

PLA ESTRATÈGIC 2017/20

REGIDORIA DE BENESTAR I DRETS SOCIALS

Ajuntament  de Palma

El Pla Estratègic de Benestar i Drets Socials 2016-2020
és aprovat per Decret número 201712157 de 21 de juny de 2017,
i se'n donà compte als acords de la Junta de Govern de
l'Ajuntament de Palma el dimecres 28 de juny de 2017.

Palma, ciutat d'igualtat d'oportunitats

L'Àrea de Benestar Social treballa des del primer dia d'aquesta legislatura 2015-2019 per uns Serveis Socials de qualitat centrats en la ciutadania i els seus drets, amb unes prioritats com són la protecció dels més desafavorits i l'empoderament de la societat civil per prevenir l'exclusió social.

Per assolir aquest objectius el camí a seguir és el de la col·laboració amb el tercer sector, tant sigui en l'aplicació dels programes d'actuació com obrint espais de debat amb la societat civil.

El producte d'aquest treball i col·laboració és la implementació d'accions i amb la creació de serveis i prestacions que afavoreixin la igualtat d'oportunitats.

Fer possible una ciutat d'igualtat d'oportunitats passa per donar importància a les barriades, com a lloc de desenvolupament personal i de socialització els seus veïns, implementant programes comunitaris coherents amb la realitat socio-demogràfica del seu territori. Aquestes intervencions han d'ésser prioritàriament de caràcter preventiu, tot el treball que es faci a través de la prevenció disposa les bases per una comunitat més cohesionada i equilibrada el dia de demà. Possibilitar que la infància es desenvolupi en un marc de relacions saludables, garantir la protecció de les persones majors, facilitar competències parentals, en definitiva potenciar la cooperació entre la gent evitarà en el futur molts de conflictes socials.

Avui avançam de forma valenta i decidida en la lluita contra la crisi i les seves conseqüències, treballant per a la recuperació de drets i serveis amb 4 prioritats

- Universalitat del dret de dependència
- Apropant els serveis a la ciutadania
- Garantint el dret a la informació dels serveis
- Atenent les necessitats bàsiques.

Els darrers deu anys han marcat un canvi important en la realitat socio-demogràfica de la ciutat de Palma. Els trets més significatius de la mateixa són: augment de l'atur, precarització del treball, augment de la immigració extracomunitària, l'envelliment progressiu de la població, augment de la vulnerabilitat social, canvis substancials amb els models de les unitats familiars, una crisi que afecta especialment a les dones i dificultats d'accedir a les necessitats bàsiques i molt especialment a l'habitatge.

Per actuar en aquesta realitat social cal desplegar el conjunt d'actuacions, accions, programes, projectes, serveis i prestacions de manera ordenada, garantint al màxim la seva eficiència i eficàcia i és per aquest motiu que s'ha dissenyat i elaborat aquest Pla estratègic 2017/2020 com a eina metodològica imprescindible per complir correctament amb les propostes planificades, i, per identificar més acuradament hem d'elaborar el diagnòstic de forma participativa mitjançant diversos grups d'opinió.

El Pla estratègic alhora que planifica l'atenció als usuaris també reflexiona sobre el treball dels professionals que comporta les noves necessitats socials, estam en una fase de transformació del Treball Social i dels Serveis Socials, cada vegada més augmenten les exigències administratives i de qualitat, registres, protocols, documentació,... i sense posar en qüestió les necessitats de tramitar correctament tots els processos administratius no s'ha de perdre de vista quins són els objectius i funcions dels serveis socials, en aquest sentit s'ha de fer compatible els processos administratius correctes amb l'atenció de qualitat a les persones.

I.- Introducció	4
II.- Marc de referència	5
A.- Pla Estratègic 2016-2036, B.- Decret de batllia d'organització serveis municipals de Palma C.- Pressupost municipal de l'Ajuntament de Palma 2016: objectius de Benestar i Drets Socials	
III.- Anàlisi interpretativa	8
A.- Dades demogràfiques de palma 2012 i 2016 B.- Dades d'evolució de l'atenció 2008-2016 C.- Síndesi diagnòstica dels grups d'opinió "quins serveis socials volem?" D.- Síntesi interpretativa	
IV.- Eixos Estratègics i objectius	16
Eix 1.- Orientació a la ciutadania en situació de vulnerabilitat social Eix 2.- Orientació a la comunitat Eix 3.- Treball amb xarxa amb altres Administracions i Entitats Eix 4.- Millora de la gestió i innovació	
V.- Seguiment i Avaluació	23
VI.- Organització de la Regidoria de Benestar Socials	28
VII.- Evolució de la despesa	29

I.- INTRODUCCIÓ

El Govern de l'Ajuntament de Palma té com a premissa de la seva actuació estar al costat de les persones, i millorar els serveis públics, la cohesió social i l'equilibri territorial, sobretot en moments difícils com els actuals, amb una crisi social i econòmica que crea noves demandes per part de la ciutadania.

Precisament el repte que l'equip de govern de la Regidoria de Benestar i Drets Socials s'ha marcat per a aquest mandat és: **adaptar els serveis socials a les noves necessitats; situacions motivades per un entorn de recessió econòmica que genera més precarietat, vulnerabilitat i fragilitat en la població, i que provoca un increment de la demanda que hem d'afrontar.**

Per caminar cap al repte dissenyem el Pla estratègic 2017-2020 que centra els esforços en el camí cap a:

- ✓ Donar una resposta decidida, ràpida i compromesa als ciutadans de Palma.
- ✓ Crear un model que gestioni les respostes a les sol·licituds d'atenció social demandades amb flexibilitat, agilitat i simplificant processos.
- ✓ Prestar un servei amb major qualitat, eficàcia, eficiència i proximitat a la ciutadania amb paràmetres d'equitat.
- ✓ Impulsar, organitzar i articular interna i externament el procés de prestació dels serveis socials bàsics de responsabilitat municipal.
- ✓ Millorar l'eficiència i l'eficàcia de la gestió dels processos administratius.

Els eixos d'aquestes línies estratègiques es centren en **els serveis a les persones i la cohesió social**, donant la màxima prioritat a la igualtat d'oportunitats i a l'atenció als que més directament pateixen els efectes de la crisi econòmica, per garantir la protecció dels col·lectius més vulnerables, i evitar així l'exclusió social. Considerem que la cohesió social no tan sols és garanteix des de Benestar i Drets Socials, sinó també, pel conjunt d'actuacions de cultura, esports, treball, drets civils, seguretat, educació i salut, aspectes tots ells que han d'anar lligats amb les diferents propostes d'actuació municipal.

En aquest sentit presentem un document on hi trobareu; la planificació estratègica que identifica allò que volem aconseguir en l'actuació de la Regidoria de Benestar i Drets Socials i l'organització de la Regidoria i dels seus centres i serveis. Els canvis responen a la intenció de fer de l'organització una suma d'esforços d'un gran equip humà que ha de treballar de forma cohesionada i efectiva per a poder arribar de la manera més eficaç a les demandes dels ciutadans i aconseguir així el repte que ens proposem.

