-anàlisis recents avalen aquests efectes, indicant que els entorns naturals afavoreixen la relaxació i la recuperació mental, oferint una resposta fisiològica positiva i facilitant la reducció de símptomes d'ansietat i depressió (Gaekward et al., 2023).

- *Salut social i comunitària.*

A banda dels beneficis individuals, els banys de bosc també poden actuar com a catalitzadors de la interacció i la cohesió social. Diversos estudis assenyalen que la participació en activitats programades a la natura, com caminades guiades o sessions de voluntariat, fomenta la socialització i la participació comunitària (O'Brien et al., 2014). Aquesta socialització contribueix a millorar l'autosatisfacció i a ampliar la xarxa de contactes, especialment entre col·lectius vulnerables o extrems de l'espectre socioeconòmic i d'edat, com ara infants, adolescents i persones grans (Dadvand et al., 2019). A més, assistir a aquests espais en companyia afavoreix la sensació de seguretat, especialment en dones, en contextos on hi pot haver percepcions d'inseguretat (Morris et al., 2011). També s'ha observat que les activitats en entorns naturals potencien comportaments prosocials, com ajudar o donar suport a altres persones (O'Brien, 2009; Bates et al., 2018). Curiosament, la restauració de l'atenció, un dels beneficis cognitius del contacte amb la natura, pot tenir una correlació més intensa quan la persona està sola, cosa que no contradiu, sinó que complementa, els beneficis socials (Staats i Hartig, 2004).

Els espais naturals també són un escenari idoni per al desenvolupament de noves relacions socials, mitjançant programes recreatius, activitats de voluntariat o intervencions dirigides a persones amb problemes de salut mental, emocional o conductual (O'Brien, 2018). Aquestes dinàmiques faciliten el contacte amb nous individus i la construcció de relacions positives i de suport mutu. A més, el temps compartit en espais verds contribueix a generar percepcions positives sobre les xarxes socials existents (Cox, 2018) i promou la

creació de capital social, especialment a través del voluntariat ambiental, que ofereix interaccions significatives per a adults i persones grans (O'Brien et al., 2011). Finalment, en comunitats desfavorides, els espais verds poden esdevenir eixos de cohesió social, afavorint la convivència i la connexió entre veïns (O'Brien, 2005; 2006).

- *Salut planetària*

El bany de bosc contribueix també al desenvolupament d'una major consciència ecològica i al respecte pels ecosistemes, aspectes clau del concepte de salut planetària. Aquest enfocament entén que la salut humana i la salut del planeta són interdependents, i que reconnectar amb la natura pot fomentar actituds més sostenibles i responsables envers l'entorn natural. Com assenyalen Hartig et al. (2014), el contacte regular amb espais naturals no només millora la salut personal, sinó que també pot reforçar el compromís amb la conservació i el respecte ambiental.

2.2. Fonaments específics del bany de bosc

El bany de bosc pretén impulsar la salut i el benestar de les persones mitjançant una immersió conscient i guiada en entorns naturals. Segons Forest Therapy Hub, una organització internacional dedicada a la formació i recerca en banys de bosc, l'experiència es dissenya a partir d'una seqüència d'activitats estructurades que tenen com a finalitat facilitar moments significatius de connexió amb la natura, potenciar la vivència emocional de l'entorn i promoure la interacció i cohesió social entre els participants. Aquesta metodologia s'inspira i es fonamenta en diversos marcs teòrics i pràctiques pedagògiques, que es descriuen a continuació.

- *La seqüència com a metodologia*

La pràctica guiada de les sessions utilitza una estructura seqüencial que s'inspira en models com el *Flow Learning* (Joseph Cornell) o la *Teoria del Flow* o *Teoria de l'Experiència òptima* (Mihaly Csíkszentmihályi), entre altres. Aquesta seqüència no és aleatòria, sinó que respon a una intenció didàctica i terapèutica: acompanyar progressivament els participants des d'un estat d'activació mental cap a una major obertura sensorial, emocional i relacional. El recorregut acostuma a iniciar-se amb invitacions suaus i introductòries, i avança cap a propostes més immersives i introspectives, a més d'incorporar moments per compartir en grup.

