



Secció III. Altres disposicions i actes administratius AJUNTAMENT DE PALMA

8393

Aprovació Cartera Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma 2022-2025

ÀREA DE CULTURA I BENESTAR SOCIAL

Cartera Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma

La Junta de Govern de l'Ajuntament de Palma, en sessió de 28 de setembre de 2022, va acordar:

“PRIMER.- Aprovar la Cartera municipal de serveis socials de l'Ajuntament de Palma 2022-2025.

SEGON.- Ordenar la publicació de la Cartera municipal de serveis socials de l'Ajuntament de Palma 2022-2025 en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.”

A continuació, de conformitat amb aquest Acord, es procedeix a publicar el text íntegre d'aquesta Cartera.

Cartera municipal de serveis socials de l'Ajuntament de Palma 2022 - 2025

1. Introducció

La Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, recull en l'article 25 les competències en matèria de serveis socials, tenint en compte el previst en el Decret Llei 2/2014, de 21 de novembre, de mesures per aplicar a les Illes Balears la llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local (BOIB núm. 160, de 22 de novembre), que va retornar a les entitats locals com a competències pròpies, totes aquelles que les lleis autonòmiques li havien atribuït amb anterioritat a l'entrada en vigor de la Llei 27/2013. L'article 29 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i règim local de les Illes Balears, recull també les competències municipals en matèria de serveis socials, concretament la lletra aa) de l'apartat segon (aa) Regulació i prestació dels serveis d'atenció a les persones i dels serveis socials públics d'assistència primària). Igualment, l'article 99.3 de la Llei 23/2006, de 20 de desembre, de capitalitat de Palma de Mallorca, recull les funcions en matèria de serveis socials que es desenvolupen en l'àmbit municipal de Palma de Mallorca.

Quant a les competències en matèria de violència de gènere, l'apartat o) de l'article 25.2.o) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, fa referència a la competència de l'Ajuntament en totes aquelles actuacions en la promoció de la igualtat entre homes i dones així com contra la violència masclista. D'igual manera, l'article 29.2.k) de la Llei 20/2006, reconeix als municipis competències pròpies en matèria d'ordenació i prestació de serveis bàsics de la comunitat. L'exercici d'aquestes competències s'emmarquen en el teixit legislatiu format, d'una banda, per la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència masclista, i la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes, que obliga els municipis, en l'àmbit de les seves competències, a garantir l'existència de serveis d'acollida suficients per a atendre a les necessitats de protecció i allotjament de les dones víctimes de violència masclista i de les seves filles i fills mentre duri el procés d'atenció.

Quant a les competències en matèria de migració, a més de l'establert en l'article 25.2 e) de la Llei 7/1985 i l'article 29.2.k) de la Llei 20/2006, la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, té per objecte configurar un sistema de serveis socials que doni resposta a les necessitats de les persones, tot potenciant-ne l'autonomia i la qualitat de vida. Entre els objectius que han de regir els serveis socials, recull el de prevenir i atendre les situacions de vulnerabilitat de les persones, com també l'atenció prioritària dels casos de vulnerabilitat, exclusió i aïllament socials. Així, estableix que les persones en situació de vulnerabilitat i necessitat social, com són les persones immigrants extracomunitàries, són destinatàries dels serveis socials amb caràcter prioritari i urgent.

L'article 3 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, estableix que el sistema de serveis socials està integrat pel conjunt de recursos, equipaments, projectes, programes i prestacions de titularitat pública i privada destinats a la finalitat que estableix l'article 3. El capítol III regula les prestacions tècniques, econòmiques i tecnològiques, els programes, els projectes i les prestacions del sistema públic dels serveis socials. A més a més, regula les carteres de serveis socials, que es configuren com el recull sistematitzat i operatiu de prestacions que el sistema ofereix a la ciutadania segons les diferents situacions de necessitat social.

L'article 24 de la Llei 4/2009 disposa que la Cartera de serveis socials és l'instrument que determina el conjunt de prestacions del sistema públic de serveis socials, incloent-hi totes les prestacions tècniques, econòmiques i tecnològiques i que cada administració competent ha de

redactar la seva cartera de serveis socials en el marc de la distribució de competències vigent, que s'han de coordinar en el marc de la Conferència Sectorial.

L'article 27.1 estableix que les entitats locals poden establir les seves carteres de serveis, el contingut de les quals ha de ser complementari i addicional del contingut de les que aprovin el Govern de les Illes Balears i els consells insulars

L'article 38 recull les competències dels municipis i en el seu punt 1.a) assenyala que correspon als municipis crear, organitzar i gestionar els serveis socials que considerin necessaris dins el seu municipi, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la cartera de serveis socials i el pla Estratègic corresponent, i els plans estratègics insular i autonòmic. L'apartat d) atribueix als municipis la competència per elaborar la seva cartera de serveis socials.

El decret 66/2016, de 18 de novembre, regula l'actual cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2017-2020 i estableix els principis generals per a carteres insulars i locals.

Per altra banda el Decret 48/2011, de 13 de maig, recull els principis generals i directrius de coordinació de serveis socials comunitaris bàsics.

El ple de l'Ajuntament de Palma va aprovar definitivament, en sessió ordinària de 30 de novembre de 2017, la primera Cartera Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma, publicada al BOIB. Núm.3, de 6 de gener de 2018, amb una vigència quadriennal.

Aquesta primera Cartera Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma va néixer amb el propòsit d'acostar a la ciutadania els serveis que es presten des de l'Ajuntament, amb la finalitat de contribuir al benestar de les persones.

Els canvis legislatius i el transcurs del temps fan necessària una nova cartera de serveis socials municipals adaptada a la nova situació social, legislativa i organitzativa. D'una banda al llarg dels quatre anys de vigència de la cartera s'han regulat reglamentàriament un seguit de serveis, com és el servei de promoció de l'autonomia personal; el servei de centres de dia; el servei d'atenció domiciliària; o el servei d'acolliment municipal de famílies i el servei de centre d'acolliment temporal. A més, en data de 17 de juny de 2021, el ple municipal va aprovar el Reglament de Prestacions Econòmiques d'Urgència Social de l'Ajuntament de Palma, l'objecte del qual és establir les condicions necessàries dintre de l'àmbit municipal per a la concessió de les prestacions econòmiques municipals d'urgència social, quan concorrin situacions de necessitat i de recolzament a processos d'inclusió i d'integració social valorades pels serveis socials municipals. D'altra banda, no es pot deixar d'esmentar l'aprovació a nivell autonòmic de la nova regulació de les prestacions econòmiques de caràcter econòmic de les Illes Balears i el que suposa en aquest punt l'aprovació a nivell estatal d'un ingrés mínim vital.

Els recursos específics contra la violència de gènere també han evolucionat des de la primera cartera i és necessari incloure la visió global que donen el conjunt d'aquests recursos dintre de la present cartera,

La publicació d'aquesta cartera municipal de serveis garanteix el dret a la informació sobre els serveis socials comunitaris de competència municipal i a l'hora, s'ordena i configura com un conjunt de serveis, prestacions, tràmits i actuacions de prevenció, atenció i promoció social que es presten directament des de l'Ajuntament, en col·laboració amb les entitats del tercer sector o el sector privat.

La Cartera Municipal de Serveis Socials conté, una descripció organitzativa dels Serveis socials comunitaris bàsics i els Serveis comunitaris específics de l'Ajuntament, com a punt d'accés immediat al sistema públic de serveis socials i proper a la ciutadania.

2. Objecte i àmbit d'aplicació

Determinar el conjunt de prestacions del sistema públic de serveis socials de l'Ajuntament de Palma, tal i com preveu la Llei 4/2009 d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears i el decret 66/2016, de 18 de novembre, pel qual s'aprova la Cartera Bàsica de Serveis Socials de les Illes Balears 2017-2020 i s'estableixen els principis generals per a les carteres insulars i locals

L'àmbit d'aplicació d'aquesta cartera s'estén a tota la ciutat de Palma.

3. Vigència

La Cartera Municipal de Serveis Socials tindrà una vigència quadriennal, tal com s'estableix a l'article 26 de la Llei 4/2009, de 11 de juny, i es podrà revisar anticipadament d'acord amb el que estableix la normativa vigent.

No obstant l'anterior, per Acord de la Junta de Govern de l'Ajuntament de Palma es podrà prorrogar anualment la vigència de la present cartera.

4. Finançament de les prestacions

La cartera de serveis socials es finança amb els crèdits disponibles en els pressuposts municipals. També es pot finançar amb aportacions

d'altres administracions i amb la participació econòmica de les persones ateses als serveis que tinguin previst una aportació econòmica.

5. Participació de les persones ateses en el finançament dels serveis i les prestacions

Es preveu la participació de les persones ateses en el finançament dels serveis i de les prestacions definides a l'annex d'aquest Reglament quan així s'estableix a la definició del servei o prestació i a l'Ordenança reguladora del Preu públic per prestació de serveis i la realització d'activitats d'acció social a diversos centres municipals.

6. Entitats proveïdores

Les entitats privades poden dispensar les prestacions del sistema de serveis socials sempre que els serveis estiguin acreditats d'acord amb el que disposa el títol VII de la Llei 4/2009, mitjançant la formalització de l'instrument jurídic que correspongui.

Tots aquests serveis formen part de la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública del municipi de Palma.

7. Autorització i acreditació de serveis socials municipals

A efectes d'autoritzar i acreditar els serveis socials municipals prevists en la present cartera, en defecte de normativa autonòmica o insular d'aplicació, l'administració competent aplicarà els reglaments municipals de funcionament dels serveis concrets, i si s'escau, els plecs de prescripcions tècniques que regulin les condicions tècniques que regeixen els corresponents contractes o concerts.