II.- MARC DE REFERÈNCIA

La planificació i objectius de benestar social per a l'any 2017/20 estan emmarcades per tres grans acords jurídic -administratius que ha realitzat l'Ajuntament de Palma:

- El Pla estratègic 2016-2036 aprovat per unanimitat al plenari del 16 de gener de 2016,
- El decret de batllia d'organització administrativa de l'Ajuntament de Palma, que defineix les competències de la Regidoria de Benestar i Drets Socials
- El pressupost de 2016/2017

A.- Pla Estratègic 2016-2036,

L'Ajuntament de Palma va aprovar per unanimitat al plenari del 16 de gener de 2016 el Pla Estratègic 2016-2036, que defineix els següents eixos: medi ambient, benestar social, prosperitat, mobilitat, cultura i educació, participació i governança.

L'esquema resum del Pla és el següent:



L'eix estratègic de Benestar i Drets Socials explicita la fita següent:

Palma ciutat diversa, cohesionada i atractiva

Un nou model de ciutat més sostenible, intel·ligent, eficient, responsable i solidari requereix, dedicar una especial atenció a aquells col·lectius en risc d'exclusió social. Garantir les necessitats bàsiques per a la ciutadania, són elements fonamentals per a la convivència, la cohesió i la integració social en la comunitat.

Que es desglossa en els següents objectius estratègics:

- Garantir la cobertura de les necessitats bàsiques de la ciutadania. Pobresa zero.
- Assegurar l'accés a un habitatge digne de tota la ciutadania i bones condicions de vida.
- Garantir la igualtat d'oportunitats i la cohesió social.
- Garantir la creació d'equipaments que compleixin els requisits de qualitat, sostenibilitat i disseny, i que impulsin la descentralització dels serveis municipals.
- Impulsar sinergies amb associacions, entitats, serveis i tercer sector.
- Potenciar la intervenció i la participació comunitària enfortint el teixit associatiu.
- Fomentar la diversitat cultural i econòmica als barris de Palma convertint la diversitat en un actiu dinàmic i fomentant la bona convivència. La immigració i la diversitat són fonts de creació de riquesa.
- Fomentar i promoure una formació i una ocupació dignes, amb especial atenció als joves i als col·lectius vulnerables.

- Treballar amb el conjunt de la ciutadania per a millorar la convivència i la co-rresponsabilitat en la prevenció i l'eradicació de situacions de discriminació o segregació, fomentant especialment la igualtat de tracte i oportunitats entre dones i homes.
- Generar un ambient de seguretat a la ciutat.
- Adaptar la vida social i econòmica de la ciutat a una població envellida.
- Contribuir a la conciliació de la vida laboral, personal i familiar.

La Regidoria de Benestar i Drets Socials és una de les àrees –entre d'altres- que ha d'impulsar actuacions vinculades als objectius estratègics esmentats al Pla.

B.- Decret de batllia d'organització de l'Ajuntament de Palma

El Decret de batllia d'organització dels Serveis Administratius de l'Ajuntament de Palma, encomana a la Regidoria de Benestar i Drets Socials les competències que es relacionen:

VIII.a. Benestar

- a. Detectar i estudiar les necessitats socials al terme municipal.
- b. Planificar, implementar i avaluar les seves actuacions mitjançant un pla director en el qual s'explicitarà l'atenció general que s'oferirà i la que rebran els col·lectius específics o grups poblacionals.
- c. Implementar els serveis d'atenció social primària i els de caràcter específic que, per raons de necessitat o per acord amb altres administracions, calgui cobrir.
- d. Abordar les necessitats socials, psicosocials i socioeducatives mitjançant actuacions individuals o familiars, grupals o comunitàries, prioritzant la faceta preventiva i reinseridora de l'atenció social municipal.
- e. Coordinar les actuacions que en matèria de serveis socials es realitzin al terme municipal, amb facultat de dictar normes o instruccions que regulin l'activitat d'aquests serveis i les seves instal·lacions.
- f. Col·laborar amb altres administracions mitjançant la firma de convenis i amb les entitats i associacions que treballen al camp dels serveis socials a través de la convocatòria anual de subvencions i la firma de convenis vinculats a subvencions.
- g. Promoure i fomentar la participació de les entitats socials i del voluntariat en la prestació de serveis socials de la ciutat.
- h. Realitzar les actuacions que calguin per a procurar l'equilibri dels serveis socials territorials i les seves dotacions als districtes, així com garantir la igualtat en les condicions d'accés a aquests. Organitzar els serveis no territorials i la seva vinculació amb els anteriors.
- i. Impulsar, tramitar, coordinar i avaluar plans, programes o projectes transversals adreçats a col·lectius específics o grups poblacionals, en l'àmbit de les seves competències.
- j. Desenvolupar la Llei de serveis socials de les Illes Balears en les seves competències municipals.
- k. Cobrir les necessitats bàsiques de la ciutadania de Palma.
- l. Planificar, coordinar, atendre i avaluar els diferents serveis d'acolliment municipals per a famílies i adults.
- m. Dirigir l'atenció coordinada des de les àrees municipals a determinades situacions (emergències socials, Diògenes...).
- n. Detectar, prevenir i intervenir conjuntament amb altres serveis i entitats, en les famílies en situació de risc social.
- o. Prevenir el consum de drogues i altres addiccions.
- p. Impulsar els processos de treball i intervenció comunitària per la millora de la qualitat de vida de les barriades de Palma conjuntament amb les entitats, les institucions i associacions presents a cada un dels territoris.
- q. Gestionar, coordinar i inspeccionar els serveis i els convenis per a millorar la convivència i la cohesió comunitària a les barriades de Palma.

VIII.b. Drets socials

- a. Treballar per a fer visibles i donar a conèixer els drets socials a la ciutadania de Palma amb l'objectiu de transmetre que són fonamentals per a arribar al ple benestar.
- b. Vetllar per la transversalitat dins les diferents àrees de l'Ajuntament pel que fa als drets socials.
- c. Vetllar per la igualtat d'oportunitats de la ciutadania de Palma.
- d. Vetllar pel dret de la ciutadania de Palma a l'accés a l'habitatge digne i assequible.
- e. Vetllar pel dret de la ciutadania de Palma a l'educació i al seu accés.
- f. Vetllar pel dret de la ciutadania de Palma a la salut i al seu accés.
- g. Vetllar pel dret de la ciutadania de Palma a un treball digne i al seu accés.

VIII.c Infants i joves

- a. Dirigir la política d'infància mitjançant fonamentalment la prevenció en el temes que afecten el desenvolupament dels infants, així com la intervenció si s'escau.
- b. Incrementar l'atenció social per a la detecció d'abusos i maltractaments als menors i la seva atenció personalitzada.
- c. Impulsar la coordinació i el treball en xarxa amb altres administracions i entitats per tal de promoure polítiques públiques adreçades al benestar dels infants i joves del municipi.
- d. Prevenir i intervenir en el risc d'exclusió dels joves amb dèficits formatius i manca de feina.
- e. Prevenir l'abandonament escolar i promoure el retorn al sistema educatiu.
- f. Donar suport socioeducatiu a les famílies amb infants i joves en situació de risc.

