

**NOU MODEL
D'ATENCIÓ SOCIAL**

Índex

EMMARCAMENT	2
OAC SOCIAL	7
EPASS Equip de primera acollida en serveis socials.....	11
OFICINA DE PRESTACIONS	21
SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS. PROCÉS DE CAS	28
SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS. ATENCIÓ COMUNITÀRIA	38
ESQUEMA NOU MODEL.....	51

EMMARCAMENT

Maig 2021

0.- INTRODUCCIÓ

Aquest document recull els criteris que ens han permès definir un nou model d'atenció social a Palma. Model amb el que hem intentat donar resposta tant a les noves realitats socials que els canvis demogràfics de la ciutat havien propiciat com a les circumstàncies sobrevingudes amb la pandèmia que ha sacsejat la nostra economia fonamentada en el sector serveis.

No pretenem definir un model tancat i acabat sinó un model dinàmic que ens permeti processos posteriors de desenvolupament i adaptació a la dinàmica realitat social.

En aquest sentit hem elaborat cinc documents :

- OAC Social
- Primera atenció en serveis socials
- Processos d'atenció individual-familiar
- Atenció comunitària
- Oficina de prestacions

Els mateixos recullen els principis inspiradors i les prioritats de l'Àrea de Benestar Social. Es tracte de repensar el passat per comprendre el present i plantejar el futur.

1.- ELS REPTES

La pandèmia i la realitat social dels darrers anys ens han portat a repensar el model d'atenció i adaptar-nos a les noves necessitats i a l'augment de la vulnerabilitat social de la nostra ciutadania.

Hem apostat per un canvi real, ambiciós i creatiu en l'atenció de serveis socials que permeti la modernització de la mateixa i la seva adaptació a una realitat social en continua transformació.

Només des d'un canvi de cultura organitzativa i professional podrem assolir aquesta transformació necessària.

L'objectiu estratègic d'aquest model, basat en el paradigma de que la persona gaudeix d'uns drets socials, és atendre les necessitats socials de la ciutadania de manera àgil, establint itineraris d'atenció en funció de les seves necessitats. Tot facilitant una primera resposta en l'atenció a les necessitats bàsiques i tenint en compte les xarxes socials i les actuacions comunitàries.

Davant aquest repte de canvi és imprescindible plantejar un model coherent i flexible que garanteixi l'equitat d'atenció a tota la ciutadania i la seva adaptació a la diversitat territorial de la ciutat.

Amb el nou model volen donar resposta als principals punts febles de l'atenció territorial i que recollim en blocs temàtics:

A.- PROCESSOS D'ATENCIÓ

- Increment del nombre de demandes i de la seva complexitat
- Augment del grau d'exigència de les persones que acudeixen a serveis socials
- Diferències entre CMSS pel que fa a l'atenció de la ciutadania, la qual cosa provoca una manca d'equitat en l'atenció

- Poca capacitat de resposta immediata. Llistes d'espera per a una primera atenció amb importants diferències territorials
- Sobrecàrrega de situacions no ateses per altres sistemes de protecció social
- Molta dedicació a la tramitació i gestió de prestacions.
- Excessiva importància del treball individual envers l'atenció comunitària
- Dificultats de coordinació entre els serveis

B.- ORGANITZACIÓ

- Manca de compactació entre els serveis centrals i territorials
- Organització poc flexible
- Diferència de criteris organitzatius i de funcionament dels CMSS
- Manca de definició d'indicadors operatius de resultats
- Dificultats de supervisió i seguiment de les actuacions
- Dèficits en els sistemes de comunicació
- Poca cultura d'aplicació de criteris de qualitat
- Poc suport dels serveis administratius generals
- Necessitat d'optimitzar recursos

C.- RECURSOS HUMANS

- Molta mobilitat en els equips humans dels CMSS
- Escassa visió de conjunt de l'organització
- Alta variació de càrregues de treball dels professionals intra e inter CMSS
- El creixement dels equips no ha implicat un augment de la capacitat d'atenció
- Elevada sensació de sobrecàrrega i d'insatisfacció entre els professionals dels equips
- La capacitat gerencial de la direcció dels CMSS es molt desigual.

2.- LES OPORTUNITATS

L'Anàlisi dels punts més febles ens ha permès establir criteris de millora i transformar el nostre model d'atenció.

El procés de canvi s'ha configurat en diferents línees de millora:

1. MILLORAR L'ACCÉS DELS CIUTADANS ALS SERVEIS COMUNITARIS BÀSICS
 - a. Crear un equip de primera atenció de serveis socials
 - b. Sistema d'atenció diversificat: presencial, telefònic, on line
 - c. Creació d'una OAC social
 - d. Millorar la informació vinculada als drets socials dels ciutadans
 - e. Creació d'una oficina de seguiment prestacional
 - f. Disminuir al màxim el temps de resposta i/o resolució de la demanda d'atenció
 - g. Diferenciar l'atenció breu de l'atenció continuada
2. GARANTIR L'EQUITAT DE LES RESPOSTES I ELS PROCESSOS TÈCNICS D'ATENCIÓ
 - a. Monitoritzar els processos d'atenció
 - b. Revisió periòdica dels protocols d'atenció
 - c. Reducció de l'ata variació de càrregues de treball intra e intercentres
 - d. Determinar òptims d'atenció en funció de la tipòloga d'intervenció
 - e. Incrementar les intervencions grupals i comunitàries en base a criteris i models comuns
 - f. Increment de la capacitat de valoració de l'impacte de les intervencions comunitàries
 - g. Compartir les innovacions
3. OPTIMITZAR ELS RECURSOS I ELS PROCESOS DE GESTIÓ
 - a. Incorporar eines tecnològiques a la gestió de la informació
 - b. Incorporar eines tecnològiques a la gestió
 - c. Disminuir els temps de tramitació i espera dels ciutadans
 - d. Reforçar la gestió administrativa
 - e. Gestió del recurs humà des d'una perspectiva objectiva i equitativa
 - f. Potenciar la capacitat dels recursos humans
 - g. Potenciar la cultura d'empresa específica dels serveis socials.
4. MILLORAR LA QUALITAT DELS SERVEIS
 - a. Augmentar la dedicació dels professionals a tasques especialitzades d'intervenció i reduir la dedicació dels professionals a tasques de gestió i tramitació

- b. Incorporar accions de millora permanent
 - c. Adequar les prestacions a les necessitats canviants de la ciutadania. Revisió permanent del catàleg de serveis
 - d. Millora de la formació interna i externa
5. MILLORAR LA COMUNICACIÓ I LA IMATGE DELS SERVEIS SOCIALS
- a. Oferir a la ciutadania una imatge moderna i propera, eficient i de qualitat.
 - b. Instaurar una cultura consolidada del nou model d'atenció

En definitiva entenem que el canvi de model ens permetrà donar resposta als reptes socials plantejats i modernitzar l'atenció social de la ciutat de Palma.

OAC SOCIAL

1.- JUSTIFICACIÓ

En el marc del nou model d'atenció social que estem implementant des de l'Àrea de Benestar Social una de les prioritats és l'atenció àgil i ràpida a la demanda d'atenció social que fa la ciutadania. Aquesta prioritat es materialitza a través de la creació d'un equip de primera acollida (EPASS) que valora, efectivament, les primeres demandes d'atenció social de Palma.

Per altra banda ens cal donar resposta també ràpida i àgil a una demanda genèrica d'informació social i a una altra, nova i nombrosa, específica de sol·licituds d'acreditació de situacions de vulnerabilitat social que ens arriben a l'Àrea. Atès el volum de les mateixes valorem donar una alternativa que no suposi la derivació a EPASS i/o CMSS excepte en el supòsit de què la persona sol·licitant hi tingui expedient obert.

Per això estem implementant alternatives d'atenció social informativa que reforcin i complementin aquesta prioritat. En aquest sentit, valorem activar tot un paquet de dispositius tecnològics que facilitin l'accés de la ciutadania als nostres serveis: Línia 900, portal de primeres cites, nova pàgina web, whatshapp, e-mail, etc.

I també valorem la creació d'un nou dispositiu, en aquest cas, un punt central d'informació i atenció presencial sense cita prèvia. Allò que hem anomenat una OAC social.

És un nou servei que després d'haver-lo implementat experimentalment durant els darrers 3 mesos i vist els excel·lents resultats volem consolidar. En aquest període s'han atès presencialment a 3.967 persones i s'han emès 880 informes i certificats de persones sense expedient obert, entre d'altres activitats.

Aquesta nova iniciativa reforça centralment les funcions d'informació, orientació i assessorament social que corresponen a nivell territorial a cadascun dels CMSS i que garantitzen l'accés immediat i proper de la persona ciutadana als drets a una valoració de la seva situació, a la informació, orientació, assessorament i derivació en matèria d'atenció social que es preveuen a l'art. 7.- de la llei 4/2009 de serveis socials de la CAIB.

A continuació anem a detallar les característiques, finalitat, funcions d'aquest nou dispositiu.

2.- FINALITAT I OBJECTIUS

L'OAC Social té com a finalitat l'atenció professional i presencial, sense cita prèvia, de les demandes d'informació, orientació i assessorament de caràcter social que arriben a les oficines dels serveis centrals així com totes les demandes externes via registre municipal de valoració i d'acreditació de situacions d'atenció social, en especial, les de vulnerabilitat social que no tinguin expedient obert.

Els objectius són:

- Informar, orientar, assessorar demandes d'atenció social
- Recepcionar, valorar i emetre les sol·licituds formalitzades via registre general municipal d'acreditació de situacions d'atenció social, en especial, les de vulnerabilitat social a través d'informes i certificats per a persones sense expedient obert.

- Valoració peticions certificats IMV de persones que no tenen expedient obert.
- Mantenir una guia de recursos i serveis d'atenció social individual i familiar actualitzada.

3.- FUNCIONS I PROCEDIMENT

L'OAC social disposarà de tota la informació de l'oferta de serveis i recursos interns d'atenció social de l'Ajuntament de Palma així com la de la resta de les administracions públiques i d'entitats acreditades del tercer sector. Les funcions són:

- Realitzar una atenció presencial sense cita prèvia per informar, orientar i assessorar a les persones que facin demandes d'informació social.
- Comprovar si la persona té expedient en els diferents serveis municipals. Si és el cas, farà la corresponent derivació de la persona al servei o centre de referència.
- Derivar a Registre general municipal totes les demandes verbals de peticions d'informes i acreditacions de situació de vulnerabilitat social o altres demandes.
- Valorar les sol·licituds d'informes i certificats d'atenció social, especialment les de vulnerabilitat social de persones de Palma sense expedient obert i redactar les corresponents propostes que una vegada signades seran entregades a la persona sol·licitant. Aquestes es podran entregar presencialment o bé via e-mail. Sempre tenint en compte la instrucció 3/2021 d'emissió d'informes i certificats de caràcter social de l'Àrea de Benestar Social.
- Crear i mantenir actualitzada una guia de recursos i serveis d'atenció social individual i familiar. Aquesta guia estarà disponible per consulta a la carpeta conjunta.

4.- REGISTRE D'ACTIVITATS I REGISTRE D'INFORMES I CERTIFICATS

Totes les activitats de l'OAC Social quedaran registrades als fulls de registre d'activitat diària. D'acord amb les instruccions municipals internes en matèria de protecció de dades es durà un control i registre amb els següents arxius:

- Informes OAR
- Certificats RESOGA
- Certificats IMV
- Certificats d'acreditació circumstàncies d'atenció social: de rebre prestacions, tenir expedient tancat-obert,

Romandrà un còpia de cada certificat i/o informe als arxius de l'OAC Social.