ANNEX: RELACIÓ DE PRESTACIONS I SERVEIS

1. SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS

1.1. PRIMERA ATENCIÓ EN SERVEIS SOCIALS

- 1.1.1. EQUIP DE PRIMERA ATENCIÓ EN SERVEIS SOCIALS
- 1.1.2. OAC SOCIAL
- 1.1.3. DOMICILIACIÓ I EMPADRONAMENT

1.2. ATENCIÓ INDIVIDUAL-FAMILIAR

- 1.2.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA
- 1.2.2. ATENCIÓ SOCIAL
- 1.2.3. ATENCIÓ SOCIOEDUCATIVA
- 1.2.4. ATENCIÓ PSICOSOCIAL

1.3. ATENCIÓ COMUNITÀRIA

- 1.3.1. ATENCIÓ GRUPAL
- 1.3.2. ATENCIÓ COMUNITÀRIA

2. PRESTACIONS DELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS

2.1. ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

- 2.1.1. PROGRAMA D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA D'ESCOLARITAT COMPARTIDA PER ALS JOVES O LES JOVES EN RISC D'EXCLUSIÓ SOCIAL
- 2.1.2. SERVEI DE CENTRE DE DIA PER INFÀNCIA
- 2.1.3. SERVEI D'INFÀNCIA I FAMILIA
- 2.1.4. SERVEI DE SUPORT FAMILIAR

2.2. PRESTACIONS ECONÒMIQUES I TÈCNIQUES

- 2.2.1. SERVEI DE CENTRES DE DIA
- 2.2.2. SERVEI DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL
- 2.2.3. SERVEI D'AJUDA A DOMICILI
- 2.2.4. SERVEI DE MENJAR A DOMICILI
- 2.2.5. SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA
- 2.2.6. AJUDES ECONÒMIQUES D'URGÈNCIA SOCIAL
- 2.2.7. OFICINA DE PRESTACIONS





2.3. ACOLLIMENT I INSERCIÓ SOCIAL

- 2.3.1. SERVEI DE MENJADOR SOCIAL
- 2.3.2. SERVEI DE SUPORT PER A PERSONES EN SITUACIÓ DE DESNONAMENT (Oficina desnonament)
- 2.3.3. SERVEI FORMATIU D'INSERCIÓ SOCIAL
- 2.3.4. SERVEI D'ACOLLIMENT RESIDENCIAL TEMPORAL PER A PERSONES ADULTES
- 2.3.5. SERVEI D'ACOLLIMENT FAMILIAR LLARGA ESTADA
- 2.3.6. SERVEI D'ACOLLIMENT FAMILIAR DE CURTA ESTADA
- 2.3.7. PROGRAMA REALLOTJAMENT DEL POBLAT DE SON RIERA I ALTRES ASSENTAMENTS
- 2.3.8. SERVEI D'URGÈNCIA I EMERGÈNCIA SOCIAL

3. PRESTACIONS PER A DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE, PER ALS SEUS FILLS I FILLES I PELS AGRESSORS QUE VOLEN DEIXAR DE SER-HO.

- 3.1. SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL A LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE
- 3.1.1. SERVEI D'INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ I ASSESORAMENT/PROGRAMA VÍCTIMES
- 3.1.2. SERVEI D'ACOMPANYAMENT/PROGRAMA VÍCTIMES
- 3.1.3. PROGRAMA D'ATENCIÓ PSICOEDUCATIVA A FILLS I FILLES DE DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE
- 3.1.4. PROGRAMA D'ATENCIÓ PSICOSOCIAL A PERSONES AGRESSORES
- 3.2. SERVEI D'ACOLLIMENT MUNICIPAL A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE

4. SERVEI DE GESTIÓ LA DIVERSITAT CULTURAL

5. SERVEI DE SENSIBILITZACIÓ EN DRETS HUMANS I COOPERACIÓ

1. SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS

1.1. PRIMERA ATENCIÓ EN SERVEIS SOCIALS

1.1.1.. Equip de primera atenció de serveis socials (EPASS)

Descripció

Equip de primera atenció que valorarà i atindrà la primera demanda d'atenció social de la ciutadania de Palma.

Funcions

- Millorar l'accessibilitat a l'atenció bàsica
- Unificar l'entrada de totes les noves demandes d'atenció social, així com els criteris tècnics per valorar-les
- Realitzar una primera valoració per contenció de situacions puntuals
- Atendre urgències socials
- Optimitzar els recursos i els processos de gestió
- Gestionar la llista d'espera de ciutadania
- Triar i cribar els casos valorats per canalitzar-los segons el tipus d'intervenció; /CMSS/oficina de prestacions/ altres serveis interns i externs

Perfils

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 seu CMSS en els darrers sis mesos

Atencions que ofereix

1. Informació i orientació
2. Valoració/detecció.
3. Tramitació/Derivació.
4. Suport social bàsic.
5. Avaluació/Tancament/traspàs.





Requisits

- Trobar-se en situacions de vulnerabilitat o risc social.

Canal d'accés

- Directa telefònica o telemàtic
- Derivació d'altres serveis propis o externs i entitats

Localització del servei

- Instal·lacions municipals

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local

Equipaments/equips professionals: equip multidisciplinar d'acord amb la normativa d'aplicació

Estàndards de qualitat: els que es defineixen en el desplegament del pla de qualitat autonòmic previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears.

Ratios: els previstos en el reglament d'organització i funcionament dels serveis socials comunitaris de l'Ajuntament de Palma i els indicadors interns de Benestar Social

Garantia de la prestació: prestació garantida

1.1.2..OAC- Social

Descripció

L'Oficina d'Atenció Social és un dispositiu professional d'informació, assessorament, orientació i derivació obert a tota la ciutadania que complementa i dona suport a l'equip de primera atenció de serveis social (EPASS).

Funcions

- Millorar l'accessibilitat a l'atenció bàsica
- Valorar i resoldre les demandes i peticions formulades sense cita prèvia per qualsevol persona de Palma.

Perfils

Persones i famílies empadronades i amb residència efectiva a Palma en situació de vulnerabilitat social que requereixen d'informació social

Atencions que ofereix

1. Informació i orientació
2. Valoració/detecció.
3. Tramitació/Derivació.
4. Suport social bàsic.

Requisits

- Trobar-se en situacions de vulnerabilitat o risc social.

Canal d'accés

- Directa presencial o telemàticament

Localització del servei

- Instal·lacions municipals



Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local

Equipaments/equips professionals: equip multidisciplinar d'acord amb la normativa d'aplicació

Estàndards de qualitat: els que es defineixen en el desplegament del pla de qualitat autonòmic previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny de Serveis Socials de les Illes Balears.

Ratios: els prevists en el reglament d'organització i funcionament dels serveis socials comunitaris de l'Ajuntament de Palma i els indicadors interns de Benestar Social

Garantia de la prestació: prestació garantida

1.1.3 Domiciliació i empadronament

Descripció

Totes les persones tenen dret a l'empadronament.

Funcions

- Millorar la situació de les persones i col·lectius amb dificultats per empadronar-se que habitin al municipi de Palma i garantir així el dret a l'empadronament. I l'accés als serveis.

Perfils

Totes les persones residents al municipi amb dificultats per empadronar-se

Requisits

- Ser ciutadà o ciutadana resident de Palma

Documentació a aportar

- La documentació serà la que es requereixi segons cada situació.

Canal d'accés

- Centres municipals de serveis socials i/o serveis centrals i serveis d'allotjament alternatiu. Mitjançant entitats col·laboradores

Localització del servei

- Instal·lacions municipals

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local

Equipaments/professionals: Unitats de treball social dels serveis socials municipals

Ratios i perfils professionals: els propis de les UTS

Estàndards de qualitat: Els que es defineixen en el desplegament del Pla de Qualitat previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.

Garantia de la prestació: prestació garantida



1.2. ATENCIÓ INDIVIDUAL-FAMILIAR

1.2.1. Atenció domiciliària

Descripció

Conjunt de tasques realitzades al domicili de la persona i/o família adreçades al suport i/o millora de situacions generades per manca d'autonomia física i/o psíquica, així com a les situacions de dependència social.

Funcions

- Millorar la qualitat de vida de les persones o famílies que ho requereixen.
- Fomentar l'autonomia personal i la integració en el medi habitual de vida, evitant l'aïllament.
- Evitar internaments innecessaris en centres assistencials.
- Evitar el deteriorament de les condicions de vida de les persones afectades per situacions de pèrdua o disminució d'autonomia.
- Donar suport a les famílies que es troben en aquest tipus de situacions.
- Potenciar el desenvolupament de les capacitats personals i prevenir les crisis i el deteriorament personal i familiar.

Perfils

- Persones majors de 65 anys amb dificultats físiques i/o psíquiques que limiten la seva autonomia.
- Persones amb discapacitat.
- Persones amb malalties cròniques, greus i/o terminals.
- Famílies en situació de dificultat per a la cura i atenció als infants

Atencions que ofereix

1. Atenció personal i cures especials.
2. Activitats domèstiques o d'atenció de la llar.
3. Prevenció i ajuda per a facilitar la vida social i relacional.
4. Accés a ajudes tècniques necessàries per millorar el grau d'autonomia de la persona.
5. Tasques educatives i de contenció.

Requisits

- Tenir expedient obert a qualsevol servei municipal

Canal d'accés

- Serveis Municipals

Localització del servei

- Centres municipals de serveis socials

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local

Equipaments/equips professionals: segons la normativa vigent

Ràtios i perfils professionals: Les ràtios seran les que es determinin en el decret de principis generals dels serveis socials comunitaris bàsics.

Estàndards de qualitat: els que es defineixin en el desplegament del pla de qualitat autonòmic previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears.

Garantia de la prestació: prestació garantida



1.2.2- Atenció social

Descripció

Atenció professional realitzada des del CMSSCB per capacitar a les persones en habilitats personals i competències que els possibilitin resoldre autònomament les seves dificultats socials.

Funcions

L'atenció social que es du a terme des dels Centres municipals de serveis socials té dues funcions:

- Preventiva: impedit el desenvolupament de factors de risc i potenciant els de protecció.
- Insertora: intentant solucionar les situacions de dificultat social o risc d'exclusió social.

Perfils

- Persones amb necessitat d'informació, orientació i derivació.
- Persones/famílies amb dificultats econòmiques.
- Persones amb dificultats d'habitatge.
- Persones/famílies amb dificultats de convivència i/o relació.
- Infants/adolescents en situació de risc de desatenció.
- Infants/joves en situació de maltractament.
- Violència de gènere.
- Persones amb discapacitat.
- Persones amb dificultats d'inserció social per addiccions.
- Persones immigrants amb dificultats d'integració social.
- Persones majors.
- Persones amb dificultat d'integració laboral per problemàtica social.

Atencions que ofereix

1. Informació i/o orientació i assessorament sobre recursos i prestacions socials.
2. Intervenció i tractament social, de suport i acompanyament a processos d'incorporació social.

Canal d'accés

Serveis municipals

Localització del servei

Centres municipals de serveis socials

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local

Equipaments/equips professionals: unitats de treball social (UTS) dels serveis comunitaris bàsics

Ràtios i perfils professionals: cada UTS està integrada, com a mínim, per un treballador o una treballadora social, un educador o una educadora social, un treballador o treballadora familiar i un auxiliar informador o informadora. Les ràtios seran les que es determinin en el decret de principis generals dels serveis socials comunitaris bàsics.

Estàndards de qualitat: els que es defineixen en el desplegament del pla de qualitat autonòmic previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears.

Garantia de la prestació: prestació garantida

1.2.3.- Atenció socioeducativa

Descripció

Atenció professional realitzada per els/les educadors/es socials per capacitar a les persones en habilitats personals i competències que els

possibilitin resoldre autònomament les seves dificultats socioeducatives.

Funcions

- Educar i capacitar els infants, els joves i les joves amb habilitats de relació social i autonomia personal.
- Facilitar els processos d'inserció social a recursos del barri, afavorint la seva participació.
- Detectar i prevenir les situacions de risc.