VIII.d Atenció a l'autonomia personal a persones amb discapacitat i a persones majors

- a. Dur a terme atenció social, psicosocial i socioeducativa a persones amb discapacitat.
- b. Dirigir, coordinar, inspeccionar i gestionar els serveis d'atenció a persones amb discapacitat.
- c. Garantir, prestar, gestionar, coordinar i inspeccionar els serveis d'atenció domiciliària (ajuda a domicili, menjar i teleassistència).
- d. Detectar i abordar situacions d'alt risc social.
- e. Realitzar atenció individual, grupal o comunitària per a millorar l'autonomia personal.
- f. Detectar persones amb incapacitat o amb necessitat de disposar d'atenció tutelar i prestar-los aquesta atenció
- g. Coordinar-se amb administracions, entitats o serveis per a oferir una millor atenció a les persones majors i a persones amb discapacitat.
- h. Dirigir, coordinar, inspeccionar i gestionar els serveis dels casals d'autonomia personal.
- i. Dirigir, coordinar, inspeccionar i gestionar els serveis dels centres de dia per a persones majors.

VIII.e. Adscripció d'organismes i empreses

S'adscriu a aquesta Regidoria:

- Patronat Municipal de Reallotjament i Reinserció Social

C.- Pressupost municipal de l'Ajuntament de Palma 2017: objectius de Benestar i Drets Socials, aprovat pel Plenari (pressupost 2016)

Pobresa zero és un objectiu cabdal per aquesta Regidoria i per a tot l'equip de Govern de l'Ajuntament de Palma com també ho és el tenir uns serveis socials de qualitat, centrats en la ciutadania i els seus drets, i que ofereixin segones oportunitats.

La lluita contra la pobresa és un tema prioritari establert per l'equip de govern. Pensem que l'administració municipal ha de garantir la igualtat entre les persones i per tant, hem de desenvolupar un sistema de prestacions per oferir un mínim a tothom. Unes prestacions que permetin la cobertura de necessitats bàsiques: allotjament, alimentació, roba, llum i aigua. En especial atenció al menors en situació de pobresa, a més de la cobertura de necessitats bàsiques, s'han de garantir programes socioeducatius per a la prevenció i intervenció en contextos de risc social.

Però la filosofia de la Pobresa Zero va més enllà i dona a la societat civil el paper fonamental per la lluita contra la pobresa, per això la base social i comunitària és imprescindible per a formar xarxes d'acció conjunta i per tant, no podem obviar l'objectiu de potenciar i enfortir els projectes de participació social de barris que ens ajudaran a combatre la pobresa d'una manera col·lectiva. Tenen un paper clau doncs; els professionals dels centres, les entitats, associacions i tots els grups formals i informals que fan d'agents social perquè només la participació ciutadana pot desenvolupar alternatives conjuntes d'educació, cooperació i solidaritat en cada un dels àmbits que afecten la pobresa: l'economia, el consum responsable, models energètics sostenibles, la igualtat d'oportunitats i d'accés a la formació, a l'habitatge, a la sanitat...

III.- ANÀLISI INTERPRETATIVA

A.- DADES DEMOGRÀFIQUES DE PALMA 2012 I 2016

		Palma 2012	Palma 2016
Població	Població total	421.194	430.553
	Densitat poblacional	21,6	22,1
	% variació poblacional 2016/2004	10,9%	13,3%
	De 0 a 15 anys	65.396	66.433
	De 16 a 29 anys	73.315	68.227
	De 30 a 44 anys		116.391
	De 45 a 64 anys	223.010	113.456
	De 65 i més anys	59.437	66.046
	Nascuda a Espanya	314.203	318.019
	Nascuda a les Illes Balears	214.607	220.215
	Nascuda en una altra CA	99.596	97.804
	Nascuda a l'estranger	106.991	112.534
	Nascuda a la UE-28	33.854	39.064
	Nascuda en un país extracomunitari	73.137	73.470
Taxes de població	Taxa de dependència	42,1	44,4
	Taxa de població infantil	15,5	15,4
	Taxa de joventut	17,4	15,8
	Taxa de dependència jove		22,9
	Taxa de soledat dels joves		9
	Taxa d'envelliment	14,1	15,3
	Taxa de sobrenvelliment	6,9	7,1
	Taxa de soledat anciana	26,0	26,0
	Taxa de substitució	1,0	0,9
Unitats de convivència	Unitats de convivència	170.930	176.792
	Mitjana de membres per UC	2,5	2,43
	UC monoparentals		5.775
	UC unipersonals	58.843	62.261
	UC de 2 membres	42.265	43.490
	UC de 6 i més membres	6.509	6.452
	Taxa d'unitats de convivència de 6 i més membres	3,8	3,64
	UC d'1 persona major	15.437	17.184
	UC amb tots els membres nascuts a Espanya	118.470	132.303
	UC mixta (pers. nascudes a Espanya i a l'estranger)	21.677	15.986
Estudis	UC amb tots els membres nascuts a l'estranger	30.783	28.503
	Taxa d'instrucció insuficient	20,0	19,6
	Expedients amb intervenció	7.992	8.363
	Persones ateses	24.934	24.834
	Diagnòstics treballats	14.010	14.825
Benestar Social	Taxa d'expedients	4,7	4,7
	Taxa d'incidència	5,9	5,7
	Prestacions econòmiques concedides	4.919	18.259
	Import prestacions econòmiques	958.680	3.721.256
	Taxa d'activitats econòmiques		65,8
	Taxa d'ocupació		54,4
	Taxa d'atur		13,3

La taula anterior ens permet comparar les dades del Diagnòstic de Palma 2012 i les Dades de l'estudi de pobresa 2016. L'estudi de 2012 assenyalava que les dades mostren un increment de població que des del 2004 fins al 2012 del 10, 9% i des del 2004 fins al 2016 del 13,3%. Aquest increment es deu, majoritàriament, a persones nouvingudes. Del 2012 al 2016 les persones nouvingudes provenen en un 95% de països comunitaris. No disposem de dades comparatives pel que fa a la taxa d'activitats econòmiques, taxa d'ocupació i taxa d'atur.

La piràmide de població mostra una població madura que en els darrers quatre anys ha vist incrementat el percentatge de la població major de 65 anys del 14,11% en 2012 al 15,33% en 2016. La població menor de 15 anys manté un percentatge similar del 2012 al 2014 i representa el 15% del total de la població.

Les Unitats de convivència tenen una mitjana de membres lleugerament inferior a la del 2012 i el percentatge d'unitats de més de sis membres també ha disminuït. Cal destacar l'augment significatiu de les unitats d'una persona major sola.