Trimestralment es farà un buidatge estadístic de les activitats realitzades per l'OAC Social

Anualment es passarà a l'Oficina de Prestacions la relació de certificat IMV que d'acord amb la normativa s'hagin d'actualitzar a l'INSS als efectes de mantenir la prestació.

5.- UBICACIÓ I HORARI

La primera OAC Social estarà ubicada a la planta baixa de l'edifici d'Avingudes sense detriment d'altres ubicacions per a noves OAC social.

Horari: De dilluns a divendres de 9'00h a 14'00h.

6.- COMPOSICIÓ I DEPENDÈNCIA FUNCIONAL

3 Professionals de l'Àrea de Benestar Social i 2 auxiliars administratives.
L'OAC Social està adscrita a la Secció de Planificació.

EPASS Equip de primera acollida en serveis socials

1. JUSTIFICACIÓ

La situació excepcional de l'estat d'alarma i confinament del covid-19 ha suposat un increment de la precarietat a les persones en situació de vulnerabilitat social.

Aquest fet ha generat un augment molt elevat de la demanda de cobertura de necessitats bàsiques i, en conseqüència, un augment de la pressió assistencial als centres de serveis socials.

Des de la Direcció Tècnica de la Regidoria s'ha proposat la creació d'un nou dispositiu de primera atenció de serveis socials: *“Cal aprofitar la conjuntura per fer una passa endavant cap a la unificació del circuit d'entrada als serveis socials municipals, amb una llista d'espera única que garanteixi la igualtat i l'equitat entre tots els ciutadans i ciutadanes de Palma. El procés ens ha de servir per dissenyar el futur centre d'entrada als serveis socials de la ciutat i primera valoració social; al mateix temps que afavorir que des dels serveis socials comunitaris bàsics es pugui desenvolupar amb qualitat una tasca preventiva, inseridora i comunitària”*.

La creació d'un equip de primera atenció (d'ara endavant EPASS) pretén atendre i valorar tota la primera demanda d'atenció social de la ciutadania de Palma.

El present document pretén descriure la intervenció que es durà a terme des de l'EPASS.

2. FINALITAT I OBJECTIUS

La finalitat és oferir una primera atenció immediata als ciutadans i ciutadanes de Palma reduint-ne el temps d'espera d'atenció. Aquesta atenció contempla: atendre i analitzar cadascuna de les demandes expressades a nivell individual, fer-ne una valoració i derivar cap a la resposta oportuna, obtenir un coneixement global i ampli de les necessitats de la població i aportar elements pel diagnòstic i per a la planificació general.

Els objectius són els següents:

- 1.- Millorar l'accessibilitat a l'atenció social bàsica i ampliar la capacitat de resposta
- 2.- Unificar l'entrada de totes les noves demandes d'atenció social així com els criteris tècnics per valorar-les.
- 3.- Realitzar una primera valoració per contenció de situacions puntuals
- 4.- Atenció a les urgències
- 5.- Optimitzar els recursos i els processos de gestió
- 6.- Gestionar la llista d'espera de ciutat
- 7.- Tritatge i cribatge dels casos valorats per canalitzar-los segons els tipus d'intervenció: EPASS/CMSS/ALTRES SERVEIS

3. PERSONES DESTINATÀRIES

Les persones i famílies empadronades i amb residència efectiva a Palma en situació de vulnerabilitat social que acudeixen per primera vegada a serveis socials o que no han acudit al CMSS del seu territori en els darrers sis mesos.

L'atenció a les persones que no estan empadronades i tenen dificultats per a realitzar l'empadronament; aquesta es realitzarà aplicant la Instrucció 2/2020 relativa a empadronament.

4. QUADRE DE FUNCIONS EPASS

La temporalitat de la intervenció des d'EPASS es preveu de 2 mesos. Aquesta intervenció es pot allargar en determinades circumstàncies, si la valoració professional així ho requereix.

Funcions	Tasques a desenvolupar
Informació/orientació	Orientació i assessorament social personal i familiar Informació de recursos i prestacions de dret Exploració situacional
Valoració/detecció	Entrevistes individuals/familiars Visita a domicili (si es necessari) Aplicació de instruments diagnòstics, protocols i indicadors per valoració de situacions de risc Anàlisi de la informació i documentació aportada Coordinació puntual amb serveis Anàlisi de la demanda Primera identificació del problema Primera identificació de potencialitats Primera hipòtesi de treball Traspàs de casos a serveis específics, especialitzats o CMSS
Tramitació/derivació	Identificació de la necessitat Tramitació de prestacions de dret/catàleg municipal Seguiment de la tramitació/justificació Protocol de derivació Coordinació amb serveis
Suport social bàsic	Abordatge social de molt baixa o baixa complexitat Contenció econòmica puntual
Avaluació /Tancament/Traspàs	Valoració del cas Tancament o traspàs a CMSS

5.-VIA D'ACCÉS

A) Directa telefònica: 900701071

Es podran fer primeres valoracions telefòniques. L'atenció presencial serà amb cita prèvia.

B) Per derivació d'altres serveis propis o externs i entitats.

Els professionals dels diferents serveis/entitats que necessitin la col·laboració dels serveis socials en la intervenció que estiguin fent amb la persona/família contactaran amb EPASS mitjançant informe derivació. (annex 1)

S'habilitarà un correu corporatiu per adreçar els informes de derivació. Si la intervenció es preveu curta en el temps (màxim 2- 3 mesos) s'assumirà des dels professionals d'EPASS; si es valora que serà a més llarg termini es traspasarà a territori o a l'oficina de prestacions en funció dels perfils i criteris establerts.

Si la finalitat de la derivació és la valoració de la situació socio-econòmica a efectes d'una intervenció de contenció prestacional de curta durada, la persona haurà d'accedir pels canals establerts de cita prèvia.

Les entitats i serveis que estiguin treballant coordinadament amb CMSS a través de convenis singulars, comissions escolars (protocols de detecció de situacions de risc), de salut, etc, la via d'accés serà directe al centre de serveis socials de la zona a través del cap de sector.

6.- PROCEDIMENT D'ATENCIÓ I VALORACIÓ SOCIAL DE L'EPASS

6.1.- Ordinari

La proposta d'atenció social està emmarcada en tot allò que especifiquen els Reglaments Municipals de Centres de Serveis Socials i de Prestacions Municipals, Cartera Municipal de Serveis Socials, Catàleg de prestacions econòmiques i els documents metodològics vigents.

- L'EPASS farà la primera valoració professional del ciutadà/ciudadana que expressa una necessitat, dificultat o demanda d'atenció social.
- L'equip farà una valoració per determinar la pertinència i/o urgència de la resposta. Si es tracta d'una informació, una prestació puntual, un suport bàsic o urgent s'atendrà per part de l'equip. Si es valora, en base als criteris diagnòstics i als factors de risc associats, que precisa d'una atenció més continuada de suport, seguiment i/o procés d'acompanyament social (familiar, formatiu- laboral, salut, etc) lligat a un pla de feina que permeti poder millorar la situació inicial diagnosticada es deriva als CMSS.

- Si es valora una situació de contenció econòmica temporal, sense més factors de risc associats i que es pot atendre amb una intervenció de manteniment prestacional es podrà traspasar a l'oficina de prestacions.
- Una vegada resolta la demanda, si el cas precisa de continuïtat d'atenció d'acord amb els criteris esmentats, es proposarà amb el consentiment de la persona el traspàs al centre corresponent o a la oficina prestacional si es considera adient, segons el prediagnòstic i valoració. La primera atenció o primer contacte serà sempre telefònic, amb seguiment telefònic o presencial amb cita prèvia a valoració professional. Es farà una valoració social, **s'obrirà expedient** i es tramitaran les prestacions puntuals i/o recursos que es considerin adients.

Funcions	Tasques a desenvolupar
Recepció de demandes	<p>Els auxiliars fan la primera atenció a on recollen les dades de la persona i s'assignen les cites a les professionals activades d'acord amb la seva disponibilitat setmanal d'acollides activada al programa de primeres cites.</p> <p>El professional fa una primera valoració i triatge on es decideix si s'atendrà des d'EPASS, s'enviarà al CMSS corresponent, a oficina de prestacions o a un altre servei.</p> <p>Prioritàriament s'atendran les demandes de manera telefònica. Es podrà fer atenció presencial en aquells casos que es consideri adient amb cita prèvia.</p> <p>Els expedients tancats des d'EPASS, en cas de fer una nova demanda, es tornaran a valorar per aquest equip.</p> <p>La previsió és que hi hagi demandes que es resoldran en aquest primer contacte i d'altres que necessiten un altre tipus d'intervenció social.</p>
Primera atenció social/tècnica	<p>Els professionals de l'equip realitzaran una entrevista telefònica de manera prioritària (malgrat també es contempli l'entrevista presencial amb cita prèvia i visita a domicili, segons situació) en el termini màxim de 5-10 dies naturals des de què la persona fa la demanda.</p>
Intervenció de curta durada	<p>La intervenció des d' EPASS es preveu en un període de 2-3 mesos. Aquesta intervenció es pot allargar en determinades circumstàncies, si la valoració professional així ho requereix.</p>

6.2.- Urgències

Entenem com a urgència social una situació sobrevinguda que requereix ser atesa de manera immediata per part d'un professional.

La primera intervenció d'EPASS serà immediata i s'activaran els recursos necessaris per atendre la situació i donar una primera resposta a la situació de necessitat que ha generat la urgència.

Les situacions d'urgència poden ser:

1. Manca de medis econòmics per a la cobertura immediata de necessitats bàsiques. La persona o unitat de convivència no té medis econòmics per disposar d'aliments pel mateix dia o l'endemà.
2. Persones o famílies sense subministrament o notificació de tall immediat de subministrament de llum, aigua, gas...
3. Situacions de risc greu per a les persones: abandó d'infants, maltractaments, víctimes de violència de gènere, amenaces d'autòlisi.
4. Situacions sobtades de pèrdua de l'autonomia personal que impedeixen a la persona mantenir la seva autocura. En coordinació amb serveis centrals per tramitar serveis domiciliaris urgents i derivació a CMSS.
5. Pèrdua sobtada d'allotjament. La persona o família no disposa d'allotjament o el perdrà de manera immediata. Es comprovarà si la persona/família està empadronada, amb 2 mesos de residència efectiva a Palma i susceptible de complir requisits per CRAT/SAM. Es comprovarà, efectivament, si reuneix els requisits de CRAT/SAM. Si els reuneix es derivarà a l'equip de valoració d'acolliment (EVA). Si no els reuneix es derivarà a la xarxa d'inclusió. Es tindrà en compte la xarxa d'inclusió de l'IMAS per a la resta de casos amb perfils diferents que no son susceptibles de recursos municipals.