Perfils

- Infants, joves i/o progenitors o progenitores amb manca d'informació, orientació i derivació.
- Infants i adolescents en situació de risc de desatenció.
- Infants i adolescents en situació de maltractament.
- Infants i joves sen risc de/amb conducta antisocial.
- Infants i joves amb dificultats d'inserció social derivades d'aïllament social i/o condicions socioculturals.
- Joves amb consum de drogues.
- Joves amb dificultats d'inserció social per incorporar-se al mercat laboral.
- Persones amb discapacitat o necessitats educatives especials.

Atencions que ofereix

1. Informació i/o orientació i assessorament sobre recursos i prestacions socioeducatives.
2. Acompanyament, si cal, a l'infant, jove o progenitors/progenitores als serveis o recursos adients.
3. Intervenció i orientació en: competències personals i socials amb especial atenció a l'autoestima, autoconeixement, resolució de conflictes, habilitats socials i de comunicació, i competències parentals.
4. Intervenció -tractament socioeducatiu, realitzant un pla personalitzat d'inserció socioeducativa.

Canal d'accés

- Serveis municipals

Localització del servei

- Centres municipals de serveis socials

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local

Equipaments/equips professionals: unitats de treball social (UTS) dels serveis comunitaris bàsics

Ràtios i perfils professionals: Les ràtios seran les que es determinin en el decret de principis generals dels serveis socials comunitaris bàsics.

Estàndards de qualitat: els que es defineixin en el desplegament del pla de qualitat autonòmic previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears.

Garantia de la prestació: prestació garantida

1.2.4.- Atenció psicosocial

Descripció

Atenció professional realitzada pel psicòleg o per la psicòloga dels Centres municipals de serveis socials comunitaris bàsics, per tal de capacitar a les persones en habilitats personals i competències que els possibilitin resoldre autònomament les seves dificultats psicosocials.

Funció

- Atenció directa: intervenció presencial amb la persona/família.
- Promoure canvis que permeten millorar la qualitat de vida de les persones.
- Orientació i tractament de les problemàtiques detectades.
- Derivació a serveis especialitzats.

- Construcció d'habilitats, competències i recursos perquè la persona atesa pugui afrontar els problemes amb més possibilitats d'èxit.
- Atenció indirecta: intervenció no presencial amb la persona o família que s'atén. La intervenció es realitza amb l'equip i/o amb altres serveis.
- Assessorament que fan els i les professionals de rols diferents al llarg del procés d'intervenció amb la persona/família.
- Suport tècnic per a elaborar diagnòstic/pronòstic, pla de feina i analitzar subsistema professional en relació al cas.
- Coordinació amb els o les professionals d'altres entitats o serveis per oferir una atenció complementària i conjunta a la persona/família.

Perfils

- Famílies amb dificultats en les habilitats de criança.
- Famílies amb dificultats relacionals i de convivència.
- Infants i adolescents en situació de risc de desatenció.
- Infants i adolescents en situació de maltractament.
- Persones amb discapacitat.
- Persones amb dificultats psicològiques.
- Dones víctimes de violència de gènere.
- Persones immigrades amb dificultats psicològiques.
- Persones amb addiccions.

Atencions que ofereix

1. Atenció a persones/famílies en dificultats psicosocials que obstaculitzen els processos de desenvolupament personal, familiar i social.
2. Promoure un canvi que permeti millorar la qualitat de vida de les persones ateses.

Canal d'accés

- Serveis municipals

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local

Equipaments/equips professionals: unitats de treball social (UTS) dels serveis comunitaris bàsics

Ràtios i perfils professionals: cada UTS està integrada, com a mínim, per un treballador o una treballadora social, un educador o una educadora social, un treballador o treballadora familiar i un auxiliar informador o informadora. L'atenció psicosocial es realitzada per psicòlegs/psicòlogues. Les ràtios seran les que es determinin en el decret de principis generals dels serveis socials comunitaris bàsics.

Estàndards de qualitat: els que es defineixen en el pla de qualitat autonòmic i en el decret de ràtios.

Garantia de la prestació: prestació garantida

1.3. ATENCIÓ COMUNITÀRIA

1.3.1. Atenció grupal

Descripció:

Actuacions dirigides a col·lectius específics amb unes necessitats socials comunes

Funcions

- Prevenció i intervenció social, socioeducatiu i/o psicològic des d'una perspectiva grupal.

Perfils

Població amb intervenció en alguns dels circuits d'atenció professional individual-familiar

Atencions que ofereix

- Sessions de treball grupal definides per cada centre municipal de serveis socials.

Canal d'accés

- Centres municipals de serveis socials.

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades

Equipaments/equips professionals: personal tècnic amb titulació universitària i/o formació professional de l'àmbit social.

Ràtios i perfils professionals: segons el col·lectiu i normativa vigent

Estàndards de qualitat: els que es defineixen en el desplegament del pla de qualitat autonòmic previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears.

Garantia de la prestació: prestació garantida

1.3.2. Atenció comunitària

Descripció

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 o les professionals de serveis socials, tècnics d'altres serveis, veïnats i entitats.

Funcions

Accions conjuntes i consensuades entre entitats, serveis i persones residents en un barri per millorar la qualitat de vida i convivència social d'una comunitat.

Perfils

- Població general.
- Persones i famílies en situació de dificultat social.

Atencions que ofereix

Intervenció comunitària en un barri pot dirigir-se a tots els sectors de població o a un de concret, requerirà:

- Coneixement previ inicial de la comunitat
- Diagnòstic comunitari participatiu
- Planificació i execució conjunta d'actuacions (entitats, serveis i persones del barri)
- Avaluació continuada i ajustament de les fites a assolir.

Les actuacions comunitàries poden incloure, segons el territori i partint del diagnòstic comunitari accions socioeducatives, d'oci preventiu, intergeneracionals, tallers de prevenció, accions de sensibilització i visualització de problemàtiques...

Canal d'accés

- Centres municipals de serveis socials i entitats col·laboradores.

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades

Equipaments/equips professionals: : personal tècnic amb titulació universitària i/o formació professional de l'àmbit social.

Ràtios i perfils professionals: Les ràtios seran les que es determinin en el decret de principis generals dels serveis socials comunitaris bàsics.

Estàndards de qualitat: els que es defineixen en el pla de qualitat autonòmic i en el decret de ràtios.

Garantia de la prestació: prestació garantida

2. PRESTACIONS DELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS

2.1 ATENCIÓ A LA INFANCIA I ADOLESCÈNCIA

2.1.1 Programa d'intervenció socioeducativa d'escolaritat compartida per a joves en risc d'exclusió social

Descripció

El programa es una mesura extraordinària d'escolaritat compartida amb activitats de caire pràctic, adreçada a joves matriculats a ESO amb un alt risc d'abandonament escolar i en risc social,

Funcions

- Posar en disposició els i les joves per tal que puguin assolir els aprenentatges bàsics, instrumentals, laborals i socials que li han de permetre la plena integració social i laboral
- Possibilitar la continuïtat dels joves i les joves en el sistema educatiu o, en el cas de l'alumnat que es trobava desescolaritzat, el retorn a aquesta
- Preparar l'alumnat per a que pugui compensar, en la mesura de les seves possibilitats, les mancances produïdes dins el sistema educatiu, en col·laboració amb els o les professionals del centre educatiu de referència
- Treballar els hàbits laborals i les habilitats a partir de l'experiència pràctica que desenvoluparan al llarg de l'estada al programa
- Establir un vincle educatiu amb els i les joves que faciliti el treball de les competències personals i transversals necessàries per a una incorporació de qualitat al sistema educatiu, social i laboral, en coordinació amb els o les professionals del Centre municipal de serveis socials de referència

Perfils

Joves de 14 a 16 anys amb risc d'abandonament escolar

Atencions que ofereix

1. Pràctiques formatives a una empresa i/o Tallers pràctics d'aprenentatge
2. Assistència al centre educatiu per fer les assignatures instrumentals
3. Suport i seguiment per part d'un/a educador/a social del programa i assistència a assignatures transversals

Requisits

Per a l'alumnat de 14 a 16 anys l'assistència en aquest programa es considera transitòria i com a mesura extraordinària d'atenció a la diversitat. Les característiques que ha de tenir l'alumnat per poder ser admesos al programa són:

- Edat compresa entre els 14 i els 16 anys
- Ser resident de Palma
- Estar matriculat a un centre educatiu de Palma
- Tenir expedient obert als serveis socials municipals de l'Ajuntament de Palma
- Tenir interès per alguna formació pràctica i funcional vinculada al món professional i laboral

Canal d'accés

- Per derivació del o de la professional referent del Centre municipal de serveis socials a través del models específics que es pactin entre els agents implicats

Tipus de servei: servei social específic

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades

Equipaments/professionals: centres educatius, centres de serveis socials i d'entitats privades.

Ràtios i perfils professionals: Equip de professionals format per personal amb titulació universitària i/o formació professional de l'àmbit social

Estàndards de qualitat: els que es defineixen en el desplegament del pla de qualitat autonòmic previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears.

Garantia de la prestació: segons la disponibilitat pressupostària

2.1.2 Servei de centre de dia per infància - adolescència

Descripció

Servei diürn preventiu fora de l'horari escolar, que dona suport, estimula i potència l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics del lleure educatiu, i compensa les deficiències socioeducatives de les persones ateses.

Funcions

- És un recurs que basa la seva intervenció, des de l'educació social i compensatòria, en l'atenció personalitzada mitjançant el treball de tutoria individual, el grupal, la família, en treball en xarxa i la comunitat.
- Es un recurs de prevenció de situacions de risc i de suport a la família atès que fomenta la conciliació familiar.

Perfils

Infants de 3 a 17 anys que pertanyen a famílies en situació de dificultat social o necessitats de conciliació

Atencions que ofereix

1. Activitats de suport escolar i socioeducatives.
2. Sessions informatives/formatives i trobades familiars.
3. Activitats d'oci preventiu i lleure educatiu

Requisits

- Tenir expedient obert al centre municipal de serveis socials corresponent.
- Valoració per part del o de la professional de referència i compliment del pla de feina acordat.

Canal d'accés

Per derivació del o de la professional referent del centre municipal de serveis socials.

Tipus de servei: servei social comunitari basic

Entitat proveïdora: administració local i entitats

Equipaments/professionals: els que es defineixen en el decret d'acreditació de centres i serveis.

Ràtios i perfils professionals: Equip multi professional dotat de persones especialitzades en activitat en suport socioeducatiu per a infants i joves.

Estàndards de qualitat: els que es defineixen en el desplegament del pla de qualitat autonòmic previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears.

Garantia de la prestació: segons la disponibilitat pressupostària

2.1.3 Servei d'infància i família

Descripció

Recurs de prevenció i suport a les famílies dels prevists tant a la Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de Balears, com a la nova Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció de la infància i l'adolescència contra la violència,

Aquest equip és proper i està coordinat amb els educadors/es socials municipals però també amb els equips de protecció de menors del Consell de Mallorca.