- *Camins de connexió i benestar*

Dins la seqüència del bany de bosc, les activitats de connexió amb la natura tenen un paper central, ja que afavoreixen una relació significativa i profunda amb l'entorn. La recerca de

Lumber et al. (2017) identifica cinc camins clau per a facilitar aquesta connexió: el contacte sensorial, la bellesa, el significat, l'emoció i la compassió. Aquests camins impliquen una obertura als sentits, a l'estètica natural, a les metàfores vitals, al vincle emocional i a una actitud de cura envers la natura i els altres. Les invitacions guiades de l'experiència estimulen aquestes dimensions, generant vivències transformadores que poden impactar tant en la salut emocional com en la consciència ecològica i social.

A més, el bany de bosc permet activar les Cinc Vies cap al Benestar, establertes per la *New Economics Foundation*: connectar, estar actiu, estar atent, seguir aprenent i donar. Aquestes accions senzilles, però profundes, estan presents de manera natural en el desenvolupament d'un passeig conscient, afavorint el benestar personal i col·lectiu. D'aquesta manera, la pràctica combina dimensions individuals i comunitàries que reforcen la salut integral des d'una perspectiva tant preventiva com restauradora.

- *Rol del guia: fonament metodològic i ètic*

El guia de bany de bosc assumeix un rol clau com a facilitador d'una experiència de connexió entre el participant i l'entorn natural. La seva responsabilitat principal és dissenyar i conduir el passeig. No actua com a terapeuta, sinó que sosté un espai segur, respectuós i obert, on cada persona pot viure l'experiència des de la seva pròpia autonomia.

La seva presència es fonamenta en principis ètics i metodològics, amb una actitud no directiva, atenta i sensible al grup i al context. És la natura qui esdevé la veritable cofacilitadora del procés.

Aquest enfocament requereix una formació específica. Avui dia, diverses escoles i institucions internacionals ofereixen programes per a guies i professionals, fet que demostra la consolidació i el rigor creixent d'aquesta pràctica.

3. Descripció de la pràctica

Per tal facilitar l'exposició a la natura i impulsar la connexió sensorial amb l'entorn, la pràctica de bany de bosc es pot estructurar en una seqüència d'activitats dividida en diferents etapes. Aquesta estructura i la flexibilitat en les dinàmiques i activitats són les que permeten adaptar la pràctica a diferents col·lectius i objectius amb els quals es vulgui fer feina.

3.1. Seqüència habitual d'una sessió

Una sessió de bany de bosc guiada es desenvolupa seguint una seqüència estructurada, dissenyada per a facilitar una immersió progressiva en l'entorn natural i afavorir la connexió sensorial, emocional i social. Aquesta estructura s'adapta segons el context, el grup i l'espai, però habitualment segueix tres etapes bàsiques, a més de l'etapa prèvia introductòria:

- *Etapa 0: Acollida i introducció*

La sessió comença amb una benvinguda on el guia presenta el propòsit de l'activitat i estableix les normes bàsiques de convivència i seguretat. Aquest primer contacte és fonamental per a generar un clima de confiança, reduir expectatives i preparar emocionalment les persones per l'experiència.

- *Etapa 1: Desconnexió*

Pretén marcar una transició conscient entre el ritme quotidià i el temps del bany de bosc. Pot incloure exercicis de respiració, meditacions guiades, exercicis corporals o rituals simbòlics que ajudin a "entrar" en una nova disposició per a despertar els sentits.

- *Etapa 2: Exposició directa amb invitacions*

El nucli de la sessió està format per una sèrie d'invitacions: propostes senzilles i no directives orientades a despertar els sentits i afavorir la presència. Aquestes poden incloure caminar en silenci, escoltar sons, tocar textures, observar detalls del paisatge, interactuar amb els elements naturals o simplement estar en quietud. Cada invitació està pensada per a facilitar una experiència directa i significativa amb la natura.