Procediment	Tasques a desenvolupar
<p>Si la persona/família té expedient OBERT o TANCAT DES DE FA MENYS DE SIS MESOS als Centres Municipals de Serveis Socials:</p>	<p>El ciutadà pot telefonar al Centre Municipals de Serveis Socials (CMSS) que correspongui en funció del seu domicili actual.</p> <p>Preferentment, l'atenció urgent la realitzarà el professional referent del cas.</p> <p>Cada CMSS organitzarà l'atenció a urgències així com cregui convenient. En absència de professionals disponibles, serà el cap de sector qui es farà càrrec de l'atenció a la mateixa.</p>
<p>Si la persona/família NO té expedient o està TANCAT DES DE FA MÉS DE SIS MESOS a un Centre Municipal de Serveis Socials i se considera que requereix d'atenció urgent:</p>	<p>El ciutadà telefonarà a EPASS. Si acudeix al CMSS es contactarà telefònicament amb l'Equip de Primera Atenció (EPASS) perquè puguin realitzar l'atenció immediata.</p> <p>S'establiran torns rotatoris setmanals de guàrdia. Hi haurà 2-3 professionals per torn.</p> <p>Un cop feta la primera atenció i valoració, el cas es quedarà a EPASS, o es derivarà al CMSS o Servei que correspongui.</p>
<p>Primera atenció social/tècnica EPASS</p>	<p>Es realitzarà una entrevista telefònica o presencial amb cita prèvia per part de la TS/ES el mateix dia en què la persona fa la demanda per valorar i donar resposta a la urgència.</p> <p>Es gestionaran els recursos pertinents.</p>
<p>Intervenció de curta durada EPASS</p>	<p>Després d'una primera atenció de la urgència, la intervenció seguirà les mateixes pautes de EPASS:</p> <p>Si es preveu un abordatge social de baixa complexitat, el treball a realitzar serà per un període màxim de 2-3 mesos. Aquestes poden ser realitzades de manera telefònica, presencial amb cita prèvia o visita a domicili, segons criteri professional.</p> <p>Si es valora, d'acord amb els criteris diagnòstics, es</p>

	procedirà al traspàs al CMSS corresponent una vegada atesa la urgència.
--	---

6.3.- Tancament

El tancament pot fer-se per:

- Finalització de la intervenció per part de EPASS. Si aquestes persones tornen a demanar cita, seran valorades novament per EPASS.
- Tancament per traspàs a territori o traspàs a oficina de prestacions.

7.- RESUM DE PERFILS DE CASOS PER TRASPASSOS D'EPASS A CMSS

1. Situacions valorades i diagnosticades on es preveu una intervenció social de llarga durada.
2. Situacions on es detecta la intervenció d'altres serveis específics o especialitzats i es valora una intervenció social coordinada amb el CMSS.
3. Aquells casos que després d'haver fet una primera intervenció es valora que pel diagnòstic-pronòstic continua necessitant suport, acompanyament, i d'un procés o itinerari (personal, familiar, social, laboral, etc.) lligat a un pla de feina que possibiliti la millora de la situació.
4. Els casos tancats de menys de 6 mesos a un CMSS seran atesos per part del CMSS independentment que la persona s'hagi canviat de domicili i que aquest impliqui un canvi de CMSS.
5. Les demandes (excepte les urgències) de serveis domiciliaris municipals i/o de dependència en el marc del programa d'atenció territorial a les persones majors.

8.- HORARI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA

La recepció de les peticions de nous casos es realitzarà durant l'horari d'obertura de l'atenció al públic: de dilluns a divendres de 9 a 14 hores.

Les professionals atendran amb el següent horari:

- De dilluns a divendres de 9 a 14 hores.
- Dimarts de 16 a 18'30 hores. Es reservarà per a aquelles persones que tinguin dificultats horàries d'accedir els matins.
- Atenció urgències rotatòries setmanals. Setmana sense dia de teletreball i atenció horabaixa. Compensació corresponent.
- Un dia de teletreball establert per a tota l'Àrea.

9.- DOTACIÓ I RÀTIOS D'ATENCIÓ

La dotació mínima d'EPASS serà de 18 TS i 6 aux. admv.

Cada un dels professionals d'Epäss farà la valoració setmanal de 7-8 noves entrades.

La setmana de guàrdia no tendran entrada per via ordinària de demandes, atendran les urgències que es generin durant la setmana.

10.- REGISTRE ACTIVITAT AL NOU

Totes les atencions i valoracions realitzades per cada un dels professionals es registraran al NOU al centre on resideixi la persona/unitat de convivència. Les atencions que sien informatives i d'orientació s'obriran i tancaran el mateix dia. Els expedients estaran oberts ordinàriament 2 mesos excepte en aquells casos que a valoració professional es justifiqui un termini superior.

11.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ. INDICADORS

Es farà un seguiment setmanal de l'atenció realitzada pel projecte, amb indicadors de gestió del mateix.

- Numero d'atencions telefòniques
- Número de valoracions de triatge
- Número d'urgències ateses
- Número de prestacions gestionades
- Número de casos treballats de setmanes anteriors.
- Número de casos traspassats a centres de serveis socials

12.- DEPENDÈNCIA FUNCIONAL

L'EPASS està adscrita a la Secció de Planificació.

FULL DERIVACIÓ A L'EQUIP DE VALORACIÓ DE EPASS
(E-MAIL: epass@palma.cat)

DATA DERIVACIÓ		ENTITAT/SERVEI DERIVANT	
-----------------------	--	--------------------------------	--

ENTITAT DERIVANT	
SERVEI/ENTITAT	
TÈCNICA	
TELÈFON	
MAIL	

DADES USUARI	
NOM I LLINATGES:	
DNI/NIE/PASSAPORT:	
ADREÇA: (residència actual i adreça d'empadronament si no es la mateixa).	
TELÈFON:	

ACCIONS/PLA DE FEINA ACORDAT AMB L'USUARI PER PART DE L'ENTITAT/SERVEI

PROPOSTA DE COL·LABORACIÓ A L'EQUIP DE EPASS

OFICINA DE PRESTACIONS

NOU MODEL D'ATENCIÓ EN SERVEIS SOCIALS
Àrea de Cultura i Benestar Social. Av. Gabriel Alomar, 18-1r (07006) Palma.
Tel. 971 22 59 00/77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

1.- JUSTIFICACIÓ

És en el marc d'un model d'atenció social basat en el paradigma de que la persona gaudeix d'uns drets socials que pot reclamar i exercir davant l'administració quan es trobi en una situació de necessitat social, on hem d'ubicar la creació d'una oficina de prestacions.

Efectivament, en termes de polítiques socials, la proposta normativa estatal i autonòmica de caràcter social dels darrers anys estableix un model de garantia d'ingressos basat amb la creació de prestacions econòmiques de dret i/o garantides entre d'altres propostes de prestacions. Els serveis socials comunitaris bàsics formen part important d'aquest sistema de garantia d'ingressos.

L'IMV i la RSG autonòmica són les darreres prestacions de dret que s'han incorporat al sistema prestacional contributiu i no contributiu de l'estat espanyol amb l'objectiu, efectivament, de consolidar aquest sistema de garantia d'ingressos.

El DLL 10/2020 de prestacions socials de caràcter econòmic preveu que els serveis socials comunitaris bàsics gestionin prestacions garantides per a la cobertura de necessitat bàsiques. Són aquestes unes prestacions d'acord amb l'art. 24.4 de la Llei 4/2009 de serveis socials, exigibles com a dret subjectiu, i que han d'incloure, al menys, per a la seva concessió una valoració professional prèvia i una prova objectiva que n'acrediti la necessitat.

Al respecte, l'Àrea de Benestar Social de l'Ajuntament de Palma ha adaptat la seva proposta prestacional a aquest nou model a través de la revisió del reglament de prestacions municipal i d'un nou catàleg de prestacions econòmiques amb la finalitat de poder completar aquest sistema de garantia d'ingressos a nivell local i municipal d'acord amb la normativa esmentada.

Simultàniament hem iniciat un canvi de model d'atenció social basat en aquest paradigma que reconeix l'atenció a persones ciutadanes amb drets socials.

La creació d'un equip de primera atenció (EPASS) per atendre i valorar tota la primera demanda d'atenció social de Palma pretén donar resposta també, entre d'altres, a la cobertura de les necessitats bàsiques de forma ràpida i àgil amb la finalitat de contenir puntual o temporalment situacions de precarietat econòmica d'un nucli familiar a través de l'activació de les prestacions corresponents. Aquesta contenció tindrà una durada determinada.

Hem de tenir en compte que les prestacions que gestionem des del nostre catàleg són prestacions d'urgència social puntuals i finalistes. Són subsidiàries i complementàries de les prestacions de dret i d'altres prestacions específiques.

Per altra banda, hi ha prestacions del catàleg que tenen una periodicitat mensual de màxim un any i que no requereixen o no tenen perquè requerir, necessàriament, d'una intervenció, acompanyament, seguiment o procés social. És el cas, per exemple, de les prestacions de teleassistència.

El nou model d'atenció social també incorpora un canvi en el tipus d'atenció dels equips dels CMSS. Aquests reprendran prioritàriament el treball social d'acompanyament als processos d'inserció social de persones i /o famílies i el treball d'intervenció social reforçat amb recursos territorials d'àmbit grupal i comunitari.

Els equips professionals territorials, polivalents i multidisciplinars dels CMSS centraran la intervenció social en la millora de les situacions diagnosticades i en els processos de canvi de les mateixes juntament amb les persones i/o nuclis familiars afectats on la càrrega de gestió prestacional per a la cobertura de les necessitats bàsiques no serà prioritat ja que podran gaudir de prestacions de dret tipus IMV o RSG, PNC o bé d'altres prestacions contributives i no contributives com a garantia d'ingressos mínims i també d'ingressos provinents de rendiments de treball.

En el marc del procés o l'acompanyament acordat amb la persona i/o nucli familiar a través del corresponent pla de feina o itinerari d'inserció es podrà comptar des dels CMSS amb una proposta de prestacions específiques per a la cobertura de necessitats socials que reforçaran aquests processos o itineraris d'inserció si així es valora.

En cas de què també es valori una insuficiència puntual sobrevinguda d'ingressos per a la cobertura de necessitats bàsiques es podran complementar amb les prestacions del catàleg municipals previstes específicament.

És dintre d'aquest context, de garantia d'ingressos, on hem d'ubicar-nos. D'acord amb el que hem exposat fins ara, ens trobem també amb un perfil de persones usuàries amb una demanda de cobertura de NNBB on la valoració diagnòstica professional no contempla més intervenció que la pura contenció econòmica prestacional puntual i/o temporal sense altres factors de risc o dificultats associades i on la gestió professional és redueix sovint a una tramitació burocràtica de prestacions, configurant un perfil d'expedients on es requereix únicament d'un manteniment prestacional periòdic i de temps determinat.

Per altra banda, també ens trobem amb la necessitat d'incorporar un servei o recurs informatiu expert en matèria de prestacions de dret, prestacions específiques i sectorials d'altres sistemes de protecció social que doni suport a les professionals dels centres i serveis de l'Àrea de Benestar Social.

En conseqüència es proposa la creació de l'oficina de prestacions amb les funcions que es detallen a continuació.

2 .- FUNCIONS DE L'OFICINA DE PRESTACIONS

A.- Manteniment i seguiment dels expedients prestacionals

B.- Suport informatiu i assessorament a les professionals de l'Àrea en matèria de gestió prestacional intern (reglament, catàleg i manual de prestacions) i extern (altres prestacions).

C.- Seguiment i manteniment prestacions teleassistència serveis centrals

D. -Seguiment de les renovacions dels certificats IMV

E.- Suport als CMSS en la gestió dels expedients prestacionals de les professionals de baixa no coberta.

2.1.- Definició d'expedient prestacional i perfils

- Són aquells expedients on hi ha únicament un diagnòstic i pronòstic de contenció econòmica temporal per a la cobertura de necessitats bàsiques
- El perfil d'expedients que podran traspasar-se és el següent:

Persones soles i/o nuclis familiars d'adults, sense menors i sense altres factors de risc associats, amb ingressos insuficients per a la cobertura de les necessitats bàsiques i

sense un pronòstic de millorar de la seva situació a través d'un procés o acompanyament social.

Es podran traspasar expedients d'aquest perfil amb absència d'ingressos en el nucli familiar si prèviament s'ha sol·licitada la prestació de dret que correspongui: IMV-RSG-PNC-Subsidis no contributius i contributius, pensions, etc.

En aquest cas, es farà la proposta de manteniment i seguiment prestacional lligada al termini màxim de la previsió de resolució de la prestació de dret sol·licitada.