Funció

- És un recurs que basa la seva intervenció, des de l'àmbit de la psicologia, desenvolupant una atenció personalitzada a cada nucli de convivència.
- Es un recurs de prevenció de situacions de risc i de suport a la família

- Les seves actuacions tenen per objectius poder donar les eines necessàries per minvar el risc i d'aquesta forma evitar possibles mesures de separació, entre d'altres.

Perfils

Infants, joves i les persones adultes que formen part de les unitats de convivència amb expedient obert a qualsevol CMSSCB i derivat pels o per les professionals de referència

Atencions que ofereix

- Disminuir el risc dels i de les menors que estan en situació de vulnerabilitat social.
- Valorar el grau de risc dels i de les menors per a determinar la intervenció més adient a les seves circumstàncies i donar suport o derivar al servei més adequat (SPMAF, programes del Govern Balear, IBSMIA, etc.)
- Potenciar la competència i els recursos per afrontar l'adversitat de les famílies vulnerables i amb el risc de fracàs evolutius en els o les menors al seu càrrec.
- Afavorir la integració social i comunitària de les famílies en risc en el seu entorn
- Dinamitzar, coordinar i reforçar sistemes de suport.
- Col·laboració amb els o les professionals de Serveis Socials Comunitaris Bàsics i altres serveis comunitaris en la implementació dels Plans de Treball amb famílies dels menors de les quals tenen una Declaració Jurídica de Risc.
- Altres situacions que siguin d'atenció urgent, relacionades amb problemàtica social i emmarcades en els articles 5 i 6 de la Llei 4/2009, de 11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears

Requisits

- Tenir expedient obert al centre municipal de serveis socials corresponent.
- Valoració per part del o de la professional de referència i compliment del pla de feina acordat.

Canal d'accés

- Per derivació del o de la professional referent del centre municipal de serveis socials.
- Per demanda de valoració i atenció de situacions de risc susceptibles de derivació al Servei de Protecció de Menors dependent de l'IMAS.
- Per petició des del SPMAF d'intervenció per implementar el pla de feina i seguiment.

Tipus de servei: servei social comunitari específic

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades

Equipaments/professionals: els que es defineixen en el decret d'acreditació de centres i serveis i les normatives específiques en matèria d'infància.

Ràtios i perfils professionals: Equip de psicòlegs o psicòlogues

Estàndards de qualitat: Els que es defineixen al decret 48/2011 i a la Llei 4/2009.

Garantia de la prestació: segons la disponibilitat pressupostària

2.1.4 Servei de suport familiar

Descripció

El Suport Familiar consisteix en un conjunt d'actuacions socioeducatives dirigides a la prevenció, el suport i la integració social de la població destinatària, en aquest cas, dels infants, adolescents, joves i les seves famílies, sempre que es trobin en situació de vulnerabilitat i per tant d'alt risc social (sigui per raons familiars, econòmiques, socials, ètniques i/o culturals).

Funcions

- Intervenir, reduir i prevenir riscos en famílies en situació de vulnerabilitat social.
- Evitar situacions de desprotecció de menors.
- Educar en l'exercici de les capacitats parentals positives
- Facilitar la construcció de vincles estables positius entre els i les membres de la unitat familiar.

Perfils

- Famílies amb conflictes que afecten negativament al creixement i desenvolupament social, educatiu i formatiu dels o de les menors i dels o de les joves.

- Famílies amb vincles afectius deteriorats i manca d'organització familiar, que influeix negativament en l'atenció i cobertura de les necessitats dels o de les menors.

Requisits

- Tenir expedient obert al centre municipal de serveis socials corresponent.
- Valoració per part del o de la professional de referència i compliment del pla de feina acordat.

Canal d'accés

- Per derivació del o de la professional referent del centre municipal de serveis socials.

Tipus de servei: servei social comunitari específic

Entitat proveïdora: administració local i entitats

Equipaments/professionals: els previstos als plecs de condicions i la normativa específica del servei

Ràtios i perfils professionals: Equip d'educadors/es socials i treballadors familiars

Estàndards de qualitat: Els que es defineixen al Decret 48/2011 i a la Llei 4/2009.

Garantia de la prestació: segons la disponibilitat pressupostària

2.2 PRESTACIONS ECONÒMIQUES I TÈCNIQUES

2.2.1 Servei de Centres de dia

Descripció

Servei comunitari específic d'estades diürnes per a persones majors

Funcions

Atenció individualitzada que pretén millorar la qualitat de vida tant de les persones grans afectades per una manca d'autonomia o dependència i la dels familiars que les atenen.

Perfils

- Persones majors de 65 amb manca d'autonomia i valoració professional prèvia
- Persones majors en situació de dependència i que així ho estableix el seu programa individual d'atenció (PIA).

Atencions que ofereix

1. Atenció individual a la persona:
2. Atenció a les famílies cuidadores:

Requisits

- Estar empadronats a Palma.
- No tenir cap malaltia infecto-contagiosa o que requereixi d'una assistència sanitària intensiva.
- Disposar d'un suport social suficient que garanteixi l'adequada permanència al seu entorn habitual de convivència.
- Grau i nivell de dependència reconegut o manca d'autonomia



Canal d'accés

- Es podrà accedir al centre a través del circuit d'atenció a la dependència o mitjançant derivació de l'equip professional del CMSS

Tipus de servei: servei social comunitari específic

Entitat proveïdora:, administració local i entitats privades

Equipaments/professionals: els que es defineixen en els decrets d'acreditació de centres i serveis d'atenció a les persones amb discapacitat o a persones grans.

Ràtios i perfils professionals: els que es defineixen en els decrets d'acreditació de centres i serveis d'atenció a les persones amb discapacitat o a persones grans

Estàndards de qualitat:

els que es defineixen en el desplegament del pla de qualitat autonòmic previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears.

Garantia de la prestació: prestació garantida

Copagament: sí, segons Decret 84/ 2010 i/o normativa reguladora dels serveis dels diferents i de les taxes i preus públics municipals

2.2.2.- Servei de promoció de l'autonomia personal

Descripció

Els Serveis de promoció de l'autonomia personal tenen per objecte oferir serveis comunitaris a les persones majors de la ciutat. La seva missió és facilitar al màxim la millora de la qualitat de vida de les persones majors en situació de risc o dificultat social.

Millorar la qualitat de vida de les persones majors de 60 anys en el seu entorn habitual durant tots els dies de l'any

Funcions

- Oferir un recurs ubicat al barri que permeti la continuïtat dels majors en el seu entorn habitual de vida i millori la qualitat, fomentant les relacions amb l'entorn (veïnat, entitats i serveis).

Perfils

Persones majors en situació de dificultat o risc social.

Atencions que ofereix

1. Servei de menjador obert tot l'any, de dilluns a diumenge.
2. Servei de sopar per endur-se'n.
3. Servei d'ajuda a domicili per a les persones que son ateses en el servei.
5. Activitats de foment de l'autonomia personal.
6. Servei de bugaderia i dutxes.

Els casals podran organitzar activitats de lleure organitzades pel Casal i per altres institucions o entitats de la zona.

Per facilitar els desplaçaments i l'assistència de les persones ateses alguns casals disposen de servei de transport adaptat.

Requisits

- Estar empadronats a Palma.
- Trobar-se en situació de dificultat o risc social.

La quota i prioritat d'accés es fixa a partir de la valoració professional.





Canal d'accés

- A través dels Centre municipal de serveis socials

Tipus de servei: servei social comunitari específic

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades

Equipaments/professionals: els que es defineixen en els decrets d'acreditació de centres i serveis d'atenció a les persones amb discapacitat o a persones grans.

Ràtios i perfils professionals: els que es defineixen en els decrets d'acreditació de centres i serveis d'atenció a les persones amb discapacitat o a persones grans

Estàndards de qualitat: els que es defineixen en el desplegament del pla de qualitat autònomic previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears.

Garantia de la prestació: segons disponibilitat pressupostària

Copagament: sí, segons normativa municipal reguladora dels diferents serveis socials i de les taxes i preus públics municipals aplicables a aquests serveis.

2.2.3 Servei d'ajuda a domicili

Descripció

Servei bàsic integral comunitari i polivalent que es presta en el domicili de persones amb manca d'autonomia personal, amb dificultats de desenvolupament o amb problemes familiars especials, així com a les persones amb situacions de vulnerabilitat social amb l'objectiu de romandre o desenvolupar-se en el seu medi en condicions òptimes de qualitat de vida.

Funcions

- Estimulació i potenciació de l'autonomia personal i la integració en el medi habitual de vida, evitant l'aïllament.
- Detecció i/o prevenció de situacions de crisi personal, familiar, de risc i/o d'aïllament personal.
- Afavorir un marc de convivència saludable i una relació positiva amb l'entorn.
- Prevenció d'internaments innecessaris o no desitjats.
- Potenciació i adquisició d'hàbits i habilitats que millorin la seva seguretat, condicions i qualitat de vida.
- Donar atenció d'àmbit domèstic que suposi un recolzament personal o social necessari.
- Promoure i fomentar l'adequació de l'habitatge a les necessitats de la persona atesa.

Perfils

Gent gran, persones amb discapacitat, persones malaltes o amb discapacitats temporals i famílies en risc social o en situació de vulnerabilitat social.

Atencions que ofereix

- Atencions preventives sanitàries en relació a hàbits sanitaris. Queden excloses totes aquelles tasques de caràcter exclusivament sanitari que requereixen una especialització.
- Atencions d'atenció i de suport personal per higiene i mobilització dins el domicili.
- Atencions de suport complementari a l'àmbit domèstic.
- Atencions de caràcter preventiu i rehabilitador
- Atencions educatives per l'organització domèstica i adaptació a l'entorn.
- Atencions de Suport Personal i Familiar.
- Atencions de caràcter social i de convivència per la gent gran orientades a evitar l'aïllament de les persones majors i que han de menester el suport de l'ajuda domiciliària.
- Atencions de neteja general i manteniment domiciliari.

Requisits

- Els establerts al reglament municipal dels serveis d'atenció domiciliària.



Canal d'accés

- Centres Municipals de Serveis Socials o de l'àmbit sanitari.

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local I entitats privades podran ser prestadores del servei.

Equipaments/equips professionals: Les que s'estableixen en el decret 86/2010, de 25 de juny, i el previst al reglament municipal de serveis d'atenció domiciliària

Ràtios i perfils professionals: Les que s'estableixen en el decret 86/2010, de 25 de juny, i el previst al reglament municipal de serveis d'atenció domiciliària.

Estàndards de qualitat: els que es defineixen en pla de qualitat autonòmic, en el decret de ràtios professionals, i en el decret d'acreditació de serveis d'atenció a la dependència.

Garantia de la prestació: prestació garantida

Copagament: sí, segons Decret 84/ 2010 així com la normativa municipal reguladora dels diferents serveis socials i de les taxes i preus públics municipals aplicables a aquests serveis.