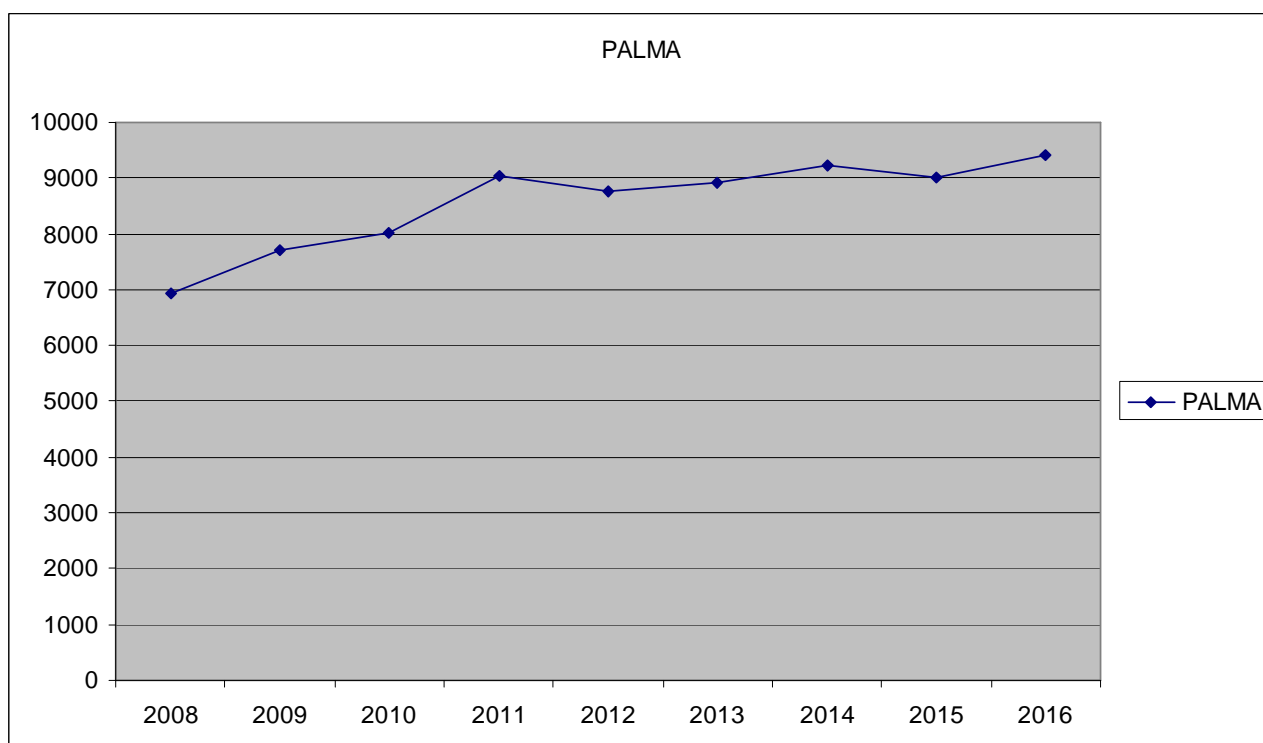
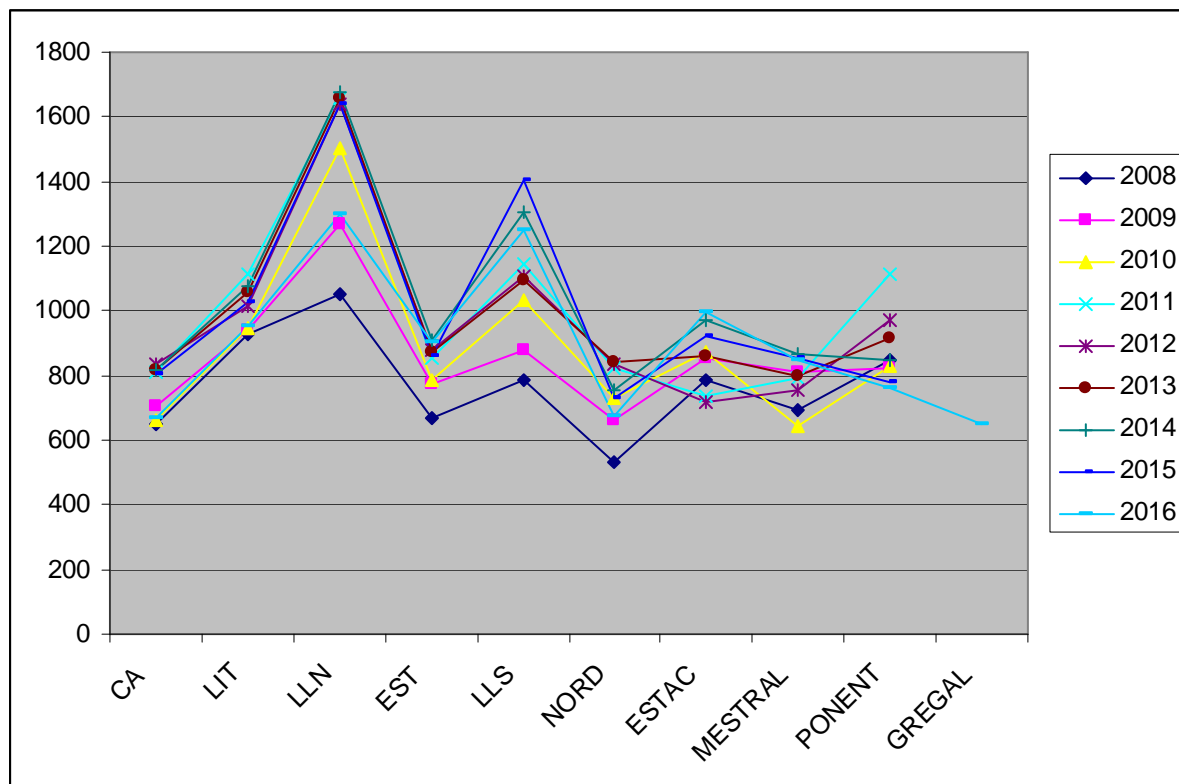
En relació a l'atenció de benestar i drets socials es mantenen taxes d'expedients i taxes d'incidència similars a les del 2012. El que s'ha produït és un increment molt significatiu del nombre de prestacions econòmiques i del seu import d'un 74% aproximadament.

B.- DADES D'EVOLUCIÓ DE L'ATENCIÓ 2008-2016

Per tal de valorar la repercussió de la crisi econòmica als nostres serveis, hem incorporat les dades de 2008 a 2016. La crisi econòmica ha produït un augment molt important de la demanda ja que ha afectat, especialment, a la població amb major vulnerabilitat. Les xifres i gràfics que us presentem recullen el canvi que es produeix del 2008 al 2009 tant amb el nombre de casos treballats, com amb el nombre de persones ateses i prestacions consumides.

Casos treballats

	CA	LIT	LL N	GREGAL	EST	LL S	NORD	ESTAC	MESTR	PONT	Palma total
2008	650	927	1050		671	788	535	788	690	845	6.944
2009	704	938	1.268		773	881	661	853	808	821	7.707
2010	660	944	1.506		783	1.034	729	875	646	830	8.007
2011	808	1.114	1.657		852	1.146	825	735	791	1.111	9.039
2012	837	1.012	1639		877	1.105	838	715	753	974	8.750
2013	816	1.058	1.655		871	1.095	843	859	801	913	8.911
2014	819	1.078	1.679		912	1.306	757	970	867	845	9.233
2015	802	1029	1639		860	1.405	727	920	854	781	9.017
2016	665	954	1299	652	904	1250	672	995	849	759	9.407



Les dades ens permeten veure l'impacte de la crisi amb l'augment constant de la demanda entre el 2008 i el 2011. A partir del 2011 la pressió assistencial es manté a nivells semblants, sense una variació qualitativa.