3.- CRITERIS DE TRASPÀS D'EXPEDIENTS A L'OFICINA DE PRESTACIONS

3.1.- Els expedients a traspasar requeriran sempre d'una valoració professional prèvia que justifiqui la proposta concreta de manteniment i seguiment prestacional. En dita proposta que es registrarà en el pla de feina al NOU, s'ha d'especificar el número, concepte, quantia, periodicitat i termini màxim de les prestacions que s'han acordades amb la persona beneficiària.

La persona usuària signarà un full d'acord d'aquesta proposta de manteniment prestacional. Es traspasarà l'expedient amb la primera prestació sol·licitada i autoritzada. Dita prestació es justificarà posteriorment a l'oficina de prestacions.

3.2.- El traspàs serà de l'expedient complet. No pot haver-hi, en cap cas, 2 professionals referents compartint intervencions en un expedient prestacional.

3.3.- Des de L'EPASS es podran derivar expedients de nuclis familiars amb infants quan s'asseguri que no hi ha factors de risc associats pels mateixos i complint la resta de criteris i condicions.

3.4.- Dintre de l'expedient prestacional a traspasar hi ha d'haver-hi la següent documentació:

- Documentació identificativa personal
- Documentació acreditativa insuficiència econòmica
- Còpia càlcul de quantia que correspon segons eina de càlcul.
- Declaració jurada genèrica de l'any en curs.
- Autorització consulta dades personals signada
- Acord signant de la persona usuària de la proposta temporal de manteniment prestacional

3.5.- L'expedient previ al seu traspàs es tancarà amb el següent motiu de tancament: "traspàs manteniment prestacional".

3.6.- Es recomanable que els expedients prestacionals es gestionin en format digital i no físic. Aquesta ha de ser la tendència. En qualsevol cas es podrà remetre documentació física via gaveta.

4.- PRESTACIONS DE CATÀLEG OBJECTE DEL MANTENIMENT PRESTACIONAL

D'acord amb la llei 4/2009 de serveis socials, el decret 66/2016 de cartera bàsica de serveis socials, el decret llei 10/2010 de prestacions socials de caràcter econòmic i la cartera de serveis socials municipals poden ser objecte de manteniment i seguiment des de l'oficina de prestacions les prestacions garantides subjectes a valoració professional prèvia.

En concret des de l'oficina de prestacions es gestionaran les següents:

- Aliments Senalla Bàsica
- Habitació
- Medicació
- Habitatge: només per lloguer i amb situació regularitzada del contracte i informada d'ajudes anuals IBAVI amb sol·licitud d'habitatge públic realitzada
- Subministraments: amb les bonificacions sol·licitades o activades
- Teleassistència de serveis centrals

5.- TEMPORALITAT DEL SEGUIMENT PRESTACIONAL

Ha de ser d'un mínim de 2 mesos fins a un màxim de 6 mesos. Atesa la vinculació i dependència de la proposta de manteniment prestacional a la percepció d'una prestació de dret que garanteixi la cobertura de les necessitats bàsiques, es podrà prorrogar aquest manteniment fins a l'ingrés bancari efectiu de dita prestació de dret.

Les prestacions de teleassistència de serveis centrals podran ser fins a 12 mesos revisables anualment.

6.- CRITERIS DE GESTIÓ I SEGUIMENT DELS EXPEDIENTS PRESTACIONALS

- Els expedients prestacional podran utilitzar la tramitació amb modalitat temporal de les prestacions.
- La suma mensual de les ajudes dels expedients prestacional no superarà en cap cas l'equivalent que li correspondria al nucli familiar per IMV i/o RSG.
- Mensualment es farà un contacte amb la persona beneficiària de la prestació per a valorar els canvis en la situació diagnosticada.
- Si apareixen factors de risc que requereixen d'intervenció social es proposarà traspàs al CMSS de referència d'acord a la instrucció 4/2015 de traspàs d'expedients entre centres i serveis. Aquest traspàs serà prioritari.
- Abans de finalitzar els 6 mesos de seguiment prestacional es farà un revisió de cada expedient per determinar la situació i la pertinència del tancament de la intervenció de seguiment prestacional.

7) CRITERIS DE REGISTRE NOU DELS EXPEDIENTS PRESTACIONALS

- L'Oficina de Prestacions estarà d'alta com a un centre gestor més de l'Àrea de Benestar Social

- L'expedient es reobrirà (no s'anul·larà el tancament) amb nova seqüència al NOU amb les següents indicacions particulars de registre :
 - Objectiu MANTENIMENT PRESTACIONAL
 - Tipus intervenció CONTENCIÓ
 - Protocol PERSONES/FLIES AMB DIFICULTATS ECONÒMIQUES
 - Registre d'activitats MANTENIMENT PRESTACIONAL

8.- CRITERIS DE JUSTIFICACIÓ DE LES PRESTACIONS

Es farà el seguiment de la justificació de la prestació d'acord amb allò previst al catàleg de prestacions i al manual de bones pràctiques.

- Indistintament del centre gestor de la prestació que traspassi l'expedient prestacional, si la primera prestació no està justificada, des de l'oficina de prestacions es demanarà la corresponent justificació.

9.- CRITERIS PEL SUPORT A CMSS PEL SEGUIMENT DELS EXPEDIENTS PRESTACIONALS EN CAS DE BAIXA CURTA DE LA PROFESSIONAL

Quan en un CMSS es produeixi una baixa no prevista pe ILT de curta durada (màxim 4 setmanes) des del l'oficina de prestacions es podrà donar suport a dita situació assumint el seguiment dels expedients prestacionals. Els criteris són els següents:

- La cap del CMSS, una vegada hagi esgotat el marge de disponibilitat per assumir els expedients afectats a través de la resta de professionals del seu equip, seleccionarà els expedients prestacionals objecte del seguiment per part de l'oficina de prestacions.
- Es posarà en contacte amb la secció de Planificació per coordinar el traspàs temporal dels expedients afectats.
- La secció de Planificació assignarà el suport de l'oficina de prestacions en funció de la disponibilitat d'aquesta.
- Caldrà sempre adjuntar una relació d'aquests expedients via e-mail. Des de l'oficina de prestacions es posaran en contacte amb la cap per tal de concretar el seguiment i coordinar les circumstàncies, incidències i casuística dels expedients.

10.- UBICACIÓ DE L'OFICINA DE PRESTACIONS

La seu de l'oficina estarà a l'edifici d'Avingudes al 1er Pis.

11.- COMPOSICIÓ I DEPENDÈNCIA FUNCIONAL

4 TS i 2 Aux. adva.

L'oficina prestacional està adscrita a la secció de Planificació.

Annex 1.

MODEL D'ACORD DE SEGUIMENT PRESTACIONAL A SIGNAR PER LA PERSONA BENEFICIÀRIA

D/D^aamb DNI-NIE-
NIF.....
Nº expedient.....del centre

MANIFESTA:

1.- Estar assabentat i accepta les condicions i requisits de la proposta de seguiment prestacional que a continuació es detalla:

- Termini del seguiment prestacional:
- Nº de prestacions i concepte per cada mes:

2.- Es compromet a comunicar a l'oficina de prestacions qualsevol canvi o incidència respecte de la situació econòmica inicial valorada.

3.- Es compromet a justificar totes i cadascuna de les prestacions d'acord amb els criteris que li requereixi la seva professional de referència.

4.- Es compromet a realitzar totes les gestions necessàries per a sol·licitar qualsevol prestació de dret que li correspongui.

5.- Autoritza la consulta de dades personals a efectes de comprovar les modificacions en la seva situació econòmica

Palma, de 20

Sgt:

SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS

BÀSICS. PROCÉS DE CAS

1.-MARC ORGANITZATIU.

Aquest document s'emmarca en el que serà el nou model d'atenció social, de l'Àrea de Benestar Social, que diferencia quatre nivells d'atenció:

1.1-L'EPASS amb la “ finalitat és oferir una primera atenció immediata als ciutadans i ciutadanes de Palma reduint-ne el temps d'espera d'atenció. Aquesta atenció contempla: atendre i analitzar cadascuna de les demandes expressades a nivell individual, fer-ne una valoració i derivar cap a la resposta oportuna, obtenir un coneixement global i ampli de les necessitats de la població i aportar elements pel diagnòstic i per a la planificació general” (veure el document de referència EPASS).

1.2- OAC Social- Oficina prestacions.

1.2.1. OAC Social. Partim del context següent “...ens trobem amb la necessitat d'incorporar un servei o recurs informatiu expert en matèria de prestacions de dret, prestacions específiques i sectorials d'altres sistemes de protecció social que doni suport a les professionals dels centres i serveis de l'Àrea de Benestar Social”

En conseqüència l'OAC Social “té com a finalitat l'atenció professional i presencial, sense cita prèvia, de les demandes d'informació, orientació i assessorament de caràcter social que arriben a les oficines dels serveis centrals; així com totes les demandes externes via registre municipal de valoració i d'acreditació de situacions d'atenció social, en especial, les de vulnerabilitat social que no tinguin expedient obert” (veure el document de referència OAC Social).

1.2.2. Oficina de prestacions. Com a conseqüència de la situació que a continuació es descriu es proposa la creació de l'oficina de prestacions :

- “...ens trobem també amb un perfil de persones usuàries amb una demanda de cobertura de necessitats bàsiques on la valoració diagnòstica professional no contempla més intervenció que la pura contenció econòmica puntual i/o temporal sense altres factors de risc o dificultats associades on la gestió professional és reduïx sovint a una tramitació burocràtica de prestacions configurant un perfil d'expedients on es requereix únicament d'un manteniment de prestacions periòdic i de temps determinat” (veure el document de referència de l'oficina).

1.3- Nivell d'atenció vinculat al que anomenem Procés.

“El nou model d'atenció social també incorpora un canvi en el tipus d'atenció dels equips dels CMSS que reprendran prioritàriament el treball social d'acompanyament als processos d'inserció social de persones i /o famílies i al treball d'intervenció social reforçat amb recursos territorials d'àmbit grupal i comunitari.

Els equips professionals territorials, polivalents i multidisciplinars dels CMSS centraran la intervenció social en la millora de les situacions diagnosticades i en processos de canvi de les

mateixes juntament amb les persones i/o nuclis familiars afectats on la càrrega de gestió de prestacions per a la cobertura de les necessitats bàsiques no serà prioritària ja que podran gaudir de prestacions de dret tipus IMV o RSG, PNC o bé d'altres prestacions contributives i no contributives com a garantia d'ingressos mínims i també d'ingressos provinents de rendiments de treball" (paràgraf del document de referència Oficina de Prestacions).

Les intervencions, en clau de procés, requeriran un **Disseny de nova organització i gestió del Centre/Equips**, que vertebrí els distints nivells d'atenció social esmentats. Més un valor afegit des de la pròpia Llei 4/2009 de serveis socials de la CAIB, que cobra tot el seu sentit en els casos de procés: el **professional de referència**.

"El títol V fa una referència especial al personal professional dels serveis socials i introdueix la figura de la persona professional de referència, l'existència de la qual s'estableix com un dret de les persones en relació amb els serveis socials. El seu paper és orientar i acompanyar la persona en tot el procés d'intervenció social. També fa referència al necessari caràcter interprofessional d'aquesta intervenció amb l'objectiu d'aconseguir que sigui integral"

1.4- Atenció vinculada al Treball Comunitari.