2.2.4.Servei de menjar a domicili

Descripció

És un servei dirigit a persones majors i/o persones discapacitades amb dificultats d'autonomia que consisteix en la provisió de menús elaborats i la seva distribució al domicili.

Funcions

- Millorar la qualitat de vida de les persones grans i/o discapacitades, facilitant la permanència durant més temps en el seu entorn i evitant internaments.
- Contribuir a proporcionar una alimentació adient a les persones ateses, afavorint la prevenció de possibles problemes de salut derivats d'una alimentació insuficient o d'una dieta inadequada.
- Prevenir situacions d'aïllament i/o soledat.

Perfils

Gent gran, persones amb discapacitat, persones malaltes o amb discapacitats temporals i famílies en risc social o en situació de vulnerabilitat social.

Persones grans i/o discapacitades que viuen soles o conviuen amb una persona dependent i tenen escàs suport familiar i que presenten:

- limitacions importants d'autonomia funcional amb dificultats físiques o psíquiques per elaborar el menjar.
- Trobar-se temporalment amb una situació de dificultat per atendre les necessitats nutricionals per malalties greus, períodes de convalescència sense familiars, o altres situacions de limitació temporal d'autonomia

Atencions que ofereix

- a) Entrega del menú al domicili de les persones ateses.
- b) Oferiment de diferents tipus de menús per adaptar-se a les necessitats dietètiques de les persones ateses Tant el dinar (primer i segon plat, pa i postres) com el sopar (un plat i postres) es presentaran amb les diferents dietes.
- c) Oferiment del servei en diferents modalitats: pel que fa al contingut (servei complet- dinar i sopar) o sols dinar; freqüència (diària o dies concrets a la setmana) i durada (servei temporal o permanent).
- d) Comprovació de les condicions de manteniment dels aliments al domicili amb retirada d'aliments caducats.
- e) Formació en el maneig de microones.
- f) Formació en manipulació d'aliments.
- g) Observació i detecció, informació i derivació de situacions de risc.



Requisits

- Els establerts al reglament municipal dels serveis d'atenció domiciliària.

Canal d'accés

- Centres Municipals de Serveis Socials o de l'àmbit sanitari.

Horari d'atenció

- El Servei de menjar a domicili es proporciona de dilluns a diumenge, tots els dies de l'any, i s'estableixen un dies fixos setmanals pel repartiment.

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades

Equipaments/equips professionals: Les que s'estableixen en el decret 86/2010, de 25 de juny i en el decret de serveis socials comunitaris bàsics, i el reglament municipal de serveis d'atenció domiciliària

Ràtios i perfils professionals: Les que s'estableixen en el decret 86/2010, de 25 de juny i en el decret de serveis socials comunitaris bàsics.

Estàndards de qualitat: els que es defineixin en pla de qualitat autonòmic, en el decret de ràtios professionals. i en el decret d'acreditació de serveis d'atenció a la dependència

Garantia de la prestació: prestació garantida

Copagament: sí, segons la normativa municipal reguladora dels diferents serveis socials i de les taxes i preus públics municipals aplicables a aquests serveis.

2.2.5 Servei de Teleassistència

Descripció

Servei permanent que permet activat una unitat de control remot (UCR) al qual de forma immediata es connectats amb la central de teleassistència el personal de la qual està específicament preparat per a donar resposta adequada a la situació/problema presentada (emergències sanitàries i/o socials, crisis de solitud, crisi d'angoixa, etc.)

Funcions

- Incrementar la qualitat de vida de les persones grans i/o discapacitades, facilitant la permanència durant més temps en el seu entorn i evitant internaments.
- Assegurar la intervenció immediata en situacions de crisi per tal de proporcionar seguretat i atenció.

Perfils

- Persones majors o amb discapacitat que visquin soles o restin soles durant la major part del dia i persones en situació de dependència.
- No seran beneficiàries del servei: persones amb malalties mentals greus o demències.

Atencions que ofereix

1. Atenció immediata de les alarmes sanitàries i socials per personal especialitzat.
2. Mobilització de recursos propis i aliens.
3. Informació sobre recursos assistencials a la ciutat.
4. Seguiment periòdic de la persona atesa des de la Central d'Atenció.
5. Agendes per a recordar a la persona atesa dades importants com són: administració de medicaments, recordatori de cites amb el metge, felicitacions de dates importants.
6. Control d'absències domiciliàries.
7. Seguiment amb visites personalitzades de voluntaris/es i personal tècnic de l'empresa gestora.
8. Instal·lació en el domicili de la persona atesa de l'equipament de teleassistència.
9. Manteniment tècnic i seguiment periòdic del funcionament del terminal.



10. Activitats complementàries.
11. Prevenció de riscos en el domicili.
12. Custòdia de claus.

Requisits

- Presentar problemes de salut que suposin un risc de patir una urgència amb necessitat d'atenció.
- Tenir capacitat de distingir senyals de perill i d'emprar l'aparell.
- Disposar de línia telefònica.
- Aportació econòmica en funció del barem establert.

Canal d'accés

- Centres municipals de serveis socials.

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local i Conselleria de competent en matèria de Serveis Socials,

Equipaments/professionals: els que es defineixin en els decrets d'acreditació de centres i serveis d'atenció a les persones amb discapacitat o a persones grans.

Ràtios i perfils professionals: els que es defineixin en els decrets d'acreditació de centres i serveis d'atenció a les persones amb discapacitat o a persones grans

Estàndards de qualitat: el que estableixen el pla de qualitat previst a la Llei 4/2009 i el decret d'acreditació de serveis d'atenció a la dependència.

Garantia de la prestació: prestació garantida

Copagament: sí, segons Decret 84/ 2010 i normativa municipal reguladora dels serveis dels diferents i de les taxes i preus públics municipals

2.2.6 Ajudes econòmiques d'urgència social

Descripció

Ajudes adreçades a la cobertura de les necessitats bàsiques d'individus i famílies en base a una valoració professional prèvia. Poden ser puntuals i temporals. Són subsidiàries d'altres prestacions reglades.

Funció

- Donar un suport econòmic puntual o temporal a persones i/o famílies en greu situació de dificultat, com a part d'un procés de millora de la situació inicial valorada.

Perfils

Persones i famílies que siguin atesos dels centres de serveis socials municipals i des d'altres serveis municipals prevists en aquesta cartera

Atencions que ofereix

En funció de les necessitats bàsiques les prestacions econòmiques es classifiquen d'acord amb el catàleg municipal de prestacions d'urgència social en

1. Necessitats bàsiques vitals: Senalla bàsica, habitació, subministrament i suport a l'habitatge.
2. Necessitats bàsiques socials: Beques d'infància en risc i/o d'integració social infanto juvenil i ajudes de suport a processos d'incorporació social de persones adultes
3. Necessitat bàsiques extraordinàries: Desnonaments i suport incidències sobrevingudes.

Requisits

- Persones i/o famílies ateses i amb una valoració professional prèvia als centres municipals de serveis socials i d'altres serveis municipals previst en aquesta cartera.



Documentació a aportar

- La documentació que s'estableix al reglament de prestacions econòmiques municipals.

Canal d'accés

- Centres municipals de serveis socials i des d'altres serveis municipals.

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local

Equipaments/professionals: serveis socials comunitaris bàsics

Ràtios i perfils professionals: els propis dels serveis socials comunitaris bàsics.

Estàndards de qualitat: - Els ajuts d'urgència social s'han de concedir amb agilitat i eficàcia dintre del més breu termini de temps possible.

- Per gestionar millor els ajuts es poden concedir mitjançant les modalitats que millor s'adaptin a les necessitats i màxima normalització de la persona i que s'ajustin a la normativa pressupostària municipal

Garantia de la prestació: prestació garantida que es concedeix en base a la valoració professional prèvia sobre la reducció i/o insuficiència d'ingressos i la normativa municipal, a més de l'acreditació que les persones adultes poden gestionar els ajuts i que gestionen adequadament els propis.

2.2.7.- Oficina de prestacions

Descripció

L'Oficina de Prestacions té com a finalitat simplificar la gestió i seguiment de la tramitació de les prestacions municipals temporals adreçades a la cobertura de necessitats bàsiques vitals.

Funcions

- Facilitar la gestió de manteniment i seguiment dels expedients prestacionals
- Alleugerar als equips territorials de serveis socials de la càrrega de seguiment dels expedients prestacionals perquè puguin centrar-se amb els processos d'acompanyament i de incorporació social de les persones i famílies ateses

Perfils

• Persones i famílies amb expedient obert a qualsevol centre municipal de serveis comunitaris bàsics amb una prestació temporal municipal.

Atencions que ofereix

1. Seguiment de l'expedient.
2. Tramitació i si n'és el cas derivació.

Requisits

- Tenir expedient obert a qualsevol CMSSCB i una prestació municipal temporal adreçada a la cobertura de les necessitats bàsiques vitals .

Canal d'accés

- Derivació de l'equip professional del CMSSCB

Localització del servei

- Instal·lacions municipals

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local

Equipaments/equips professionals: treballadors socials

Estàndards de qualitat: els que es defineixin en el pla de qualitat autonòmic i en el decret de ràtios.

Garantia de la prestació: prestació garantida.

2.3. ACOLLIMENT I INSERCIÓ SOCIAL

2.3.1 Servei de Menjador Social

Descripció

Servei que ofereix menjar (dinar i sopar) a persones que tenen necessitat temporal d'alimentació tots els dies de l'any.

Funció

- Cobrir la necessitat bàsica d'aliments de forma temporal.

Perfils

Persones majors de 18 anys que tenen necessitats d'alimentació i no disposen de mitjans econòmics ni materials per cobrir-les.

Atencions que ofereix

1. Servei de càtering de dinar al menjador i sopar per endur-se'n.
2. S'ofereix la possibilitat de menús específics per casos concrets i justificats.

Requisits

- Resident a Palma amb domicili habitual al terme municipal.
- Respectar i signar les normes d'ús del servei establertes per la direcció.
- No estar acollit a cap centre residencial.

Documentació a aportar

1. Full de derivació al menjador social.
2. Document d'identificació de la persona que utilitzarà el servei.

Canal d'accés

- Derivació de l'equip professional dels centres municipals prèvia valoració
- Si la derivació de la persona és per al mateix dia cal comprovar prèviament la disponibilitat del servei.

Localització del servei

- Dependències municipals de l'Ajuntament de Palma

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local

Equipaments/professionals: els que es defineixin en els decrets d'acreditació de centres i serveis.

Ràtios i perfils professionals: personal tècnic amb titulació universitària en treball social.

Estàndards de qualitat: Els que es defineixin al decret 48/2011 i a la Llei 4/2009 de serveis socials

Garantia de la prestació: prestació garantida



2.3.2 Servei de suport per a persones en situació de desnonament -OFICINA ANTIDESNONAMENT

Descripció

Servei amb l'objectiu de prevenir i evitar els desnonaments de qualsevol ciutadà o ciutadana de Palma.