Després de cada invitació (o d'un conjunt), es pot obrir un cercle de paraula, un espai segur i respectuós on les persones poden expressar allò que han viscut, compartir emocions, reflexions o silencis. Aquest intercanvi permet crear comunitat i reforçar la dimensió relacional i integradora de la pràctica.

- *Etapa 3: Incorporació*

La sessió finalitza amb una progressiva tornada a la quotidianitat. Es pot fer un ritual de tancament, un darrer cercle de paraula, un gest d'agraïment cap a l'entorn o un moment de silenci compartit. Aquesta fase permet integrar l'experiència i preparar el retorn a la vida diària amb una nova mirada.

3.2. Dinàmiques i variacions

La pràctica del bany de bosc és flexible i adaptable, fet que permet dissenyar sessions específiques segons les característiques del col·lectiu i del context. Aquesta adaptabilitat és una de les seves fortaleeses principals, ja que afavoreix la inclusió i la personalització de l'experiència. És en aquest punt que agafa rellevància la pràctica de bany de bosc en la Teràpia de bosc, on l'activitat esdevé un instrument que permet crear una intervenció estandarditzada enfocada en problemes específics de salut mental, física i social.

- *Adaptació als col·lectius*

Les activitats poden ajustar-se segons l'etapa de la vida dels participants (des d'infància fins a adults majors), el nivell de mobilitat, la diversitat funcional o l'estat emocional del grup. També es tenen en compte les necessitats de grups específics com dones, persones en situació de vulnerabilitat o col·lectius terapèutics.

- *Ús de dinàmiques diverses*

En funció del context, es poden integrar jocs de connexió, rituals simbòlics, activitats creatives com l'escriptura, moviment conscient, el dibuix, la fotografia o la construcció amb elements naturals. Aquestes propostes estimulen l'expressió personal i amplien les vies de connexió amb la natura.

- *Arquitectura de la sessió*

El guia dissenya cada sessió com un recorregut emocional i sensorial, tenint en compte aspectes com la durada, el tipus de terreny, la climatologia, els canvis de ritme, els moments de silenci i d'expressió, i l'ús simbòlic de l'espai. Aquesta "arquitectura" invisible és clau per a facilitar un flux òptim de l'experiència.

Aquesta flexibilitat és la que permet garantir una pràctica realment inclusiva i transformadora.

3.3. Paper del guia en la pràctica

El guia té un paper essencial en el desenvolupament d'una sessió, no com a protagonista, sinó com a facilitador d'un espai de connexió autònoma entre el participant i l'entorn natural. El seu rol combina competències metodològiques, humanes i ètiques.

- *Facilitar, no dirigir*

El guia no imposa cap recorregut intern ni interpreta l'experiència de les persones

participants. Ofereix invitacions obertes, amb un to respectuós i no intrusiu, afavorint que cadascú trobi el seu propi camí de connexió.

- *Vetllar per la seguretat física i emocional*

És responsable de crear un espai segur, tant des del punt de vista físic (adaptació al terreny, prevenció de riscos, accessibilitat) com emocional (crear un clima de confiança, respecte i contenció).

- *Adaptar-se al grup i al moment*

El guia observa el ritme i les reaccions del grup, i pot modificar les propostes segons les necessitats que apareixen. Aquesta flexibilitat i escolta activa són clau per a mantenir la qualitat de l'experiència.

- *Fomentar el respecte a la natura i al grup*

Més enllà de guiar, el facilitador també transmet valors com el respecte profund a l'entorn natural i als éssers vius que l'habiten, així com a les persones que participen. L'experiència esdevé així una pràctica de cura i de consciència ecològica.

4. Aplicabilitat a diferents col·lectius: beneficis i objectius específics

4.1. Marc d'intervenció: promoció, prevenció i rehabilitació

La pràctica del bany de bosc i la teràpia de bosc es pot integrar dins de les tres grans estratègies d'intervenció reconegudes pel sistema sanitari i psicosocial: *la promoció de la salut, la prevenció de trastorns i la intervenció terapèutica o rehabilitació*.