La direcció explicità a la presentació del nou model d'atenció social: *"Posem en valor un paradigma d'atenció social basada en els drets individuals i socials de la persona; en la participació comunitària i cohesió social. La potenciació de respostes de proximitat i el paper central de les pràctiques comunitàries com a motor de transformació social"*. També explicitava que *"Atenció comunitària projectes territorials: les actuacions directes i les de participació mitjançant Conveni Singular amb entitats del Tercer Sector"* i que *"Els equips territorials oferiran atenció comunitària pròpia i la vinculada als convenis singulars"*

2.- PROCÉS

Són aquelles intervencions que perseguiran promoure l'autonomia de les persones partint del diagnòstic de les necessitats, la valoració de les capacitats i les opcions possibles per guiar una estratègia d'intervenció orientada a la millora de la seva situació social i a les quals es preveu una durada de la intervenció superior als tres mesos (per distingir dels casos atesos per l'EPASS).

En conseqüència les situacions que seran ateses des dels centres de serveis socials, seran aquelles en les quals es dictamini un diagnòstic de problemàtica social, referides a distints àmbits:

- a) familiar:** dificultats relacionals i de convivència, les sempre difícils habilitats de criaça, les dificultats d'integració social i situacions d'aïllament social.
- b) infants i adolescents:** situacions de risc de desatenció i el possible risc de conducta antisocial, entre d'altres,
- c) personal:** dificultats d'integració laboral per problemàtica social, la manca d'habilitats personals: habilitats de relació social, escasses habilitats d'autocura, autoestima i autoimatge negativa.

I tots aquests àmbits amb les conseqüències pròpies de les dificultats d'habitatge, de la salut psíquica o d'una mala integració laboral.

Seguint la terminologia del NOU, en el seu manual, aquest seria el recull més o manco exhaustiu del que estem tractant:

03000000 Dificultats de convivència/relació

- 03020000 Dificultats en les relacions paterno filials
- 03020400 Incompliment reiterat de normes per part dels fills
- 03020500 Manca d'habilitats de criança
- 03020800 Sobreprotecció familiar
- 03021400 Dificultats comunicació paterno-filial
- 03021500 Dificultats d'inserció per desinstitucionalització
- 03020001 Altres dificultats en les relacions paterno-filials
- 03300000 Dificultats en les relacions de parella
- 03300300 Dificultats en processos de separació
- 03300100 Incompliment obligacions econòmiques
- 03300900 Problemàtica relacional de parella
- 03300001 Altres dificultats en les relacions de parella
- 03800000 Dificultats convivència/relació familiars
- 03800001 Altres dificultats convivència/relació familiars
- 03800200 Escassa/nul·la acceptació de les dificultats d'un membre de la família
- 03800300 Manca d'habilitats d'organització
- 03800400 Sobrecàrrega d'obligacions familiars
- 03800500 Deteriorament en les relacions familiars
- 03800100 Dificultats d'atenció a familiars depenents
- 03800600 Esgotament del/ de la cuidador/a
- 03200000 Família multiproblemàtica
- 03000001 Altres dificultats de convivència/relació

04000000 Dificultats d'inserció

- 04020000 Dificultats d'inserció laboral
- 04020001 Altres dificultats d'inserció laboral
- 04022300 Dificultats per edat avançada
- 04022200 Activitats d'economia submergida
- 04022100 Necessitat d'adaptació del lloc de treball
- 04022000 Incapacitat per treball habitual
- 04021900 Manca d'experiència laboral
- 04021800 Dificultat de conciliació vida laboral/familiar
- 04021700 Situació irregular
- 04020900 Manca de motivació per inserció laboral.
- 04020800 Barreres idiomàtiques i/o culturals
- 04020400 Manca de qualificació professional

- 04020600 Manca d'hàbits i/o capacitats laborals
- 04030000 Dificultats d'inserció escolar
- 04030001 Altres dificultats d'inserció escolar
- 04030300 Dificultats d'adaptació al sistema escolar
- 04030200 Desescolarització
- 04030700 Retard escolar
- 04030500 Dificultats d'aprenentatge
- 04030100 Absentisme escolar.
- 04030800 Assajament escolar (Bullying)
- 04110000 Dificultats d'inserció social
- 04110100 Aïllament social
- 04110101 Soledat/aïllament
- 04110102 Escassa o nul·la relació amb la família
- 04110103 Escassa o nul·la relació amb amics/veïns
- 04110104 Escassa o nul·la participació en activitats socioculturals
- 04110105 Autoexclusió per pertinença a minoria ètnica
- 04110300 Formes de vida marginals

10000000 Risc per la integritat de les persones

- 10100000 Risc d'abandonament psicològic/emocional
- 10090000 Risc de desatenció física o negligència
- 10080000 Indicis de maltractament psíquic/emocional
- 10070000 Indicis de maltractament físic
- 10030000 Abandonament psicològic/emocional
- 10020000 Desatenció física o negligència
- 10010000 Violència verbal
- 11150000 Risc de conducta antisocial

11040000 Habilitats personals

- 11040300 Escasses o nul·les habilitats bàsiques de relació
- 11040200 Escasses o nul·les habilitats socials i de comunicació
- 11040100 Crisis psicològica
- 11040600 Dificultats d'autonomia i presa de decisions
- 11040500 Problemàtica d'autoestima/autoimatge
- 11040001 Altres (manca d'habilitats personals)
- 11040400 Escasses o nul·les habilitats bàsiques d'autocura
- 11040700 Manca d'habilitats personals

11012000	Discapacitat
-11012100	Discapacitat intel·lectual
-11012200	Discapacitat física
-11012300	Discapacitat sensorial
-11012001	Altres discapacitats
- 11012500	NEE

A més, des dels equips territorials, es farà la detecció, derivació i coordinació amb els serveis especialitzats en les situacions en que es diagnostiqui alguna de les següents problemàtiques:

- Dificultat d'habitatge
- Infants i joves en situació de maltractament
- Dones en situació de risc per a la integritat. Violència de gènere
- Dificultat d'inserció social per addiccions
- Prostitució
- Altres

3.- CINC EIXOS PER L'ATENCIÓ INDIVIDUAL I FAMILIAR:

El procés metodològic d'atenció està emmarcat en el que especifiquen els Reglaments Municipals de Centres de Serveis Socials i de Prestacions Municipals, Cartera Municipal de Serveis Socials, Catàleg de prestacions econòmiques i els documents metodològics vigents, en tot allò que no entri en flagrant contradicció amb aquest document.

La intervenció tindrà una doble vessant:

- Preventiva : que persegueix impedir el desenvolupament dels factors de risc d'exclusió i incrementar-ne les factors de protecció.
- Insertora: aborda les situacions de dificultat o risc d'exclusió social, procurant la seva solució o l'assoliment de nivells funcionals d'inserció

Es tracta d'identificar i potenciar les aptituds, capacitats i recursos propis de la família i de l'entorn amb l'objectiu de generar canvis. Es basarà, per tant, en una metodologia de participació activa de la persona en la resolució de les seves dificultats fonamentada en una relació d'ajuda i suport al procés de canvi de la persona.

Els cinc eixos que regiran la intervenció son:

1. L'elaboració de plans individualitzats, negociats, consensuats, compartits i coavaluats.
2. L'abordatge en equip:
 - Interprofessionalitat entre els diferents perfils professionals dels centres comunitaris bàsics : treballadores socials, educadores socials, psicòlogues, treballadores familiars

- i les professionals dels equips especialitzats de l'Àrea: Alter, SIAD, EIF, educadores familiars...
- 3. La intervenció en xarxa amb els serveis de la comunitat
- 4. La complementarietat amb les intervencions grupals i comunitàries
- 5. El professional de referència, ressenyat a la introducció

3.1. Plans de feina individualitzats/objectius

Seguint el document *“Atenció individual des de serveis socials d’atenció primària. Criteris metodològics i Organitzatius”*, després d’haver fet el diagnòstic-pronòstic de la situació social de la persona-família, l’equip de professionals dissenyarà un pla de feina que definirà el procés -les fases o passes – a realitzar per la persona-família i els professionals del servei. Aquest pla de feina és una proposta que s’ha de consensuar i pactar amb la persona família, i haurà d’incloure:

- els objectius a assolir per la família
- les estratègies d’abordatge -tàctiques, formes, tècniques, recursos
- l’equip de professionals, amb la distribució i concreció de les tasques a desenvolupar
- la proposta d’actuacions que ha de fer la família
- els terminis d’execució proposats

En aquest punt fem especial referència a l’avaluació dels objectius a assolir per la família. Han de ser objectius assumibles i avaluable. El seguiment del grau de consecució serà l’indicador de l’avanç del procés. L’avaluació ens permetrà conèixer l’impacte de la intervenció en les persones/famílies, reflexionar sobre el procés i prendre decisions en relació a la necessitat de plantejar possibles canvis en el pla de feina, i valorar la continuïtat de la intervenció.

3.2 Abordatges en equip

Un dels impactes més constatables de la COVID als nostres serveis ha estat la caiguda espectacular d’una de les senyes d’identitat més pròpies. Hem de recuperar la bona praxis de la interprofessionalitat per oferir el millor servei a la ciutadania més vulnerable. Ha de ser un requeriment de la pròpia organització cap a tots els sectors professionals, sense excepció. No se tracta de sumar professionals, sinó que els professionals sumin.

3.3 Xarxa

- Els equips dels servis comunitaris bàsics realitzen intervencions amb altres serveis i entitats dels territoris i/o de la ciutat. El treball en xarxa va més enllà de la coordinació i/o intercanvi d’informació.
- Els serveis i/o entitats amb les que treballem amb xarxa realitzem un diagnòstic i programem intervencions conjuntes. Cal destacar-ne, les intervencions amb els sistema educatiu, tant infantil, primària i secundària,

amb els centres de salut o unitats bàsiques de salut. A través de les treballadores socials o de les infermeres gestores de casos.

- Des de l'òptica dels serveis específics o especialitzats podem parlar d'atenció i protecció a la infància, els serveis de menors com de les entitats que realitzen serveis a la gent gran. Cal fer especial esment a altres programes d'entitats privades o serveis públics amb els que les professionals dels serveis comunitaris bàsics aborden la intervenció familiar i/o personal amb una perspectiva integral de les necessitats individuals i/o familiars concretes .

3.4 Complementarietat

- Projectes i/o actuacions grupals i/o comunitàries que sorgeixin fruit del desenvolupament dels convenis singulars que es realitzin a diferents barris del sector, sempre en col·laboració de les entitats i serveis del barri.
- Projectes i/o actuacions grupals i/o comunitàries que sorgeixin fruit de la detecció de necessitats de diferents problemàtiques en el treball individual/familiar.

Aquests projectes i/o actuacions facilitaran la inserció social de les persones en el seu entorn.

3.5 Professionals de referència.

Si seguim el **Reglament dels CMSS de l'Ajuntament de Palma (2016)** a l'article 19: "Professional de referència Totes les persones que siguin ateses pels serveis socials comunitaris se'ls assignarà un professional de referència o responsable de cas. El professional de referència té les funcions següents:

- a) Canalitzar les diverses prestacions que la persona o la unitat de convivència necessita, vetllar per la globalitat de les intervencions i per la coordinació entre l'equip de professionals dels serveis socials i els d'altres xarxes de benestar social, afavorir la presa de decisions i agilitzar-les, la custòdia i responsabilitat de l'expedient físic de la persona atesa, així com del tancament del mateix i vetllarà per l'elaboració conjunta del diagnòstic, pronòstic, pla de feina i avaluació de tot l'equip de cas, si s'escau.
- b) Prestar informació relativa al seu expedient, en qualsevol moment del procés d'intervenció, a la persona usuària sempre d'acord amb la legislació de protecció de dades. Així com a professionals de serveis d'altres administracions que ho requereixin en els casos amb intervenció conjunta."