Funció

- Oferir informació de recursos i alternatives d'habitatge en casos de desnonament
- Oferir atenció social i acompanyament a persones i famílies en situació de desnonament.
- Establir protocols de col·laboració amb els jutjats per tal de disposar de marge de temps per prevenir els desnonaments o establir alternatives d'habitatge
- Atendre situacions d'urgències

Perfils

Persones afectades per un procediment de desnonament

Atencions que ofereix

1. Intervenció social de vulnerabilitat per insolvència sobrevinguda.
2. Informació i assessorament jurídic
3. Assessorament en matèria d'habitatge
4. Acompanyament i atenció de les situacions d'emergència social, derivades d'una situació de desnonament.
5. Informar dels procediments i requisits per obtenir informes socials
6. Seguiment jurídic i social

Canal d'accés

- A través de l'oficina municipal antidesnonaments
- A través dels Centres municipals de serveis socials

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local

Equipaments/professionals: Equip de professionals format per personal amb titulació universitària en treball social i dret.

Ràtios i perfils professionals: personal tècnic amb titulació universitària en treball social i dret.

Estàndards de qualitat: Els que es defineixin al decret 48/2011 i a la Llei 4/2009 de serveis socials.

Garantia de la prestació: prestació garantida

2.3.3 Servei formatiu d'inserció social

Descripció

Servei d'integració social i prelaboral que afavoreix la inserció social de les persones en risc d'exclusió social i els guia cap a la recerca de feina i la millora de la seva ocupabilitat.

Funció

- Intervenció i seguiment d'aquelles situacions en les què es detecta per part dels serveis municipals la necessitat de fer itineraris formatius bàsics i d'habilitats socials.

Perfils

Persones en situació de risc social en edat laboral i amb expedient en un centre municipal de serveis socials.



Atencions que ofereix

1. Treball per a adquirir d'habilitats socials i d'autocura
2. Accions formatives bàsiques
3. Facilita l'accés a itineraris i recursos formatius i laborals.

Canal d'accés

- Derivació per part del o de la professional del centre municipal de serveis socials.

Localització del servei

Centres municipals de serveis socials i/o dependències d'altres entitats

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades

Equipaments/professionals: Equip de professionals format per personal amb titulació universitària en educació social, treball social, pedagogia, psicologia i/o formació professional de l'àmbit social i monitors/es de temps lliure.

Ràtios i perfils professionals: Equip multi professional dotat de persones especialitzades en activitats d'orientació i formació per a la inserció.

Estàndards de qualitat: Els que es defineixen al decret 48/2011 i a la Llei 4/2009 de serveis socials

Garantia de la prestació: segons disponibilitat pressupostària

2.3.4 Servei d'acolliment residencial temporal per a persones adultes

Descripció

El Centre Residencial d'Atenció Temporal (CRAT) es defineix com un servei dirigit a l'atenció social integral de les persones adultes de Palma, que es troben en situació de risc d'exclusió social per manca o insuficiència de recursos. El servei es presta 24h diàries tots els dies de l'any.

Funcions

- Oferir els serveis que permetin la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones acollides: alimentació, allotjament, higiene personal i vestit.
- Establir obligatòriament amb les persones acollides, en un termini màxim de 15 dies, un pla individual d'inserció social, temporalitzat, que contempli de forma personalitzada i consensuada els objectius i les activitats que s'hauran de desenvolupar durant l'estada al Servei, per tal d'aconseguir la seva inserció social i l'autonomia del servei.
- Oferir a persones que no estan acollides al centre: serveis de menjador, dutxes, bugaderia i rober de forma temporal.
- Les persones no acollides al centre, tindran un o una referent professional municipal o dels serveis derivants que serà el responsable de dur endavant el pla de feina establert.

Perfils

Persones soles o sense fills, de 18 a 65 anys, que resideixen habitualment a Palma, i que estan en situació de dificultat social puntual, per manca de recursos econòmics, laborals i suport familiar, però que mantenen factors de protecció social.

Persones soles o sense fills que perden la seva llar per incendis, enderrocaments i altres situacions d'emergència social que requereixen un allotjament d'urgència de caràcter temporal.

No són destinatàries d'aquest servei les persones amb els següents perfils:

- Persones amb situació de greu exclusió social.
- Persones amb problemàtica de consum d'alcohol o tòxics en actiu sense tractament.
- Persones amb problemes de salut mental sense tractament.
- Persones amb manca d'autonomia física i/o psíquica.

Excepcionalment es podrà acollir a persones que presentin un perfil no previst en aquest apartat previ acord amb el responsable municipal del servei.

Atencions que ofereix

- 1.- Programa d'allotjament i convivència
- 2.- Programa d'Atenció social
- 3.- Programa d'atenció psicològica
- 4.- Programa d'acompanyament per a la inserció social
- 5.- Programa de Serveis de dia

Requisits

- Els establerts al reglament del servei.

Canal d'accés

1. Els treballadors i treballadores socials de l'equip de valoració d'acolliments recepcionaran les sol·licituds del personal qualificat dels serveis socials municipals i d'altres serveis derivants.

2. Si les persones reuneixen els requisits d'accés, podran ser acollides sempre i quan hi hagi disponibilitat de places, sinó s'establirà una llista d'espera.

Localització del servei

- Dependències municipals de l'Ajuntament de Palma

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades

Equipaments/professionals: quan aquest servei es presti en un establiment, hi ha d'haver el personal adequat i suficient per elaborar els àpats i netejar el local, i una persona responsable de la gestió.

Ràtios i perfils professionals: els que s'estableixin en els decrets insulars per a l'acreditació d'aquesta tipologia de centres.

Estàndards de qualitat: Els que es defineixin al decret 48/2011 i a la Llei 4/2009 de serveis socials

Garantia de la prestació: prestació garantida

2.3.5 Servei d'acolliment familiar de llarga estada

Descripció

La finalitat d'aquest servei, és donar acollida i realitzar accions dirigides a la integració i promoció sociolaboral a famílies amb menors que viuen a Palma, i que necessiten un acolliment temporal que supleixi la seva llar, per situacions de risc d'exclusió social o d'emergència social.

Funcions

- Oferir els serveis que permetin la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones acollides: alimentació, allotjament, higiene personal i vestit.
- Establir obligatòriament amb les famílies acollides, un pla individual d'inserció social, temporalitzat, que contempli de forma personalitzada i consensuada els objectius i les activitats que s'hauran de desenvolupar durant l'acolliment, per tal d'aconseguir la seva inserció social i l'autonomia del servei.

Perfils

a) Famílies monoparentals o biparentals, amb menors a càrrec, en situació de dificultat social puntual, per manca de recursos econòmics, d'habitatge, laborals i de suport familiar, però que mantenen factors de protecció social.

b) Famílies monoparentals o biparentals, que perden la seva llar per incendis, enderrocaments i altres situacions d'emergència social que requereixen un allotjament d'urgència de caràcter temporal.



Atencions que ofereix

1. Programa d'acolliment, allotjament i convivència
2. Programa d'atenció social
3. Programa d'atenció psicològica.
4. Programa de promoció formatiu- laboral
5. Programa de suport escolar i de lleure

Requisits

- Els establerts al reglament del servei

Canal d'accés

1. El treballadors i treballadores socials de l'equip de valoració d'acolliments recepcionaran les sol·licituds del personal qualificat dels serveis socials municipals i d'altres serveis derivants.
2. Si les famílies reuneixen els requisits d'accés podran ser acollides, sempre i quan hi hagi disponibilitat de places, sinó s'establirà una llista d'espera.
3. Les famílies que han perdut la seva llar per una situació d'emergència social (per incendi, enderrocament, etc) i no disposen d'altres recursos, seran acollides de forma immediata.

Durada

- El temps d'estada màxim al servei serà de 12 mesos, tot i que dependrà de la situació de cada persona/família i de la seva evolució.

Localització del servei

- Dependències municipals de l'Ajuntament de Palma i d'entitats prestadores

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local i entitats

Equipaments/professionals: quan aquest servei es presti en un establiment, hi ha d'haver el personal adequat i suficient per elaborar els àpats i netejar el local, i una persona responsable de la gestió.

Ràtios i perfils professionals: els que s'estableixin en els decrets insulars per a l'acreditació d'aquesta tipologia de centres.

Estàndards de qualitat: Els que es defineixin al decret 48/2011 i a la Llei 4/2009 de serveis socials

Garantia de la prestació: prestació garantida

2.3.6 Servei d'acolliment familiar de curta estada

Descripció

La finalitat d'aquest servei és l'acolliment temporal (màxim 6 mesos) de famílies amb infants empadronades a Palma amb un mínim de 2 mesos que per raons socials i/o econòmiques ha perdut el seu habitatge habitual.

Funció

- Oferir acollida temporal i realitzar accions dirigides a la integració i promoció sociolaboral a famílies amb menors que viuen a Palma, i que necessiten un acolliment temporal que supleixi la seva llar, per situacions de risc d'exclusió social o d'emergència social.

Perfils

Les persones destinatàries d'aquest servei seran aquelles famílies derivades pel Servei d'Acolliment Municipal.

Perfil de les persones susceptibles d'accedir al servei:

- 1.-Famílies monoparentals o biparentals, amb menors a càrrec, en situació de dificultat social puntual, per manca de recursos econòmics, laborals i suport familiar, però que mantenen factors de protecció social.
- 2.-Famílies monoparentals o biparentals amb menors a càrrec, que perden la seva llar per incendis, enderrocaments i altres situacions

d'emergència social que requereixen un allotjament d'urgència de caràcter temporal.

Atencions que ofereix

1. Programa d'acollida i allotjament
2. Programa d'atenció social
3. Programa d'atenció psicològica.
4. Programa de suport escolar i de lleure

Canal d'accés

- L'accés de les persones al Centre en cap cas es realitzarà de forma directa. Per poder ser acollits al centre, les persones hauran de venir derivades, les persones hauran de venir derivades dels serveis socials municipals.

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local

Equipaments/professionals: quan aquest servei es presti en un establiment, hi ha d'haver el personal adequat i suficient per elaborar els àpats i netejar el local, i una persona responsable de la gestió.

Ràtios i perfils professionals: els que s'estableixin en els decrets insulars per a l'acreditació d'aquesta tipologia de centres.

Estàndards de qualitat: Els que es defineixin al decret 48/2011 i a la Llei 4/2009 de serveis socials

Garantia de la prestació: prestació garantida

2.3.7. Programa Municipal de Reallotjament de Son Riera i altres assentaments

Descripció

Servei que desenvolupa programes i projectes per garantir un habitatge digne a aquelles persones i famílies en situació de risc d'exclusió social.