La gràfica dels CMSS ens permet apreciar que, malgrat tots vegin incrementada la demanda, aquest fet és especialment significatiu als CMSS de Litoral, Llevant Nord i Llevant Sud. El CMSS de Gregal, de nova

creació, presenta uns nivell de demanda molt elevats ja que atén a la població dels barris de Son Gotleu i Can Capes

Persones ateses per nacionalitat	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Espanyols	9.005	9.478	10.727	11.116	11.385	11.540	13.264	15.058	15.678	17.607
% respecte a les persones ateses	49,4	47,2	44,6	44,1	46	49	55	61	65	67,8
Estrangers	5.219	7.348	10.102	10.939	10.353	9.393	8.744	8.319	7.563	7.956
% respecte a les persones ateses	28,7	36,6	42,0	43,4	42	40	36	34	31	30,6
No consta	3.990	3.241	3.224	3.128	2.895	2.486	2.037	1.353	912	425
% respecte a les persones ateses	21,9	16,2	13,4	12,4	12	11	8	5	4	1,6
Total	18.214	20.067	24.053	25.183	24.633	23.419	24.045	24.730	24.153	25.988

Procedència persones estrangeres	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Comunitaris	486	852	1.063	1.176	1.129	1.097	1.060	1099	847	1066
% respecte a les persones estrangeres	9,3	11,6	10,5	10,8	11	12	12	13	12	13,4
Extracomunitaris	4.733	6.496	9.039	9.763	9.224	8.296	7.684	7.220	6.689	6.890
% respecte a les persones estrangeres	90,7	88,4	89,5	89,2	89	88	88	87	88	86,66

En relació a las persones ateses per nacionalitat es pot observar que van augmentant les de nacionalitat espanyola de forma considerable aquests darrers dos anys i disminuint les de nacionalitat estrangera des de l'any 2011

Si analitzem la procedència de les persones estrangeres, el 86,66% son extracomunitàries.

A nivell de Palma, els diagnòstics majoritaris són:

Diagnòstics	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Dificultats econòmiques	6.169	6.212	6.157	6.673	6.524	6.566
Manca de mitjans propis de subsistència	4.576	4.741	4.950	5.170	5.147	5.170
Dificultats d'habitatge	769	702	581	579	570	596
Altres dificultats econòmiques	829	769	626	924	805	800

Dificultats d'integració social	4.448	4.240	3.930	3.700	4.027	4.329
Dificultats d'inserció laboral	2.985	2.856	2.677	2.409	2.599	2.703
Dificultats d'inserció escolar	633	646	612	679	715	812
Dificultats d'inserció social	553	483	421	370	393	445
Altres dificultats d'integració social	277	255	220	242	320	369

Dificultats de convivència/relació	1.040	968	858	831	863	993
Risc per la integritat de les persones	350	358	319	309	319	360

Dificultats personals	2.016	2.202	1.846	1.779	1.787	1.994
Discapacitat/Dependència	775	933	717	618	624	676
Addiccions	87	108	88	81	77	85
Altres dificultats personals	213	1.161	1.041	1.080	1.086	1.233

A l'any 2016 s'ha donat un increment dels diagnòstics de dificultats d'integració social i dificultats personals.

C.- SINTESI DIAGNÒSTICA DELS GRUPS D'OPINIÓ “QUINS SERVEIS SOCIALS VOLEM?”

Per realitzar l'estat de la qüestió dels serveis socials municipals s'han realitzat grups d'opinió “Quins serveis socials volem?”, durant els mesos d'octubre- novembre 2016. La participació ha estat de 140 persones: 4 grups de persones ateses, 3 grups de tècnics de benestar social, 3 grups de tècnics d'altres àrees i administracions (1 d'altres àrees, 1 de docents, i 1 de salut i altres administracions, 1 grups d'entitats/empreses col·laboradores, 1 grup d'entitats col·laboradores i 1 grup de professors de la UIB i de Col·legis Professionals).

El diagrama- resum dels grups d'opinió és el següent:



Tots els grups d'opinió varen seguir la mateixa metodologia de treball: havien de consensuar els principals aspectes dels serveis socials municipals:

- els principals punts forts
- els principals punts febles
- les principals propostes

Una vegada fet el consens, cada grup havia d'ordenar la importància de cada un d'ells, de la comparació i resum de tots els grups, s'han recollit i sintetitzat les principals coincidències i ponderacions, resultant el següent resum diagnòstic i estat de la qüestió dels serveis socials municipals de Palma.

Principals punts forts

- 1.- De manera unànime tots els grups de participants coincideixen en què els professionals són el punt més fort dels serveis socials municipals, per:
 - ❖ L'alta implicació, compromís, la predisposició, la motivació, la voluntat de fer, la vocació.
 - ❖ La Bona atenció professional: la paciència, l'acompanyament humà, la disposició contínua d'ajudar, el suport rebut i el bon tracte.
 - ❖ La col·laboració positiva i bona coordinació, complicitat equips-persones-entitats.
- 2.- La capacitat i característiques de l'equip humà: capacitats, habilitats, coneixements i competències.
- 3.- Hi ha unanimitat de tots els quatre grups de persones ateses que manifesten de forma explícita l'alt agraïment i l'alta satisfacció de l'atenció, el suport rebut i el bon tracte proporcionat pels tècnics.

- 4.- Bona estructura dels serveis socials i accessibilitat: recursos, prestacions, la proximitat als usuaris i als barris, la visibilitat, serveis territorialitzats, bona accessibilitat al ciutadà. Presència a pràcticament tots els barris. La proximitat dels serveis socials a la població. Xarxa útil i extensa.
- 5.- Equips multidisciplinaris. Visió dels equips i la seva composició multiprofessional.
- 6.- Col·laboració entre serveis i coordinació amb entitats: treball en xarxa: bona coordinació, bona valoració tècnics-entitats-serveis, bona escolta.
- 7.- La capacitat de realització de programes, iniciatives i ajudes que són beneficioses per a la població.

Principals punts febles

- 1.- Serveis socials massa burocratitzats i allunyats dels problemes socials per:
 - ❖ Manca de flexibilitat i agilitat com a organització.
 - ❖ Incerteses en les directrius; estancament, poca innovació
 - ❖ Excés de burocratització: massa papers, massa tràmits procediments complexos i molt llargs.
- 2.- Insuficient dotació de personal d'atenció directa a persones i a la comunitat
- 3.- Millorar les ajudes econòmiques: increment, quantitat i durada
- 4.- Insuficient atenció integral de les persones i del seu acompanyament, tendència a ser assistencials i molt cronificadors
- 5.- Manca de criteris clars de traspàs d'informació, de col·laboració i coordinació entre administracions, altres serveis i entitats socials proveïdores de recursos. Escassa difusió dels diferents recursos socials
- 6.- Excessiu pes de l'atenció individual-familiar en detriment del treball comunitari, abordatge poc preventiu i insuficient perspectiva socioeducativa i comunitària
- 7.- Existència de diferents criteris d'atenció entre centres de serveis socials

Principals propostes

- 1.- Ampliació i increment dels recursos/serveis adreçats a persones majors, malalts/discapacitats i infància. Per exemple: guarderies, ciberaules, centres de formació, reforç educatiu, vivendes de lloguer social i a preus més baixos
- 2.- Disposar de més fons econòmics per a poder ajudar més: augmentar les ajudes econòmiques, tant la quantia com els conceptes i la seva durada.
- 3.- Impulsar, dotar i incrementar la intervenció comunitària. Fomentar el treball en xarxa
- 4.- Incrementar el recurs humà
- 5.- Millorar la coordinació entre administracions, serveis i entitats per poder racionalitzar els recursos, conèixer globalment les possibilitats i fer actuacions transversals, fer el seguiment de casos/persones, amb innovació
- 6.- Millora en la planificació: establir de forma clara objectius, línies, passes i terminis amb antelació i previsió (bianual). I en coordinació entre tots els agents implicats.
- 7.- Atenció més integral amb persones/famílies (defugint de les ajudes/prestacions, anant cap a una visió més d'acompanyament, educativa i de transformació). Promoure un model de participació i acompanyament de les persones (versus un basat en les prestacions)