Aquesta classificació permet entendre com, segons el col·lectiu i l'objectiu d'intervenció, es poden aplicar diferents dissenys de sessions, amb nivells d'intensitat i acompanyament variables:

- *Promoció de la salut*: activitats orientades a augmentar el benestar general, fomentar hàbits saludables i millorar la qualitat de vida de la població en general o de grups concrets. Aquesta acció es pot dur a terme a partir del bany de bosc.
- *Prevenció*: accions destinades a reduir riscos i evitar l'aparició de problemes físics, mentals o socials, especialment en col·lectius vulnerables. En aquesta cas, es tracta d'una intervenció que pot tenir lloc a diferents nivells, a partir del bany de bosc o bé, la

teràpia de bosc.

- *Intervenció terapèutica o rehabilitació*: pràctiques enfocades al tractament o recuperació de persones amb malalties o trastorns, mitjançant l'acompanyament especialitzat, en el marc de la teràpia de bosc.

Aquest enfocament permet una aplicació transversal del bany de bosc en el treball social i comunitari, fent-lo compatible amb els objectius estratègics dels serveis socials i sanitaris públics.

4.2. Teràpia de bosc com a instrumentalització del bany de bosc

Els banys de bosc tenen com a objectiu afavorir la salut i prevenir malalties, mentre que la teràpia de bosc s'aplica en entorns clínics concrets com a complement als tractaments mèdics i als processos de rehabilitació.

La teràpia de bosc és, per tant, una intervenció basada en la natura, que fa servir la pràctica del bany de bosc com a eina per a millorar la salut física, promoure la salut mental i fomentar les relacions interpersonals d'un grup amb unes necessitats determinades.

En aquest àmbit, el professional de teràpia de bosc, dissenya programes estructurats (sessions, durada, freqüència) amb objectius específics. Aquestes intervencions tenen com a objectiu fomentar vivències que puguin complementar tractaments i processos de rehabilitació d'enfermetats específiques.

Les intervencions de teràpia de bosc sempre es duen a terme en col·laboració amb professionals de salut/socials. Les intervencions tenen un enfocament terapèutic però, excepte en casos on la formació prèvia del professional de teràpia de bosc digui el contrari, els professionals de teràpia de bosc no són terapeutes.

A les Illes Balears, la teràpia de bosc és encara una pràctica emergent, i la seva aplicació requereix la presència de professionals formats específicament, en coordinació amb equips de salut i serveis socials, per a garantir la qualitat i la seguretat de les intervencions.

4.3. Aplicació en funció del col·lectiu

Tot i que les adaptacions poden variar segons el context i les necessitats concretes, a continuació es presenten exemples d'aplicació del bany de bosc i la teràpia de bosc en diferents col·lectius amb què treballen habitualment els serveis socials.

- *Infància (0-12 anys)*

La infància és una etapa de gran plasticitat i sensibilitat als estímuls ambientals. Els banys de bosc poden afavorir l'atenció i la regulació emocional, oferir espais segurs d'expressió, estimular la curiositat i la creativitat i fomentar la inclusió social a través del joc i l'experiència sensorial.

- *Adolescència i joventut (12-25 anys)*

Durant l'adolescència i joventut es configuren identitat, valors i relacions, i hi ha vulnerabilitat a la pressió social i a conductes de risc. Els banys de bosc poden reduir l'ansietat, millorar la gestió emocional i afavorir vincles saludables amb el grup i amb la natura, aportant un contrapunt al ritme digital i estressant.

- *Gent gran*

L'envelliment acostuma a implicar pèrdues de capacitats i xarxes socials, i augmenta el risc de solitud. Els banys de bosc poden promoure activitat física adaptada, estimular la memòria i els sentits, reduir la sensació d'aïllament i millorar l'autoestima i la qualitat de vida.

- *Persones amb discapacitat*

La diversitat funcional sovint limita l'accés a entorns naturals i socials. Amb adaptacions adequades, els banys de bosc poden garantir experiències accessibles i inclusives, afavorint la connexió sensorial, la participació activa, l'autoexpressió i l'empoderament.