És necessari que qualsevol intervenció de reallotjament tenguin un pla o programa específic

Funcions

- Garantir un habitatge digne a aquelles persones i famílies en situació d'exclusió social, sempre i quant compleixin amb els requisits i condicions aprovats per el Patronat.
- Facilitar la integració social i laboral d'aquelles persones i famílies que viuen en situació d'infrahabitatge o en barraques i d'aquelles que participen dels processos de reallotjament.
- Possibilitar la incorporació social de les persones amb exclusió social i les seves famílies.
- Gestionar la desocupació de qualsevol assentament que es pugui formar a Palma.
- Impulsar accions de coordinació amb altres administracions, organismes autònoms, persones físiques o jurídiques, públiques o privades per a la prevenció del barraquisme i per a la integració d'aquestes persones i/o famílies.
- Sensibilitzar i conscienciar a la ciutadania dels barris receptors, per reduir els prejudicis cap al reallotjament de la població marginada.

Perfils

- Persones residents al barri de Son Riera.
- Persones re allotjades dins els diferents plans i programes d'eradicació d'assentaments
- Persones que viuen en barraquisme o infrahabitatge.

Atencions que ofereix

1. Programa de reallotjament i integració social de la població afectada:
2. Projecte prevenció de l'absentisme escolar: dirigit a infants en edat escolar de 0-16 anys residents al poblat de Son Riera.
3. Projecte formatiu-laboral: dirigit a la població activa, resident del poblat de Son Riera en fase de reallotjament, major de 18 anys amb

interès en fer recerca de feina i/o formació o en procés de millora de feina.

- Desenvolupar un itinerari de formació, qualificació professional i recolzament individualitzat i adaptat a les necessitats del col·lectiu.
- Augmentar el nivell de formació, informació, autoestima i desenvolupament personal.
- Sensibilitzar i informar al col·lectiu gitano sobre la importància de l'autonomia i el desenvolupament personal de les seves dones, sempre des del respecte i la revalorització dels aspectes positius

Canal d'accés

- Valoració professional prèvia per tal de derivar als diferents projectes que té l'Ajuntament

Tipus de servei: servei social comunitari específic

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades

Equipaments/professionals: Unitats de treball social dels serveis socials municipals

Ràtios i perfils professionals: els propis de les UTS

Estàndards de qualitat: Els que es defineixen al decret 48/2011 i a la Llei 4/2009 de serveis socials

Garantia de la prestació: prestació garantida

2.3.8 Atenció a situacions d'urgència i emergència social

Descripció

Conjunt d'actuacions destinades a donar una primera resposta a situacions d'urgència i/o emergència social que es donen per incendis, enderrocaments, inundacions i altres situacions que puguin afectar a la integritat de les persones.

Funció

- Donar una primera resposta a les situacions de necessitat que la situació d'urgència pugui provocar.

Perfils

Ciutadans/es de Palma que pateixen una situació d'emergència i que precisen de suport institucional per manca de recursos econòmics, manca d'allotjament alternatiu i de suport familiar.

Atencions que ofereix

1. Informació de recursos i prestacions.
2. Gestió d'allotjament alternatiu.
3. Atenció personal (social i psicològica).

Canal d'accés

- Mitjançant els serveis públics destinats a l'atenció d'urgències (112, Policia local...).
- Centres municipals de serveis socials.
- Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.
- Altres serveis.

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades

Equipaments/professionals: Equip de professionals format per personal amb titulació universitària en treball social, en educació social i en psicologia.

Ràtios i perfils professionals: personal tècnic amb titulació universitària en treball social, en educació social i psicologia.

Estàndards de qualitat: Els que es defineixen al decret 48/2011 i a la Llei 4/2009 de serveis socials.

Garantia de la prestació: prestació garantida

3. PRESTACIONS PER A DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE, PER ALS SEUS FILLS I FILLES I PELS AGRESSORS QUE VOLEN DEIXAR DE SER-HO.

3.1. SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL A LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

3.1.1. Servei d'Informació, Orientació i assessorament / programa víctimes

Descripció: Donar informació orientació i assessorament a les dones víctimes de violència de gènere, en aquelles qüestions relacionades amb la seva situació personal, social, laboral, familiar, econòmica, etc.

Funcions: Donar resposta a les demandes i a les necessitats identificades a través de la informació, orientació i assessorament per tal de garantir una atenció integral a les víctimes de violència de gènere en totes les seves vessants (física, psicològica, sexual, econòmica i social). Igualment, ajudar al fet que la dona prengui consciència de la situació de violència patida.

Perfils: Ser dona que ha patit o pateix una situació de violència de gènere.

Atencions que ofereix:

- Informar, orientar i assessorar sobre els diferents recursos generals de la xarxa comunitària.
- Informar, orientar i assessorar sobre els diferents recursos específics de violència de gènere.
- Informar, orientar i assessorar sobre tràmits judicials civils i/o penals.
- Informar, orientar i assessorar sobre recursos específics de protecció i seguretat.
- Ajudar a identificar i reconèixer la violència viscuda
- Informar, orientació, assessorament als professionals o les professionals en temes de violència de gènere
- Gestionar el Teleassitència mòbil per víctimes de violència de gènere.
- Gestionar l'alta al fitxer de declaració voluntària de risc del Servei d'Emergències de les Illes Balears 112.

Canal d'accés: Directament o mitjançant derivació professional

Tipus de servei: Servei especialitzat d'atenció a la violència de gènere

Entitat proveïdora: Administració local.

Equipament/ equips professionals: Equip professional format per dues Auxiliars informadores, quatre Treballadores Socials, quatre Tècniques d'Acompanyament, dues Psicòlogues, una Tècnica jurídica i una Coordinadora.

Ràtios, perfils professionals: Els que s'estableixen a la Llei 11/2016 de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes. Equip multidisciplinar d'atenció a la violència masclista.

Estàndards de qualitat: Carta de Compromisos dels Serveis Municipals contra la violència domèstica i de gènere de l'Ajuntament de Palma

Garantia de la prestació: Prestació garantida.

3.1.2 Servei d'acompanyament / programa víctimes

Descripció: Acompanyaments personalitzats a les dones víctimes en les gestions vinculades a la seva situació i al seu seguiment.

Funcions: Capacitar i donar suport a la dona víctima de violència de gènere en el seu procés de recuperació, així com donar suport a les intervencions d'altres professionals mitjançant el servei d'acompanyament.

Perfils: Ser dona que ha patit o pateix una situació de violència de gènere.

Atencions que ofereix: Servei d'acompanyament individualitzat.

Canal d'accés: Directament prèvia valoració de l'equip tècnic o mitjançant derivació professional

Tipus de servei: : Servei especialitzat d'atenció a la Violència de Gènere.

Entitat proveïdora: Administració local

Equipament/ equips professionals: Equip professional format per dues Auxiliars informadores, quatre Treballadores Socials, quatre Tècniques d'Acompanyament, dues Psicòlogues, una Tècnica Jurídica i una Coordinadora.

Ràtios, perfils professionals: Els que s'estableixen a la Llei 11/2016 de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes. Equip multidisciplinar d'atenció a la violència masclista.

Estàndards de qualitat: Carta de Compromisos dels Serveis Municipals contra la violència domèstica i de gènere de l'Ajuntament de Palma

Garantia de la prestació: Prestació garantida.

3.1.3. Programa d'Atenció psicoeducatiu per a Fills i Filles de dones Víctimes de Violència de Gènere

Descripció: Programa del Servei Municipal d'Atenció Integral a la Violència de Gènere adreçat a nins i nines que han patit violència de gènere a l'àmbit familiar

Funcions: Té com a objectiu principal ajudar-los a identificar models materns i paterns positius que permetin construir noves formes de relació, evitant el cicle repetitiu de la violència i afavorint nous models i patrons de relació basats en la no-violència i el foment de la igualtat.

Perfils: Nins i nines d'entre 4 i 17 anys que han patit violència de gènere/ a l'àmbit familiar.

Atencions que ofereix: Es treballa des d'una triple perspectiva:

Treball en grup: consisteix a participar a sessions grupals amb altres nins i nines víctimes de la violència familiar. Paral·lelament al grup d'infants, funciona un altre grup de suport a les mares o als/a les tutors/es el mateix dia i a la mateixa hora en què es desenvolupa el grup de menors.

S'hi treballen les capacitats parentals i els models relacionats, i s'hi facilita la comprensió dels canvis que farà l'infant, per així poder ajudar-lo en la seva recuperació.

Treball individual: inclou les entrevistes inicials d'acollida amb la mare i els o les menors, a més de les tutories individualitzades dels nins o nines atesos i les seves mares en aquells casos en què sigui necessària l'ajuda i el suport del o de la professional referent de l'Equip de Mentories. També es treballa individualment una vegada que ha finalitzat la intervenció grupal.

Treball interfamiliar: a més del treball grupal i individual es desenvolupa una intervenció familiar (mare i fills), on es treballen conjuntament els aspectes que es consideren necessaris en funció de les necessitats de cada unitat familiar.

Canal d'accés: Directament o mitjançant derivació professional

Tipus de servei: Servei especialitzat en violència de gènere.

Entitat proveïdora: Administració local.

Equipament/ equips professionals: Equip professional format per dues persones llicenciades/ graduades en psicologia i una en educació social.

Ràtios, perfils professionals: Els que s'estableixen a la Llei 11/2016 de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes. Equip multidisciplinar d'atenció a la violència de gènere.

Estàndards de qualitat: Carta de Compromisos dels Serveis Municipals contra la violència domèstica i de gènere de l'Ajuntament de Palma

Garantia de la prestació: Prestació garantida.

3.1.4. Programa d'atenció psicosocial a persones agressores

Descripció: Programa del Servei Municipal d'Atenció Integral a la Violència de Gènere dirigit a totes aquelles persones que exerceixen o han exercit la violència cap a la seva parella i que de forma voluntària volen modificar aquesta situació

Funcions: S'ofereix un espai d'assessorament i tractament on poder treballar la possibilitat de millorar l'autoconeixement, la identificació, l'expressió i el control d'emocions, la resolució de conflictes, la comunicació, l'empatia amb l'altre, l'autoestima i la comprensió del fenomen de la violència.

Perfils: Persones majors de 16 anys que exerceixen o han exercir violència contra la seva parella que acudeixin de forma voluntària, que no

es trobin en consum actiu de substàncies i que no pateixin malaltia psiquiàtrica o en el cas de patir-la, trobar-se en tractament

Atencions que ofereix:

- Atendre les demandes de les persones usuàries, dels o de les professionals i de la ciutadania en general.
- Avaluar i establir un pla de feina amb objectius.
- Atenció psicològica individual.
- Intervenció psicosocial grupal.
- Realització de seguiments post-intervenció.
- Assessorament a la víctima sobre el programa i donar una atenció específica per millorar la seva situació

Canal d'accés: Directament la persona interessada sol·licitant cita prèvia o mitjançant derivació professional.

Tipus de servei: Servei especialitzat en violència de gènere.

Entitat proveïdora: Administració local.

Equipament/ equips professionals: Dos o dues psicòlogues i un psicòleg

Ràtios, perfils professionals: Personal tècnic amb estudis de grau o llicenciatura en psicologia.