D.- SINTESI INTERPRETATIVA

Els darrers deu anys, i més concretament a partir de la crisi econòmica del 2008 han marcat un canvi important en la realitat socio-demogràfica de la ciutat de Palma. Els trets més significatius de la mateixa són:

1. La crisi econòmica que ha tingut com a conseqüència uns índexs molt elevats d'atur i una important precarització laboral pel que fa a la contractació i a les retribucions que ha afectat especialment a la població en situació de vulnerabilitat,
2. L'augment de la immigració no comunitària que té com a conseqüència la diversitat ètnica i cultural de la ciutat, especialment visible en alguns barris. Moltes de les persones nouvingudes es troben en una situació de vulnerabilitat per dinàmiques de precarització en qüestions legals, relacionals, laborals i d'habitatge.
3. L'envelliment progressiu de la població i l'augment de les situacions de dependència social que genera noves formes de relació intergeneracional
4. Les dificultats d'accés del joves al mercat laboral tant per la precarietat del mateix com per la seva manca de formació
5. Les dificultats generades per la precarietat laboral i la pèrdua de drets que afecta especialment als col·lectius més vulnerables.
6. La diversitat de models familiars que es tradueix en noves dinàmiques relacionals que afecten sobretot a les dones
7. Les dificultats d'accés a un habitatge digne i a la cobertura de necessitat bàsiques a les que ens condueixen les diferents situacions assenyalades.

Els serveis socials municipals, des del mes de juny de 2015 han incorporat:

1. Millora en la territorialització dels serveis, incrementant els Centres municipals de Serveis Socials amb un nou centre a Greal que ha implicat que disminueixi la pressió assistencial al CMSS Llevant Nord
2. Creació de punts assistencials a Son Ferriol, L'Arenal, La Soledat i el Terreno que han facilitat l'accés als ciutadans dels barris més allunyats, consolidant així l'ampliació i la proximitat dels serveis.
3. Aprovació del Reglament de Centres que permet conèixer tant als ciutadans com als professionals els seus drets i deures.
4. Aprovació del Reglament de Prestacions econòmiques que facilita el coneixement dels criteris d'accés a les mateixes tant als ciutadans com als professionals
5. Millores en el Catàleg de Prestacions Econòmiques de Serveis Socials.
6. Aprovació de les revisions de la documentació metodològica de treball individual i treball grupal i comunitari
7. Aprovació i aplicació del document de ràtios d'atenció que unifica i iguala la distribució de càrregues de treball i dedicacions entre els professionals.
8. Aprovació i aplicació del document de criteris tècnics d'intervenció comunitària, amb les indicacions d'aplicació a cada un dels Centres.
9. Els canvis de l'organització a nivell central i territorial que tenen una repercussió positiva en l'atenció a la ciutadania
10. Augment i millores en la gestió del recurs humà.

Pel que fa a l'anàlisi quantitativa i qualitativa dels serveis socials comunitaris, tenint en compte la realitat socio-demogràfica, les dades d'atenció, els criteris metodològics; cal concretar diversos aspectes que incideixen en la seva execució. Els més significatius són:

1. Increment de la demanda amb la sobrecàrrega de feina, cansament i pèrdua d'il·lusió que porta associada
2. Increment de consum de prestacions econòmiques per cobertura de necessitats bàsiques
3. Increment de la càrrega laboral en temes de tramitació administrativa.
4. Dificultats importants per portar endavant plans de feina atesa la dificultat de facilitar l'accés al mercat laboral i a l'habitatge
5. Necessitat de reordenar els circuits d'atenció per tal de millorar l'eficàcia i l'eficiència dels mateixos
6. Feblesa de la coordinació intra e inter administracions i l'inadequada definició de circuits que dificulta tant l'accés àgil als recursos que necessiten els ciutadans com l'aprofitament eficient dels mateixos.

7. Dificultats importants en temes d'habitatge tant pel que fa a desnonaments com a l'accés a habitatge social
8. Cobertura de baixes de professionals de benestar i drets socials poc àgil
9. Excessiva presència del treball individualitzat respecte als altres tipus d'atenció: grupal i comunitari.
10. Necessitat de definir i actualitzar les funcions dels professionals, especialment els que han vist modificat el seu perfil.
11. Definir de manera clara, mitjançant les carteres de serveis de les diferents administracions, les funcions i els límits de cadascuna de manera que es faciliti l'accés dels ciutadans als serveis socials
12. Unificar els criteris d'intervenció, aplicant els criteris metodològics consensuats, per tal que tots els ciutadans rebin una atenció el més igualitària possible
13. Incorporar noves línees d'intervenció comunitària que permetin un abordatge integral a nivell urbà i social d'aquelles zones més vulnerables tot i tenint en compte el decret 48/2001 de zones d'atenció preferent i la Llei 2/2009 de la CAIB de barris d'atenció especial
14. Millorar la coordinació amb el conjunt de serveis i administracions pel que fa a ofertes formativo-laborals
15. Disposar de la dotació d'infraestructura informàtica adient per complimentar el sistema de registre
16. Desenvolupament i millora de programes de tractament de dades d'atenció individual i creació del d'atenció grupal i comunitària.
17. Incorporar l'ús de les noves tecnologies a la intervenció social: web, mòbils, facebook, twitter, blogs, etc.
18. Facilitar, mitjançant protocols, l'articulació entre serveis comunitaris i especialitzats

A manera de síntesi interpretativa podríem apuntar :

1. Els serveis comunitaris són serveis de caràcter personal i intensius en personal qualificat. Els professionals són el principal recurs del sistema, per tant els objectius del seu treball, la seva qualificació, la seva motivació i il·lusió són elements fonamentals.
2. La reducció de la demanda és un indicador bàsic per mesurar l'èxit de la intervenció dels serveis comunitaris.
3. Els objectius i indicadors que ens permetin analitzar l'impacte de la intervenció han de ser mesurables.
4. S'ha fet un esforç d'estandardització en els protocols que permet definir les intervencions professionals i les prestacions a les que tenen accés
5. Manca una definició més exhaustiva dels límits de l'atenció per part dels serveis comunitaris, especialment en relació a la resta de serveis d'atenció primària d'altres sistemes de protecció.
6. Millorar la coordinació entre els serveis comunitaris i els serveis específics
7. Manca definició de pautes clares d'atenció a urgències i emergències
8. Incorporar les noves pautes de serveis domiciliaris tant pel que fa a l'atenció de les persones del sistema de dependència com pel que fa a la incorporació del co-pagament.
9. La capacitat d'adaptació a la diversitat territorial i de necessitats dels diversos centres

La finalitat que identifica els serveis comunitaris és contribuir des de la proximitat a l'autonomia personal, a l'enfortiment dels vincles socials i relacionals que contribueixin a la superació de les situacions de risc i exclusió social.

IV.- EIXOS I OBJECTIUS ESTRATÈGICS.