4.- ALTRES: PRESTACIONS EN ELS CASOS DE PROCÈS, INTERVENCIIONS GRUPALS, REVISIONS DOCUMENTALS, PARTICIPACIÓ PROFESSIONAL I ENTRADA DE CASOS

4.1. L'objecte de l'atenció en els casos de procés no ha d'esser la tramitació de **prestacions** bàsiques, sinó atendre d'una manera més global l'autonomia personal, la inclusió i la protecció amb la idea de generar objectius de canvi ja sigui a través d'estratègies de TI, TG i/o TC.

Els processos han d'estar centrats en les persones, allà a on les prestacions no han d'esser un fi en si mateix, sinó un instrument de suport en aquests processos, que han d'estar basats amb la capacitació i la participació.

El catàleg de prestacions diferencia:

- Les prestacions per cobertura de necessitats bàsiques
- Les prestacions socials: destinades a recolzar els processos i acompanyaments, de suport familiar i suport a la inserció de les persones ateses pels CMSS d'acord amb els objectius i terminis prevists en el pla de feina o itinerari individualitzat acordat entre el servei i la persona beneficiària. Estan, per tant, vinculades a un itinerari o pla de feina amb la persona beneficiària” (Catàleg de prestacions econòmiques 2020-2021. Pàg. 15)

4.2 El citat Reglament de 2016 al seu “Article 18. **Intervenció grupal** amb finalitat individual” defineix la intervenció grupal vinculada a procés : “ L'atenció individual es pot fer persona a persona, és a dir, a través d'intervenció individual-familiar; o es pot fer a través d'una intervenció grupal amb finalitat individual, adreçada a persones amb característiques semblants –demanda, situació i necessitats psicosocials. Ambdues formes d'intervenir suposen una finalitat de canvi individual -capacitar en habilitats, donar informació en grup, formar hàbits, afavorir la capacitat d'inserció social-”

4.3. Pel que fa a la **Entrada de casos** val a dir que ens guiarem pel model actual i que es regeix per regles molt senzilles i operatives a la vegada:

- Entrada d'expedients tancats de menys de 6 mesos
- Traspassos EPASS
- Traspassos oficina prestacional quan se produeixen situacions de risc vinculades als diagnòstics esmentats al punt dos
- Traspassos d'altres CMSS
- Derivacions de serveis territorials (centres educatius, sanitaris, ...) i serveis específics.

4.4. Serà la propera **revisió documental** la que introduirà els elements que ens manquen per definir més propis de la metodologia de treball individual/familiar en persones i famílies en situació de risc: protocols de la intervenció, ràtios, temps de la intervenció i mapes de la mateixa, etc.

Serà en aquesta revisió, dels distints protocols (social, socioeducatiu, psicosocial, domiciliari) i documents, catàlegs i carteres on se requerirà de la participació de tots els equips i

NOU MODEL D'ATENCIÓ EN SERVEIS SOCIALS

Àrea de Cultura i Benestar Social. Av. Gabriel Alomar, 18-1r (07006) Palma.

Tel. 971 22 59 00/77. Fax: 971 22 59 54. www.palma.cat

col·lectius professionals que conformem l'Àrea per tal d'aconseguir el màxim de col·laboració i consens possible.

SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS.

ATENCIÓ COMUNITÀRIA

1.- JUSTIFICACIÓ I FONAMENTACIÓ

L'encàrrec d'un nou document d'atenció social comunitària s'ha d'emmarcar i contextualitzar dintre del nou model d'atenció social que s'està implementat a l'Àrea de Benestar Social. Recordem que la Direcció de l'Àrea explicità a la presentació, el passat novembre 2020, del nou model d'atenció social: *"Posem en valor un paradigma d'atenció social basada en els drets individuals i socials de la persona; en la participació comunitària i cohesió social"* La potenciació de respostes de proximitat i el paper central de les pràctiques comunitàries com a motor de transformació social.

Per a la consecució i materialització dels eixos d'aquest nou model s'han creat, per una banda, nous dispositius d'atenció social individual: EPASS, OAC SOCIAL i Oficina de Prestacions que complementaran i reforçaran la proposta d'intervenció individual i familiar que es realitzarà al territori des dels equips territorials dels CMSS centrada en l'acompanyament social de llarga durada de persones i famílies amb l'objectiu de millorar les seves capacitats i habilitats, d'empoderar-les, en termes de canvi i millora de la seva situació.

Per altra banda, completa aquest nou model d'atenció social de Palma la configuració d'una nova proposta d'intervenció comunitària amb la participació de les entitats territorials ja iniciada a finals de l'any passat i en la línia expressada per l'equip Directiu: *"Atenció comunitària projectes territorials: les actuacions directes i les de participació mitjançant Conveni Singular amb entitats del Tercer Sector"* i que *"Els equips territorials oferiran atenció comunitària pròpia i la vinculada als convenis singulars"*

S'inicia, per tant, una nova etapa en relació al treball comunitari que es desenvoluparà des dels Centres Municipals de Serveis Socials (CMSS):

- Els projectes comunitaris desenvolupats directament pels centres es mantenen i/o complementen amb les actuacions de les entitats territorials;
- També es desenvoluparan nous projectes acordats amb les entitats des del seu inici, realitzats de forma coordinada i conjunta.
- Es consolida la col·laboració i relació amb les entitats territorials, el Conveni singular ratifica i dona un marc jurídic a la implementació de l'atenció comunitària.

Implica d'una banda la recuperació progressiva de les actuacions i projectes comunitaris realitzats pels centres abans de la situació de la pandèmia i de l'altre d'implantació dels projectes comunitaris de barri conjuntament amb les entitats del tercer sector a través dels Convenis singulars.

Tot i això en base als següents objectius estratègics:

- a) Consolidar i incrementar els projectes de barri i d'activitats comunitàries/ Taules d'Entitats i Serveis
- b) Increment d'intervencions a territoris/barris

- c) Implementar la intervenció comunitària conjuntament amb les entitats

El marc legal municipal és el que es detalla al *Reglament Municipal de Centres de Serveis Socials* (article 18 del capítol segon i el capítol tercer) i la *Cartera Municipal de Serveis Socials* (apartats d'atenció grupal i atenció comunitària).

L'aprovació dels Convenis de col·laboració directa per la Junta de Govern i ratificats pel Ple tenen com a objecte " *establir la col·laboració entre l'Ajuntament de Palma i les entitats del Tercer Sector Social per a la realització de la intervenció comunitària a cada un dels sectors de serveis socials. La finalitat de la intervenció comunitària són els canvis necessaris per a millorar la qualitat de vida i la convivència de les persones/entitats/serveis que viuen i conviuen en una comunitat o barri, mitjançant actuacions concretes.*" I els convenis especifiquen que "*Les entitats del tercer sector social, arrelades al territori en el que desenvolupen les seves actuacions de prevenció comunitària, són bàsiques per a la participació activa dels veïnats en la millora de la convivència i cohesió social. Aquestes entitats no sols desenvolupen programes d'intervenció comunitària sinó que duen a terme diferents activitats socials d'interès general*".

2.- MARC METODOLÒGIC I TÈCNIC

El marc metodològic i tècnic és el que està especificat als següents documents:

- Mapa de processos i llibre d'intervenció comunitària des de serveis socials
- Document de criteris tècnics d'intervenció comunitària
- Annex tècnic dels convenis singulars, i les orientacions i criteris per a la implementació.
- Catàleg de prevenció.

Aquests són els documents-guia metodològics que estableixen els criteris i els indicadors tècnics que s'han de tenir en compte per a la gestió i implementació dels projectes. Per tant no els reproduïm en aquest document.

3.- FINALITAT DE L'ATENCIÓ COMUNITÀRIA

L'atenció social comunitària dels serveis socials municipals té com a finalitat produir i provocar els canvis necessaris per a millorar la qualitat de vida i la convivència de les persones/entitats/serveis que viuen i conviuen en una comunitat o barri basada amb la participació de totes les persones implicades.

Per altra banda el Reglament dels centres de serveis socials de l'Ajuntament de Palma, estableix, al seu art. 25, què és la intervenció comunitària: "*té la finalitat de fomentar la recerca de solucions a problemes socials que hi ha en un territori concret, des de la participació i la implicació de tècnics de serveis socials i d'altres serveis, veïnats i entitats, i es fonamenta en els següents criteris: 1. Detecció i diagnòstic de les necessitats o dificultats socials existents; 2. Realització d'un disseny rigorós del que passa i del que es vol fer; 3. Participació de la població en els canvis; 4. Participació de les entitats i corresponsabilitat comunitària; 5. Intervenció en equip; 6. Abordatge en xarxa i treball amb els serveis implicats, i 7. Planificació avaluació contínua.*"

També al document de criteris d'intervenció comunitària es detalla la missió de l'atenció comunitària:

l'acció conjunta i consensuada entre entitats, serveis i persones residents en un barri per a millorar la qualitat de vida i la convivència social d'una comunitat.

4.- PARTICIPANTS I AGENTS DE L'ATENCIÓ COMUNITÀRIA

Les persones que d'una banda són agents actius de la intervenció a través dels projectes comunitaris i, per altra, les persones que participen i comparteixen els processos i activitats que es desenvolupen. Aquest es poden identificar en:

- Persones residents als barris on hi ha intervenció, preferentment els vinculats als serveis socials i entitats del tercer sector.
- Professionals, tècnics i voluntaris dels serveis públics: centres educatius, centres de salut, personal d'altres regidories amb presència territorial
- Professionals, tècnics i voluntaris d'entitats del tercer sector i d'entitats del barri (Associacions de Veïnats, Clubs Esportius, Entitats de Lleure, Parròquies i Grups d'Acció Social, Associacions religioses, Associacions d'immigrants, etc)

5.- ATENCIÓ COMUNITÀRIA I INTERVENCIONS GRUPALS

La Llei de Serveis socials i el Reglament municipal dels Centres Municipals de Serveis Socials diferencien, que l'atenció a les necessitats de les persones-famílies en situació d'exclusió social podrà ser realitzada:

- des d'una atenció amb una finalitat individual: a través d'una intervenció individual o d'una intervenció grupal de persones en situació similar
- des d'una atenció amb una finalitat col·lectiva: a través d'una intervenció grupal adreçada a la comunitat o a través d'una intervenció comunitària

ATENCIÓ INDIVIDUAL	Canvi i millora de la situació de cada persona-família	- intervenció individual-familiar - intervenció grupal amb finalitat de canvi individual	Annex 5 Document de procés
ATENCIÓ COMUNITÀRIA	Canvi i millora de la situació de la col·lectivitat	- intervenció grupal amb finalitat col·lectiva - intervenció comunitària	Annex 6 Document atenció comunitària

En conseqüència les intervencions grupals vinculades a l'atenció individual formen part i es detallen al document de procés i les actuacions grupal vinculades a objectius de projectes comunitaris formen part del present document.

6.- PROGRAMACIÓ COMUNITÀRIA DE CADA CENTRE MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS

Cada CMSS socials realitzarà la programació bianual dels projectes comunitaris a desenvolupar als barris del seu sector. Aquesta programació serà inclosa al Pla de Sector.

La programació comunitària es realitzarà a partir de l'anàlisi:

- De les dades d'atenció individual del barri d'intervenció: diagnòstics i necessitats similars
- De les necessitats detectades a través dels diagnòstics participatius realitzats a través dels projectes comunitaris de barri i a través de les taules d'infància vinculades al Conveni amb la Fundació La Caixa (CPI)
- De les necessitats detectades a través d'entitats
- Dels recursos comunitaris disponibles des d'altres entitats
- De les activitats territorials realitzades per altres àrees municipals (policia de barri, joventut, participació ciutadana, salut, igualtat)
- De les iniciatives de promoció i educació per a la salut realitzades per Centres de Salut (mapes d'actius, rutes saludables, programes preventius)
- De les necessitats detectades a través de les comissions amb Centres Educatius.