Estàndards de qualitat: Carta de Compromisos dels Serveis Municipals contra la violència domèstica i de gènere de l'Ajuntament de Palma

Garantia de la prestació: Prestació garantida

3.2. Servei d'Acolliment Municipal a Víctimes de Violència de gènere

Descripció:

El Servei d'Acollida Municipal a Víctimes de Violència de Gènere (SAM VVG) és un dispositiu especialitzat emmarcat en la xarxa d'Atenció a les Víctimes de Violència de Gènere de la Ciutat de Palma que presta allotjament e intervenció especialitzada e individualitzada a les víctimes de violència de gènere.

Funcions:

- Garantir la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones acollides: Alimentació, allotjament, higiene personal, vestit, seguretat i convivència positiva.
- Oferir a les persones acollides un pla individualitzat d'atenció, que les permeti recuperar-se de la situació de violència viscuda i que contempli de forma personalitzada i consensuada els objectius i les activitats que s'hauran de desenvolupar durant l'estada al Servei.
- Mitjançant el seu empoderament, es pretén assolir la seva autonomia.

Perfils:

El servei està destinat a dones víctimes de violència de gènere, majors de 18 anys, soles o amb infants, que no tenen domicili o l'han d'abandonar per raons de seguretat o d'altres.

El servei haurà de tenir especial esment en l'acolliment de dones que disposen de mesures de protecció, o quan es troben en situació de xoc degut a maltractaments patits recentment.

Essent un servei on l'element convivencial amb altres dones i infants atesos és molt important en les primeres fases de l'atenció, no seran perfil d'aquest servei d'acolliment les persones que presentin alguna de les següents problemàtiques:

- Consum d'alcohol o tòxics, sense tractament.
- Malalties de salut mental, sense tractament, o discapacitats psíquiques amb necessitats d'atenció intenses.
- Víctimes majors de 65 anys (encara que no sigui el recurs residencial adequat per aquest perfil, s'hi podran acollir mentre no tinguin una alternativa més adient).
- Persones amb manca d'autonomia amb necessitats d'atenció intenses.
- Persones que no resideixen habitualment a Palma, exceptuant aquelles que ingressin per derivació del Servei d'Igualtat del Consell Insular de Mallorca.
- Per aquest perfils de persones, existeixen altres recursos específics més adients que no són objecte d'aquest plec.

Excepcionalment es podrà acollir a persones que presentin un perfil no previst en aquest apartat, previ acord amb la inspecció municipal del





servei.

Atencions que ofereix:

Aquest servei atindrà les diverses necessitats d'acolliment pròpies de les dones i infants en aquesta situació. Ens referim a:

- L'acolliment d'emergència o immediat que ha d'aportat seguretat i normalització.
- L'acolliment per a la realització d'un procés de recuperació personal i social per guiar el seu projecte de vida.
- L'acolliment per assentar en la darrera fase del procés de recuperació, la seva autonomia funcional i econòmica, per al qual es fan servir equipaments tipus pisos tutelats o d'incorporació, tot i que en funció de l'evolució del procés de cada dona, se valorarà quin es l'equipament més adequat en cada moment.

El servei funcionarà per programes, confluint tots en l'elaboració del Pla Individualitzat que gaudirà cada persona dins el servei.

Els programes són:

- Programa d'allotjament i convivència.
- Programa d'atenció social.
- Programa d'atenció psicològica.
- Programa de promoció formatiu-laboral.
- Programa de suport socioeducatiu.

Canal d'accés:

- Directament o derivada a través d'un o d'una professional. Si el o la professional coneix la dona, adjuntarà una fitxa de derivació.

Tipus de servei:

- Servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora:

- Administració local

Equipament/ equips professionals:

- Un total de 76 places distribuïdes entre un casal, pisos i allotjaments externs.

Equip professional

- 1 Coordinadora d'atenció a 39h
- 1 Psicòloga a 39h
- 1 psicòloga a 19,5 h
- 1 Treballadora social a 39h
- 1 Treballadora social a 19,5h
- 1 Educadora social a 39h
- 1 Educadora social a 19,5h
- 1 Orientadora laboral a 19,5h
- 8 Monitores a 39h (312)
- 1 Auxiliar administrativa a 19,5h
- Coordinadora de logística a 19,5h
- 1 auxiliar de manteniment a 32,5h
- Personal de neteja a 38h
- Conserge a 39h
- Conserge a 10h

Ràtios, perfils professionals:

Els que s'estableixen a la Llei 11/2016 de 28 de juliol d'igualtat de dones i homes

Estandars de qualitat: Carta de compromisos del Serveis Municipals contra la Violència Domèstica i de Gènere de l'Ajuntament de Palma.

Garantia de la prestació: Prestació garantida

4. SERVEI DE GESTIÓ DE DIVERSITAT CULTURAL

Descripció:

El Servei de Diversitat Cultural de l'Ajuntament de Palma té la finalitat d'impulsar projectes i accions facilitadores de la convivència intercultural, així com orientar i donar suport als diferents serveis en les seves intervencions per garantir l'accés a serveis i recursos i la participació i inclusió de les persones migrades.

Funcions:

- Informar i facilitar l'accés de les persones migrades als serveis i recursos
- Realitzar diagnòstics específics per barris o zones de Palma respecte al clima de convivència en espais públics, la participació social, l'existència de discriminacions o la situació de col·lectius de persones migrades especialment vulnerables.
- Treballar els conflictes interculturals mitjançant la mediació.
- Impulsar projectes i activitats per a la integració social de les persones migrades i promoure la convivència intercultural d'atenció STOP Racisme, conformada amb altres serveis comunitaris.
- Oferir assessorament i suport tècnic als serveis municipals aportant coneixements, orientacions i/o eines metodològiques per tal d'incorporar la perspectiva intercultural a les seves intervencions en l'àmbit individual, familiar, grupal i comunitari, ja sigui de manera directa, interactuant amb les persones usuàries o actors socials, o de forma indirecta donant suport en segona línia.
- Incloure la perspectiva de gènere atenent les situacions de doble discriminació que puguin afectar les dones, incloent indicadors de gènere en tots els anàlisis i diagnòstics i indicadors de gènere en els projectes i activitats, fent activitats específiques per prevenir les desigualtats i apoderar les dones.

Perfils:

Persones migrades residents a Palma, Serveis municipals i d'altres entitats i associacions, ciutadania en general

Atenció que ofereix

a. Acollida, atenció i informació a persones migrades:

1.1. Suport tècnic als serveis municipals en l'atenció individual i familiar, per facilitar la incorporació de la perspectiva intercultural en la seva intervenció:

- 1.1.1. Informació i orientació a els o les professionals
- 1.1.2. Informació i orientació a la persona
- 1.1.3. Interpretació i traducció lingüística
- 1.1.4. Interpretació de pautes culturals
- 1.1.5. Mediació intercultural

1.2. Teledrets: servei telefònic d'informació i orientació sobre l'accés a recursos per a persones migrades, ofert en diferents idiomes

1.3. Atenció situacions de discriminació, racisme i xenofòbia: Xarxa STOP Racisme Palma, integrada per diferents entitats i serveis.

1.4. Valoració i informació sobre integració social per a l'autorització de residència temporal per circumstàncies excepcionals per raó d'arrelament social i per a persones emigrants retornades.

b. Projectes i activitats per a la convivència intercultural:

- 2.1. Tallers de sensibilització per a entitats i serveis
- 2.2. Projectes i activitats orientades al coneixement de la ciutat i dels drets i deures de la ciutadania i al foment de la participació
- 2.3. Suport a associacions de persones migrades
- 2.4. Suport a grups de capacitació i apoderament de persones migrades
- 2.5. Programació de continguts entorn de dies commemoratius: jornades formatives, conferències, tallers, etc.
- 2.6. Participació en plans de barri, projectes sectorials i comissions tècniques





Canal d'accés:

- Telefònic: 971228756
- Email: immigració@palma.cat

Tipus de servei:

- Servei comunitari específic

Entitat proveïdora:

- Ajuntament de Palma

Equipament/ equips professionals:

- 1 TAE mig educadora social
- 5 TAE mig intervenció social intercultural
- 2 Treballadores socials
- 1 auxiliar administrativa

Gestió del servei:

Secció de Gestió de Diversitat Cultural de la Regidoria de Justícia Social, Feminisme i LGTBI. Ajuntament de Palma.

Ràtios, perfils professionals:

Decret 66/2016 pel qual s'aprova la cartera Bàsica de Serveis Socials de les Illes Balears 2017/2020 i s'estableixen els principis generals a les carteres insulars i locals

Garantia de la prestació:

Subjecte a disponibilitat pressupostària (A excepció dels informes d'adequació d'habitatge i arrelament social que haurien de considerar-se com a prestacions garantides)

5. SERVEI DE SENSIBILITZACIÓ EN DRETS HUMANS I COOPERACIÓ

Descripció:

El Servei de Sensibilització en Drets Humans i Cooperació pretén fomentar la justícia social global, el respecte cap als Drets Humans i la implicació en vers els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) a través de diferents accions de sensibilització i la convocatòria de subvencions adreçada a les entitats socials que plantegen programes i projectes en aquests àmbits.

Funcions:

- Dirigir i coordinar les actuacions en matèria de cooperació al desenvolupament, respecte a la diversitat, la sostenibilitat, els drets humans i la justícia global.
- Gestionar la convocatòria de subvencions per a entitats amb la finalitat de promoure la justícia social, el compliment dels ODS i el respecte als Drets Humans.

Perfils:

Entitats i associacions, ciutadania en general

Atencions que ofereix:

- a. Oferta d'activitats de sensibilització en matèria de Drets Humans, sostenibilitat i justícia global.
- b. Assessorament i suport tècnic a entitats col·laboradores aportant coneixements, orientacions i/o eines metodològiques per tal de dur a terme actuacions en matèria de Drets Humans, sostenibilitat i justícia global.
- c. Convocatòria de subvencions per a entitats que promouen l'educació per al desenvolupament i els Drets Humans.





Canal d'accés:

- Telefònic 971228756
- Email: justiciasocial@palma.cat

Tipus de servei:

- Servei comunitari específic

Entitat proveïdora:

- Ajuntament de Palma

Equipament/ equips professionals:

- TAE mig intervenció social de cooperació
- 1 auxiliar administrativa

Ràtios, perfils professionals:

Decret 66/2016 pel qual s'aprova la cartera Bàsica de Serveis Socials de les Illes Balears 2017/2020 i s'estableixen els principis generals a les carteres insulars i locals

Garantia de la prestació:

Subjecte a disponibilitat pressupostària (A excepció dels informes d'adequació d'habitatge i arrelament social que haurien de considerar-se com a prestacions garantides)

Palma, a la data de la signatura electrònica (3 d'octubre de 2022)

El TAG de Benestar Social

Sergio Toral Albin