- *Dones en situació de violència o vulnerabilitat*

Les dones que han viscut violència o discriminació necessiten espais segurs i restauradors. El bany de bosc pot contribuir a reconstruir la confiança, expressar emocions en un marc respectuós, reforçar l'autoestima i generar xarxes de suport.

- *Altres col·lectius vulnerables*

Persones en situació d'atur de llarga durada, famílies en risc d'exclusió, persones sense llar o amb trastorns de salut mental comparteixen situacions d'alta vulnerabilitat i estigma. El bany de bosc pot ajudar a recuperar la dignitat, millorar la percepció de salut i enfortir

vincles socials en un entorn acollidor.

5. Recomanacions

La primera recomanació essencial és garantir que els banys de bosc siguin conduïts per guies formats. El paper del guia és fonamental per a assegurar una seqüència coherent, criteris de seguretat i una adaptació adequada a les necessitats del grup. Tot i que a simple vista pugui semblar una activitat espontània, el guiatge professional és el que converteix el bany de bosc en una pràctica estructurada i amb base terapèutica.

En segon lloc, és clau fomentar la col·laboració interdisciplinària. Els banys de bosc, i especialment la teràpia de bosc, no substitueixen cap intervenció mèdica ni terapèutica, sinó que poden esdevenir un recurs complementari. El treball conjunt entre guies i professionals de la salut, del treball social o de l'educació permet dissenyar intervencions més ajustades i amb major impacte.

També resulta imprescindible fer adaptacions específiques segons el col·lectiu. Aspectes com el llenguatge utilitzat, la durada de la sessió, el nombre de participants o l'accessibilitat de l'espai han de ser ajustats amb sensibilitat per a garantir experiències inclusives i significatives per a tots els grups.

Un altre punt rellevant és la complementarietat amb altres pràctiques. Els banys de bosc poden combinar-se amb tècniques com la meditació, el *mindfulness*, l'educació ambiental, les arts creatives o l'activitat física suau, sempre que es respecti l'essència de la pràctica. Aquestes sinergies poden ampliar els beneficis i facilitar la integració de la natura en programes socio-sanitaris més amplis.

Finalment, és recomanable impulsar el desenvolupament local d'aquest tipus de pràctiques. A Mallorca, l'Associació de Banys de Bosc de les Illes Balears (ABBIB) és un referent en la difusió i la formació en aquest àmbit. Donar suport a iniciatives d'aquest tipus, promoure projectes pilot i potenciar la recerca aplicada són passos necessaris per a consolidar els banys de bosc com a recurs estable en el sistema social i de salut.

Referències bibliogràfiques

- Agnes E. Van den Berg. (2017). From green space to green prescriptions: Challenges and opportunities for research and practice. *Frontiers in Psychology*, 8, 268.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2017.00268> research.rug.nl+2Frontiers+2