La programació es reflectirà de forma resumida en un quadre, **Programació de l'atenció comunitària del CMSS**, que inclourà les dades de les intervencions comunitàries a cada un dels barris.

D'aquesta forma la programació de l'Atenció Comunitària del sector es diferenciaran:

A. Projectes comunitaris de barri i actuacions incloses en els convenis singulars a cada un dels barris; son projectes que es desenvolupen de forma conjunta per professionals de l'entitat i professionals del CMSS*, la dedicació s'anirà ajustant periòdicament i progressivament.

B. Projectes comunitaris de barri desenvolupats per professionals dels CMSS (no inclosos al conveni singular)

Aquests projectes podran incloure actuacions grupals de finalitat comunitària, que s'aniran dissenyant en funció de les necessitats detectades a través dels diagnòstics comunitaris participatius i a través de les programacions comunitàries que s'acordin a taules, plataformes o espais conjunts d'entitats i serveis.

(El grau de dedicació i participació dels professionals dels centres anirà variant en funció de cada centre, i s'anirà incrementant progressivament, en funció de què els expedients de manteniment prestacional per la cobertura de necessitats bàsiques sien assumits pel nou dispositiu de l'oficina de prestacions.)

El quadre-resum de la *“Programació de l’atenció comunitària del CMSS”* inclourà els següents ítems: Barri, Tipus d’intervenció; Projecte comunitari de barri / actuació grupal comunitària, Nom de l’intervenció, Referents: amb conveni singular /CMSS, altres serveis i entitats territorials que hi participen, altres programes o iniciatives (per exemple CPI, sempre acompanyants), calendarització, objectius, població a la qual es dirigeix.

La programació comunitària dels CMSS ha de tenir establerta una dedicació d'hores setmanals de tècnic/a municipal, per tal de garantir l’adequada implementació de l’actuació i del projecte.

L’acord de condicions de treball i El Pla director del personal de benestar social estableixin un marge horari i d'hores disponibles, que permet la flexibilitat: franges horàries de disponibilitat, hores mòbils, canvis de torn, compensació horària per treball de dissabtes i festius. La programació comunitària de cada CMSS tindrà en compte aquestes possibilitats i també la situació del personal; conciliació i reduccions de jornada. De tal manera que alguns professionals puguin no tenir cap dedicació comunitari, i d’altres tenir-hi la dedicació total de la seva jornada, sempre garantint les indicacions de la direcció

Els caps de sector faran la proposta de dedicacions a la direcció de benestar social, aquestes s’ajustaran a les necessitats detectades i han de garantir la realització de les programacions. La direcció els revisarà, i si cal, validarà.

7.- ELS CONVENIS SINGULARS I L’ATENCIÓ COMUNITÀRIA ALS SERVEIS SOCIALS

Els convenis singulars tenen per objecte establir la col·laboració entre entitats del Tercer Sector Social i l’Ajuntament de Palma per a la realització de la intervenció comunitària als sectors de serveis socials. La duració dels Convenis es de l’1 de novembre 2020 al 31 d’octubre de 2024, amb possibilitat de pròrroga.

Els convenis detallen i especifiquen que el “ Projecte d’intervenció comunitària que té la finalitat de fomentar la recerca de solucions a dificultats socials que hi ha a un territori concret. Una recerca que es fa des de la participació i implicació dels professionals de serveis socials, tècnics d’altres serveis, veïnats i entitats.” Als efectes d’aquest Conveni, de les actuacions que pot incloure el projecte d’intervenció comunitària es finançaran les actuacions concretes dirigides als infants, joves i les seves famílies i planificades anualment.

Finalitat i objectius

La finalitat és millorar la qualitat de vida i la convivència de les persones/entitats i serveis que viuen i conviuen en una comunitat o barri.

Els objectius són els següents:

- 1.- Consolidar l’acció comunitària als serveis socials
- 2.- Establir noves formes de col·laboració amb entitats del tercer sector amb projectes comunitaris conjunts
- 3.- Realitzar el diagnòstic i programació comunitària conjuntament CMSS i entitats

- 4.- Incrementar la participació activa de la població i de les entitats en els processos comunitaris.
- 5.- Incrementar el coneixement de la ciutadania dels programes i iniciatives que es fan als barris
- 6.- Augmentar les sinèrgies i metodologia comuna de les entitats i administracions

La Cartera de Serveis de l'Ajuntament de Palma com: "Projecte d'intervenció comunitària que té la finalitat de fomentar la recerca de solucions a dificultats socials que hi ha a un territori concret. Una recerca que es fa des de la participació i implicació dels professionals de serveis socials, tècnics d'altres serveis, veïnats i entitats." Els convenis detallen que les actuacions que pot incloure el projecte d'intervenció comunitària es finançaran les actuacions concretes dirigides als infants, joves i les seves famílies i planificades anualment.

Funcions de les entitats i dels centres de serveis socials en la implementació conjunta dels projectes comunitaris

ENTITAT	<ul style="list-style-type: none"> - gestionarà el servei conveniat d'atenció comunitària al territori del Centre Municipal de Serveis Socials en les condicions definides al Conveni i en l'annex tècnic (prestarà el servei gratuïtament als participants, atendre persones derivades pels CMSS, aportarà informació tècnica i metodològica, resum actuacions desenvolupades bimensualment, prestar el servei en les millors condicions possibles, presentar memòria anual d'actuacions tècnica i memòria d'auditoria) - L'annex tècnic especifica que l'entitat ha de: <ol style="list-style-type: none"> a) Realitzar les actuacions objecte d'aquest conveni singular i responsabilitzar-se de la seva organització i gestió integral. Aquestes activitats sorgeixen del diagnòstic i la planificació conjunta que es revisarà periòdicament. b) Programar, implementar i avaluar les actuacions d'intervenció comunitària al sector de serveis socials. <i>Aquesta programació es farà conjuntament amb el CMSSs i a través de treball amb xarxa i a través de taules d'entitats i serveis de la zona d'actuació.</i> c) Participar en reunions de planificació, seguiment i avaluació periòdiques amb els serveis socials municipals. d) <i>Participar en espais de coordinació amb professionals dels serveis socials per a traspàs de la informació, estudi i valoració de la planificació de les actuacions a realitzar al territori.</i> e) <i>Treballar de forma conjunta i coordinada amb el CMSS per a la implementació de les actuacions de la intervenció comunitària, es realitzarà amb reunions periòdiques i sessions de treball conjunt,</i> <p>Funcions que impliquen:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Desenvolupar i coordinar el projecte - Convocar reunions, realització de tasques de secretaria, - Crear i/o mantenir els espais de xarxa comunitària - Programar i implementar activitats conjuntes - Elaboració de documents (diagnòstics, programació, avaluació,...)
---------	---

<p>BENESTAR SOCIAL CMSSCB i CENTRALS</p>	<p><i>El conveni especifica les següents:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> -Supervisar la qualitat dels serveis prestats, en el termes que es concretin a la comissió de seguiment d'aquest conveni. - Aportar informació i participar en l'elaboració per al diagnòstic, planificació i avaluació conjunta de la intervenció comunitària. - Gestionar les altes, baixes i incidències de les persones ateses al CMSS que sien derivades a les actuacions objecte del conveni <p><i>L'annex tècnic explicita que la planificació, implementació, seguiment i avaluació de l'atenció comunitària serà conjunta amb l'entitat, a través de:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Realitzar la coordinació del projecte i fer el seguiment de la seva implementació: a) <i>la programació es farà conjuntament amb el Centre de Serveis Socials, b). reunions de planificació, seguiment i avaluació periòdiques amb els serveis socials municipal, c) espais de coordinació amb professionals.</i> - Participar a taules i espais de xarxa. - Seguiment tècnic i organitzatiu del projecte: reunions de coordinació. - Suport presencial i de gestions al projecte
--	---

Gestió i seguiment dels singulars

<p>Comissió de seguiment del conveni singular</p>	<p><i>Formada per dos representants de Benestar Social i dos de l'entitat i un funcionari com a secretari</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Farà el seguiment de les actuacions objecte del conveni i s'aclariran els dubtes que puguin sorgir a l'hora d'interpretar-lo i executar-lo. - Elaborar documents tècnics i organitzatius que serviran per concretar la col·laboració d'ambdues parts pel que fa a les actuacions dutes a terme al sector -Aixecarà acta dels acords dels punts objecte de cada reunió. - Les reunions seran periòdiques i com a mínim se'n realitzarà una cada trimestre. - Les actuacions concretes previstes a l'annex d'aquest conveni s'hauran d'aprovar anualment després de l'avaluació per aquesta comissió i han de ser fruit del diagnòstic comunitari i la planificació conjunta. - Aprovació de la proposta de difusió.
<p>Subcomissió tècnica i operativa de projecte</p>	<ul style="list-style-type: none"> - per al seguiment operatiu de les actuacions consensuades, - formades per tècnics dels serveis socials municipals i tècnics de l'entitat en conveni. - aquestes subcomissions elevaran les propostes a la comissió de seguiment. - planificació de les actuacions i activitats a desenvolupar - elaborar estratègies a seguir per a la implementació de la intervenció comunitària
<p>Altres espais</p>	<ul style="list-style-type: none"> - de forma puntual es poden generar altres espais que facilitin el desenvolupament del conveni

8.- LES ACTUACIONS COMUNITÀRIES EN TERCERA EDAT

Els centres que al territori disposin de Casals de Promoció de l'Autonomia Personal de persones majors (actualment Llevant Sud, Ciutat Antiga i Ponent) hi incorporaran:

- a) Les actuacions grupals obertes a les persones majors dels barris, incentivant la seva vessant comunitària;
- b) Seguiment de l'atenció grupal programada i realitzada, adreçada a les persones majors del sector
- c) Seguiment de les actuacions comunitàries realitzades i obertes a la comunitat, seguiment de la participació en projectes comunitaris del sector.

S'elaborarà un programa d'atenció territorial a persones majors que inclourà també actuacions grupals i comunitàries de tercera edat que emmarqui i unifiqui la recuperació i la seva consolidació territorial.

Per tal de que contribueixi a:

- Consolidar comissions i taules comunitàries i participatives de la gent gran, amb serveis i entitats, per fer un diagnòstic conjunt i programar les actuacions als barris.
- Crear sinèrgies amb els projectes comunitaris dels convenis singulars, fomentant la participació de les persones majors com a voluntaris, col·laboradors, realitzant activitats intergeneracionals, activitats de coneixement dels llocs emblemàtics i històrics dels barris, participant en les taules comunitàries.
- Complementar l'actuació dels serveis domiciliaris territorialitzats.

9.- UBICACIÓ I HORARIS

La ubicació dels projectes comunitaris serà als barris, utilitzant els espais de les entitats, dels CMSS, i altres espais que siguin necessaris per a la realització de les activitats comunitàries.

La disponibilitat horària serà preferentment els horabaixes i, quan sigui necessari, caps de setmana amb les corresponents compensacions, sense detriment de l'horari ordinari dels matins.

10.- DEPENDÈNCIA FUNCIONAL

La dependència funcional dels projectes comunitaris vinculats als convenis es de les entitats i de la comissió de seguiment del conveni. El treball conjunt i de col·laboració es farà través de les subcomissions tècniques i/o equips operatius de cada projecte.

La dependència funcional dels projectes comunitaris i actuacions grupals comunitàries directes dels CMSS serà del cap de sector, prèvia proposta presentada i amb el vist-i-plau dels serveis centrals i direcció tècnica.