A.- OBJECTIUS I EIXOS ESTRATÈGICS

Els objectius estratègics de Benestar Social que afecten a diverses àrees de govern municipal es concreten en els següents eixos estratègics de Benestar i Drets Socials:

Objectius estratègic del Pla Municipal 2016-36	Eixos estratègics de Benestar i Drets Socials 2017-2020
1a.- Garantir la cobertura de les necessitats bàsiques de la ciutadania. Pobresa zero 1b.- Assegurar l'accés a un habitatge digne a tota la ciutadania i unes condicions de vida adequades	Eix 1 Orientació a la ciutadania en situació de vulnerabilitat social
2.- Potenciar la intervenció i la participació comunitària enfortint el teixit associatiu	Eix 2 Orientació a la comunitat
3.- Impulsar sinergies amb associacions, entitats i serveis del tercer sector	Eix 3 Treball amb xarxa amb altres Administracions i Entitats
4.- Millora de la gestió dels serveis i l'atenció a la ciutadania	Eix 4 Millora de la gestió i innovació

Aquests eixos es concreten en diferents serveis, recursos i actuacions que marquen el desplegament de cadascun.

EIX 1 Orientació a la ciutadania en situació de vulnerabilitat social	EIX 2 Orientació a la comunitat	EIX 3 Treball amb xarxa amb altres administracions i entitats	EIX 4 Millora de la gestió i innovació
Millorar l'atenció a la ciutadania incorporant agilitat, capacitat de resposta, qualitat...	Potenciar la participació comunitària	Construir respostes integrals per a la inclusió social i impulsar sinergies amb el tercer sector, entitats i serveis;	Impulsar i avançar en noves metodologies, estratègies, model d'atenció i innovació tecnològica

EIX 1.- ORIENTACIÓ A LA CIUTADANIA AMB SITUACIÓ DE VULNERABILITAT SOCIAL

Objectiu	Serveis centrals	Serveis comunitaris bàsics
A.- Garantir la cobertura de necessitats bàsiques sense detriment de l'atenció i intervenció habitual dels centres municipals de serveis socials, regulada pels documents metodològics	Seguiment i revisió del reglament d'ajudes econòmiques, el catàleg de prestacions i el manual relatives a necessitats bàsiques i d'inserció social Dissenyar i implementar la targeta per cobertura de la necessitat bàsica d'alimentació	Atendre i valorar la situació socioeconòmica i de risc social que dificulten la cobertura de les necessitats, aplicació –si cal- dels ajuts econòmics del catàleg de prestacions. Co-el-laborar i acompanyar a les persones/famílies en la consecució del pla individualitzat d'inserció social, socioeducativa, domiciliària i/o psicosocial
B.- Donar una resposta efectiva a la Pobresa energètica.	Establir acords i convenis amb les companyies distribuïdores d'aigua, de gas i d'electricitat <i>que evitin els talls de subministrament</i> Seguiment i revisió del reglament d'ajudes econòmiques, el catàleg de prestacions i el manual relatives a aigua i electricitat	Informar i assessorar als ciutadans de mesures i acords en referència a talls de subministres Atendre i valorar la situació socioeconòmica i de risc social que dificulten la cobertura de les necessitats, aplicació –si cal- dels ajuts econòmics del catàleg de prestacions. io-el-laborar acompanyar a les persones/famílies en la consecució del pla individualitzat d'inserció social, socioeducativa, domiciliària i/o psicosocial
C.- Donar resposta efectiva a les dificultats d'habitatge	Dotar l'oficina antidesnonaments, per oferir suport social i econòmic Seguiment i revisió del reglament d'ajudes econòmiques, el catàleg de prestacions i el manual relatives a habitatge Protocol·litzar les coordinacions entre CMSS, oficina antidesnonament i serveis d'inclusió Establir una comissió municipal d'infrahabitatge i barraquisme	Informar i assessorar als ciutadans en relació <i>als deutes de lloguer</i> i d'accés a l'habitatge i recursos municipals d'allotjament Atendre i valorar la situació socioeconòmica i de risc social que dificulten la cobertura de les necessitats, aplicació –si cal- dels ajuts econòmics del catàleg de prestacions. Co -el-laborar i acompanyar a les persones/famílies en la consecució del pla individualitzat d'inserció social, socioeducativa, domiciliària i/o psicosocial
D.- Oferir una adequada i unificada atenció als ciutadans	Realitzar el seguiment de la implementació del document de ràtios d'atenció, donar suport i aplicar els ajustos necessaris Incorporar un sistema d'accés unificat als serveis	Aplicar les indicacions de dedicacions, primeres cites i ràtios d'atenció. Requerir suport en situacions per sobre els màxims d'atenció

	comunitaris, mitjançant una app de cita prèvia i recordatori de cites on-line	
E.- Apropar els serveis comunitaris a les zones de major vulnerabilitat social	Analitzar i proposar ajustos a l'actual sectorització dels serveis comunitaris bàsics adaptada a la transformació socioeconòmica i d'habitatge de la ciutat Ajustar les dotacions professionals i els equipaments a la territorialització, a les dades diagnòstiques i a les necessitats d'atenció	Consolidar els punts d'atenció de L'Arenal, Son Ferriol, El Terreno i la Soledat. Obrir el CMSS Mestral al seu territori Incrementar el coneixement dels recursos de serveis i entitats existents als barris de cada sector.
F.- Incrementar el treball grupal i la seva oferta	Revisió i unificació de criteris de treball grupal Incrementar la difusió social dels projectes grupals.	Incrementar les actuacions i projectes grupals provinents de persones ateses a atenció individual-familiar: de prevenció del risc de la infància i joventut, de capacitació en habilitats paternals, de capacitació de l'autonomia i de participació social
G.- Nou model d'atenció a urgències/emergències	Disseny de nou protocol d'atenció a urgències i emergències Implementació del nou protocol	Atendre i valorar les situacions. Derivar als serveis d'urgències de ciutat.
H.-Nou model d'atenció en dependència	Gestió dels serveis domiciliaris (ajuda a domicili, menjar a domicili i teleassistència) Gestionar els centres de dia i Casals d'autonomia personal Implementar conveni amb DG Dependència pel SAD Aprovar l'ordenança de preus públics de prestacions de dependència Disminuir la llista d'espera de SAD	Compliment de conveni amb la Fundació Balear d'Atenció a la Dependència. Valorar i derivar situacions als serveis de promoció de l'autonomia personal. Sol·licitar els serveis domiciliaris municipals Integrar a persones majors a activitats grupals de promoció de l'autonomia.