- Bates, C., Bohnert, A., & Gerstein, D. (2018). Green schoolyards in low-income urban neighbourhoods: natural spaces for positive youth development outcomes. *Frontiers in Psychology*, ...(...), ...-....
- Bragg, R., & Leck, C. (s. f.). Good practice in social prescribing for mental health: The role of nature-based interventions (Natural England Commissioned Report No. 228). York: Natural England.
- Cornell, J. B. (2021). *Flow Learning: Opening heart and spirit through nature*. Crystal Clarity Publishers. ISBN 978-1565890954
- Cox, D., Shanahan, D., Hudson, H., Fuller, R., & Gaston, K. (2018). The impact of urbanisation on nature dose and the implications for human health. *Landscape and Urban Planning*, 179, 72-80.
- Csikszentmihalyi, M. (2000). *Flow: The psychology of optimal experience*. Harper & Row.
- Dadvand, P., Hariri, S., Abbasi, B., Heshmat, R., Qorbani, M., Motlagh, M. E., Basagaña, X., & Kelishadi, R. (2019). Use of greenspaces, self-satisfaction and social contacts in adolescents: A population-based CASPIAN-V study. *Environmental Research*, 168, 171-177.
- Gaekwad, J. S., Moslehian, A. S., & Roös, P. B. (2023). A meta-analysis of physiological stress responses to natural environments: Biophilia and Stress Recovery Theory perspectives. *Journal of Environmental Psychology*, 90, 102085. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2023.102085>
- Hartig, T., Mitchell, R., de Vries, S., & Frumkin, H. (2014). Nature and health. *Annual Review of Public Health*, 35, 207-228. <https://doi.org/10.1146/annurev-publhealth-032013-182443>
- Kaplan, R. (2001). The nature of the view from home: psychological benefits. *Environment and Behavior*, 33(4), 507-542. <https://doi.org/10.1177/00139160121973115>
- Li, Q. (2022). Effects of forest environment (Shinrin-yoku / Forest bathing) on health promotion and disease prevention: the establishment of "Forest Medicine". *Environmental Health and Preventive Medicine*, 27, 43. <https://doi.org/10.1265/ehpm.22-00160>
- Li, Q. (2023). The healing power of forest bathing: A dive into shinrin-yoku. *Muscle Health Advance*. Recuperat de <https://advance.muschealth.org/library/2024/july/forest-bathing>
- Lumber, R., Richardson, M., & Sheffield, D. (2017). Beyond knowing nature: Contact, emotion, compassion, meaning, and beauty are pathways to nature connection. *PLOS ONE*. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0177186>
- Morris, J., O'Brien, L., Ambrose-Oji, B., Lawrence, A., & Carter, C. (2011). Access for all? Barriers to accessing woodlands and forests in Britain. *Local Environment*, 16, 375-396.
- O'Brien, E. (2005). Publics and woodlands: wellbeing, local identity, social learning, conflict and management. *Forestry*, 78(4), 321-336.
- O'Brien, E. (2006). Social housing and greenspace: a case study in inner London. *Forestry*, 79(5), 535-551.
- O'Brien, E. (2009). Learning outdoors: the Forest School approach. *Education 3-13*, 37(1), 45-60.

- O'Brien, E., Burls, A., Townsend, M., & Ebdon, M. (2011). Volunteering in nature as a way of enabling people to reintegrate into society. *Perspectives in Public Health*, 131(2), 71-81. <https://doi.org/10.1177/1757913910384048>
- O'Brien, L., Morris, J., & Stewart, A. (2014). Engaging with peri-urban woodlands in England: The contribution to people's health and wellbeing and implications for future management. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 11(6), 6171-6192.
- O'Brien, L. (2018). Engaging with and shaping nature: A nature-based intervention for those with mental health and behavioural problems at the Westonbirt Arboretum in England. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(10), 2214. <https://doi.org/10.3390/ijerph15102214> MDPI+1
- Staats, H., & Hartig, T. (2004). Alone or with a friend: A social context for psychological restoration and environmental preferences. *Journal of Environmental Psychology*, 24, 199-211.
- UCL News. (2022, 19 de diciembre). Green social prescribing: Time in nature can increase wellbeing. UCL / National Academy for Social Prescribing. Recuperat de <https://www.ucl.ac.uk/news/2022/dec/green-social-prescribing-time-nature-can-increase-wellbeing>
- Ulrich, R. S. (1983). Aesthetic and affective response to natural environment. En J. I. (Ed.), *Behavior and the Natural Environment* (pp. 85-125). Boston, MA: Springer.
- WHO Regional Office for Europe. (2021). Nature, biodiversity and health: An overview of interconnections. World Health Organization.
- Whitmee, S., Haines, A., Beyrer, C., Boltz, F., Capon, A. G., de Souza Dias, B. F., Ezeh, A., Frumkin, H., Gong, P., Head, P., Horton, R., Mace, G. M., Marten, R., Myers, S. S., Nishtar, S., Osofsky, S. A., Pattanayak, S. K., Pongsiri, M. J., Romanelli, C., ... & Yach, D. (2015). Safeguarding human health in the Anthropocene epoch: Report of the Rockefeller Foundation–Lancet Commission on planetary health. *The Lancet*, 386(10007), 1973-2028. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(15\)60901-1](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(15)60901-1)