Annex de projectes comunitaris conjunts amb Entitats del Tercer Sector amb Convenis Singulars

Ciutat Antiga Creu Roja	Projecte comunitari de la zona de Ciutat Antiga: a) L'actualització diagnòstica i programació comunitària dels barris de Sindicat-Mercat-Calatrava-Montission , b) Prospecció i diagnòstic comunitari inicial del barri de Foners
Est Jovent	L'atenció comunitària a la zona d'Est: a) Actualització diagnòstica i programació comunitària al barri de S'Indioteria, b) Actualització diagnòstica i programació comunitària al barri de Son Cladera, c) Actualització diagnòstica i programació comunitària al barri de Verge de Lluc-Son Rullan d) Actualització diagnòstica i programació comunitària al barris de Rafal Nou, Rafal Vell
Gregal Aldeas Infantiles	Projecte comunitari de la zona de Gregal: L'actualització diagnòstica i programació comunitària del barri de Son Gotleu
Llevant Nord Grec	L'atenció comunitària a la zona de Llevant Nord inclou: a) Projecte comunitari de Pere Garau: actualització diagnòstica i programació comunitària. b) Actualització diagnòstica i programació comunitària al barri de Son Oliva
Llevant Sud Patronat Obrer	Projecte comunitari de la zona de Llevant Sud: a) L'actualització diagnòstica i programació comunitària del barri de Nou Llevant, b) Col·laboració en l'actualització diagnòstica i programació comunitària del barri de la Soledat.
Litoral Espiral	La realització de projectes comunitaris següents: a) actualització diagnòstica i programació comunitària de S'Arenal b) Diagnòstic inicial i previsió de programació comunitària a Coll den Rabassa-Molinar) c) Actuacions comunitàries a Sant Jordi i Son Ferriol.
Mestral Naüm	Projecte comunitari de la zona de Mestral, que inclou a) l'actualització diagnòstica i programació comunitària dels barris de Son Roca-Son Ximelis, Son Serra-La Vileta i Son Anglada, b) Prospecció i diagnòstic del barri de Son Rapinya c) Prospecció i diagnòstic del barri de Camp den Serralta
Nord Grec	L'atenció comunitària a la zona de Nord inclou: a) Actualització diagnòstica i programació comunitària al barri de Camp Rodo-Cas Capiscol, amb especial incidència a les vivendes de Corea b) Prospecció i diagnòstic del barri de Secar de la Real.
Ponent Natzaret	Projecte comunitari de la zona de Ponent: a) L'actualització diagnòstica i programació comunitària dels barris de

	Cala Major, Sant Agustí i el Terreno b) Col·laboració en l'actualització diagnòstica i programació comunitària dels barris de Santa Catalina i El Jonquet
--	--

ANNEX DE QÜESTIONS COMPLEMENTÀRIES

Suport dels serveis centrals

Els serveis centrals, realitzaran les col·laboracions que sien necessàries i pertinents a cada un dels projectes comunitaris, ja sia de forma presencial o realitzant gestions/suport. Aquestes col·laboracions s'acordaran i es detallaran a cada un dels projectes. Les actuacions presencials directes impliquen que tècnics de serveis centrals faran actuacions al territori en col·laboració amb el responsable de cada projecte. Les actuacions que son de gestions/suport impliquen que tècnics de serveis centrals faran activitats indirectes que requereix el projecte, com per exemple: gestions amb d'altres àrees, gestions amb d'altres administracions, gestió de viabilitat de tallers , etc

Registre i dades d'atenció

La recollida de dades ens ha de permetre.

- Per una part avaluar els projectes i l'obtenció de resultats en relació als objectius establerts
- Per una altra la dedicació del recurs humà a comunitari

Es podria realitzar un report mensual per incorporar als resum de dades de l'Àrea. Es proposa fer feina en l'establiment dels indicadors que hauria d'incloure. Proposta inicial:

- Percentatge de la jornada total que es dedica/dedicat a grupal i comunitari
- Número de projectes comunitaris de barri
- Número d'actuacions grupals i comunitàries (també les incloses als projectes de barri)
- Activitats comunitàries realitzades
- Taules
- Entitats i serveis (número)
- Participants

Per tant cada CMSS podria remetre mensualment les dades bàsiques del projecte, que s'incorporaran als resums mensuals d'atenció de Benestar Social.

Trobem que també és importat que tots els CMSS tinguin una organització dels documents de grupal i comunitari, a la xarxa compartida, amb una estructura igual.

Sistema bàsic de seguiment de la dedicació setmanal

Es proposa fer un seguiment de la dedicació a l'atenció comunitària a través d'una recollida sistemàtica i setmanal de les hores dedicades a cada projecte i actuació; per tal de garantir l'adequada implementació dels projectes i actuacions.

Recursos disponibles: bestreta de caixa, tallers, espais

Caldrà poder definir criteris actualitzats de quines despeses de grupal/comunitari es podran fer per bestreta de caixa o a través d'un informe previ per aprovar la despesa mitjançant encàrrec i factura.

Per a les activitats grupals i comunitàries pròpies del centre adreçades a adults i a persones grans, caldrà poder disposar de la provisió de tallers a través de contractes menors o a través d'un contracte específic.

També s'haurà de fer una planificació, sol·licitud i gestions dels espais (locals, places, espais públics) que són necessaris per a la realització de les activitats grupals i comunitàries. Per tant s'elaborarà un inventari-catàleg dels possibles espais que es puguin disposar. Els espais s'han de sol·licitar amb suficient temps d'antelació perquè es puguin fer les peticions a altres àrees.

Revisió i ajuts del fulls de registre

Cal també realitzar un ajust i simplificació dels instruments de projecte, actuacions i avaluacions. Per tal de que els instruments sien més bàsics, senzills i operatius.

Difusió de les actuacions i dels seus resultats, ús de les noves tecnologies i de les xarxes socials

Les intervencions grupals i comunitàries precisen d'instruments de difusió de les activitats que es realitzen: cartells, fulls informatius, xarxes socials. Pels projectes desenvolupats en col·laboració amb les entitats de tercer sector ja està contemplat com es farà.

Per als projectes i actuacions desenvolupades directament es donarà suport en la confecció d'aquestes eines de difusió bàsiques, que seran revisades pel Servei d'assessorament lingüístic i pel Gabinet de Comunicació –que facilitarà la seva col·laboració en el disseny gràfic de la cartelleria-.

S'ha de plantejar un pla de difusió de les actuacions, a través de fulls informatius de les actuacions i dels resultats també seguiran els mateixos criteris i indicacions, aparicions a mitjans de comunicació, etc.

Per a la difusió de les bones pràctiques es faran trobades, seminaris i jornades anuals. Per a les bones pràctiques es tindran en compte les recomanacions al respecte de la Unió Europea.

Les noves tecnologies i les xarxes socials són un instrument de comunicació que els darrers anys s'ha consolidat com una forma bàsica de comunicació entre les persones. Per aquest motiu es bàsic que el mapa i programació comunitària de cada sector detalli quin ús es farà de les noves tecnologies (wassap, twitter, facebook, blog, Instagram, web, etc).

Per tant cal que els professionals dels projectes puguin disposar d'un mòbil amb dades per a poder crear llistes de difusió, per a ús de les noves eines de comunicació, per a contactar amb la població, etc.

Coordinació amb d'altres àrees i serveis municipals en presència territorial

Cada un dels projectes comunitaris a un barri comptaran des de l'inici amb els contactes amb tècnics d'altres àrees que fan actuacions directes al territori. Des de serveis centrals es faran les coordinacions i gestions que ho facilitin i garanteixin.

S'establiran els criteris i forma de coordinació i els instruments de registre.

Es mantindran coordinació amb d'altres òrgans de participació municipals: Consell de Districte, Consell de Barri i Consell de Centres Culturals Hi ha reglaments que especifiquen la participació de les entitats inscrites al RMEC (Registre Municipal d'Entitats Ciutadanes) a diferents consells: a) Consells de Districte, vinculats als 4 districtes municipals de Palma b) Consells de Barri, c) Consells dels Casals de Barri (als que participen les entitats per a la programació de les activitats que s'hi realitzen) d) Reunions convocades per les unitats de Policia de barri.

Per tant la programació comunitària han de tenir presents aquests consells i/o espais de participació municipal, per establir una coordinació estable. Aquesta serà facilitada pels serveis centrals. Des de la secció de comunitari, conjuntament amb la direcció tècnica; faran gestions al respecte per facilitar la coordinació i sobretot per garantir el treball en xarxa amb les altres àrees i altres administracions.

ESQUEMA NOU MODEL

NOU MODEL ATENCIÓ SOCIAL ÀREA BENESTAR SOCIAL

DOCUMENT MARC DIRECCIÓ

EPASS (PLAÇA ESPANYA)

SERVEI INFORMACIÓ TELEFÒNICA - Línia 900 701 071
PROG. 1 ^º CITES
* ATENCIÓ PORTA PRESENCIAL CITA PRÈVIA (4 AUX. ADVA.)
* ATENCIÓ URGÈNCIES. EQUIP ROTATORI DE GUARDIA (3 TS)
* ATENCIÓ DEMANDA SOCIAL PALMA: PRIMERA ACOLLIDA (15 TS)
* PRIMERA VALORACIÓ PROFESSIONAL: TRIATGE
* ATENCIÓ CAS DE CURT TERMINI: 2 - 3 MESOS
* DERIVACIÓ A CMSS/OFCINA PRESTACIONS/SERVEIS/ALTRES
* TANCAMENT INTERVENCIÓ
TOTAL(18 TS)

DOCUMENT 1. EPASS

OFICINA PRESTACIONS / OAC SOCIAL (AVINGUDES 18)

<p>OAC SOCIAL (P. BAIXA):</p> <ul style="list-style-type: none"> * PUNT D'ATENCIÓ SOCIAL INFORMATIVA PRESENCIAL SENSE CITA PRÈVIA. * INFORMES ALIMENTS OAR I CERTIFICATS VULNERABILITAT SOCIAL * GUIA DE RECURSOS I SERVEIS. <p>OFICINA PRESTACIONS:</p> <ul style="list-style-type: none"> * MANTENIMENT EXPEDIENTS PRESTACIONALS. * SUPORT PUNTUAL GESTIO EXPEDIENTS CMSS (BAIXES PROFESSIONALS). 	5 TS 2 AUX. ADVA.
--	-------------------------

DOCUMENT 2. OAC SOCIAL
DOCUMENT 3. OFICINA PRESTACIONS

DOCUMENT SERVEIS ESPECÍFICS

PROGRAMES I SERVEIS ESPECÍFICS / ESPECIALITZATS / RESIDENCIALS
SERVEIS ADMINISTRATIUS / JURÍDICS / ECONÒMICS / MANTENIMENT
SERVEI PLANIFICACIÓ I SUPORT

SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS / EQUIP TERRITORIALS

<p>CMSS CMSS CMSS CMSS CMSS CMSS CMSS CMSS</p> <ul style="list-style-type: none"> * INFORMACIÓ ORIENTACIÓ ASSESSORAMENT SOCIAL * TREBALL SOCIAL DE PROCÉS DE CAS * TREBALL COMUNITARI: CONVENIS SINGULARS (TAULES PROINFANCIA / EDUSI / PLATAFORMES / COMISSIONS SEGUIMENT) * PROGRAMA ATENCIÓ TERRITORIAL PERSONES MAJORS: SERVEIS DOMICILIARIS/SERVEIS AUTONOMIA PERSONAL/TALLERS <p>PLANS DE GESTIÓ DE CMSS</p>	TS ES TF PSI AUX. ADMIN.
---	---

DOCUMENT 4. PROCÉS CMSS

DOCUMENT 5. TREBALL COMUNITARI