EIX 2 ORIENTACIÓ A LA COMUNITAT

Objectiu	Serveis centrals	Serveis comunitaris bàsics
A.- Elaborar projectes comunitaris de barri a cadascun dels CMSS	Donar suport presencial directe al territori, realitzar gestions i suport indirecte per garantir la implementació dels projectes comunitaris de barri dels CMSS.	Dissenyar, implementar i avaluar al manco un projecte d'intervenció comunitari participatiu en un barri a cada CMSS.
B.- Implementar els criteris i pautes metodològiques d'intervenció comunitària	Donar suport presencial i indirecte, fer el seguiment i valorar el grau d'ús/d'utilitat, realitzar propostes de millora de les indicacions de criteris d'intervenció comunitària	Aplicar les indicacions i orientacions que estableixin els criteris. Fer propostes de millora a través de les comissions de seguiment
C.- Augmentar la intervenció preventiva socioeducativa i els projectes de detecció, prevenció i intervenció en situacions de risc.	Desenvolupar programes de ciutat d'atenció socioeducativa: d'escolaritat compartida, de suport familiar, de suport educatiu, de suport a la incorporació social i laboral	Incorporar als projectes comunitaris de barri actuacions preventives d'infància/joves en risc. Realitzar projectes amb l'objectiu de detectar situacions de risc social als projectes grupals i comunitaris. Projectes grupals amb finalitat col·lectiva adreçats a infants-joves, persones adultes i persones majors amb l'objectiu de disminuir/evitar situacions de risc social.
D.- Col·laborar en projectes de treball en xarxa impulsats per entitats i serveis	Realitzar el seguiment i coordinacions tècniques dels Convenis de col·laboració amb la Fundació Bancària La Caixa (caixaproinfància i ICI) Realitzar el seguiment tècnic dels projectes d'entitats que disposin de subvencions municipals Donar suport presencial directe al territori, realitzar gestions i suport indirecte per garantir la implementació dels projectes comunitaris de barri dels CMSS.	Participar en el grups promotor i en desenvolupament d'iniciatives preventives impulsades per entitats del tercer sector als barris.
E.- Elaborar un Pla Municipal de Drogues conjuntament amb altres regidories	Convocar les diferents regidories per elaborar el Pla Municipal de Drogues Incorporar les entitats que treballen en l'àmbit de la prevenció d'addiccions per participar en el Pla.	Detectar i abordar situacions de risc de consum mitjançant projectes grupals i comunitaris que es realitzen.

EIX 3.- TREBALL EN XARXA AMB ALTRES ADMINISTRACIONS I ENTITATS

Establir espais de coordinació en funció de la Cartera de serveis de cadascuna de les administracions, elaborant criteris d'accés i trànsit entre els diferents àmbits d'atenció.

Objectiu	Serveis centrals	Serveis comunitaris bàsics
A.- Establir noves formes de col·laboració amb entitats del tercer sector	Participar del Pacte per a la inclusió Social de l'Ajuntament de Palma i EAPN). Consolidar la participació al Consell Municipal de Serveis Socials i crear comissions delegades. Ordenar i reformular les convocatòries de subvencions a programes d'interès social Impulsar projectes conjunts amb les entitats destinats a sectors de població amb alta vulnerabilitat social (salut mental, drogodependència, iniciatives prelaborals per col·lectius vulnerables...)	Participar en el desenvolupament d'iniciatives territorials d'entitats Informar a les persones ateses dels recursos i serveis d'entitats, derivar-los i acompanyar-los. Disposar d'un quadre sintètic de les col·laboracions al Pla de sector
B.- Protocol·litzar mètodes de treball transversal amb les administracions	Establir espais de coordinació en funció de la Cartera de serveis de cadascuna de les administracions, elaborant criteris d'accés i trànsit entre els diferents àmbits d'atenció. Impulsar comissions de coordinació amb Conselleria de Salut (Centres de Salut, USM, IBSMIA) Impulsar comissions de coordinació amb Conselleria d'Educació (CEIPs, IES, Centres Concertats) Establir comissions i protocols d'actuació que facilitin l'atenció als menors en situació de risc de desatenció/maltractament i la coordinació estable amb els serveis específics de l'IMAS. Establir comissions i protocols d'actuació per a la Xarxa d'atenció a l'Exclusió i la coordinació estable amb els serveis específics de l'IMAS. Facilitar les actuacions territorials coordinades i conjuntes amb altres àrees municipals i regidories de districte	Participar i col·laborar en el desenvolupament d'iniciatives territorials de serveis Informar a les persones ateses dels recursos i actuacions dels serveis educatius i de salut, derivar-los i acompanyar-los Disposar d'un quadre sintètic de les coordinacions amb Centres Educatius i Centres de Salut al Pla de sector Requerir a serveis centrals l'assessorament i interlocució amb d'altres serveis, especialment en protecció de menors. Comunicació i coordinació amb els assessors de regidoria de districte Participar als Consells de Barri impulsats per les regidories de districte.
C.- Protocol·litzar mètodes de treball amb les entitats tant a nivell de ciutat com territorial	Aplicació del criteris del document d'intervenció comunitària. Donar suport presencial i indirecte en gestions Elaborar i facilitar pautes tècniques de treball conjunt	Fer arribar propostes noves i millores

EIX 4.- MILLORA DE LA GESTIÓ I INNOVACIÓ

Objectiu	Serveis centrals	Serveis comunitaris bàsics
A.- Construir indicadors claus de resultat com a base de funcionament dels CMSS	Unificar criteris de gestió dels CMSS Facilitar suport presencial i indirecte als caps de sector pel que fa a la gestió i organització tant del recurs humà com de la implementació dels criteris metodològics Suport a l'elaboració, seguiment i avaluació dels Plans de sector bianuals	Elaborar, implantar i avaluar el Pla de sector bianual Valorar anualment la consecució dels objectius del Pla i incorporar un annex d'ajustos
B.- Establir un Pla de formació i reciclatge específic	Analitzar les necessitats i desenvolupar un pla de formació dels professionals ajustat al desenvolupament del Pla estratègic.	Participar a les actuacions del Pla Assistir i participar a cursos de formació externa Fer propostes d'accions formatives
C.- Generar una línia de detecció de projectes innovadors	Compartir anualment, experiències innovadores i valorar la seva eficàcia/eficiència per tal de fer-les extensives als diferents serveis comunitaris. Organitzar Jornades anuals de bones pràctiques	Presentar i elaborar bones pràctiques
D.- Augmentar la coordinació entre els diferents Centres Municipals de Serveis Socials	Establir espais de coordinació periòdica que facilitin la unificació de criteris entre els diferents sectors, el compartir noves experiències i criteris d'intervenció.	Participar a espai de coordinació territorial Difondre les iniciatives a través del +info Facilitar projectes a altres sector Elaborar projectes conjunts entre sector limítrofs per tal de rendabilitzar recursos
E.- Implementar la metodologia tècnica comuna	Realitzar un seguiment de la implementació dels documents metodològics d'atenció individual-familiar i d'atenció grupal-comunitària. Realitzar una actualització dels documents tècnics.	Implementar la metodologia. Presentar propostes de millora Participar a comissions específiques

F.- Equilibrar les càrregues de feina entre diferents centres	Implementar el document de <i>Criteris de dedicacions, primeres cites i ràtios d'atenció</i> i fer el seguiment periòdic del mateix aplicant els ajustos necessaris entre la xarxa de centres.	Aplicar de forma efectiva les indicacions Sol·licitar el suport en situacions de desajust
G.- Millora de les condicions de treball dels professionals: Dotar de l'equip humà i dels espais necessaris per a la intervenció	Proposta d'ampliació del recurs humà en funció del volum d'atenció efectiu Cobertura de les baixes de llarga durada Estudi i viabilitat de nous locals municipals per Llevant Sud, Gregal, Est i Ponent Suport en la recerca d'espais per a projectes grupals/comunitaris	Comunicar les baixes i incidències del personal de manera sistemàtica Col·laborar en la posada en funcionament dels nous locals i punts d'atenció. Recerca de locals disponibles d'entitats i serveis per realitzar actuacions grupals/comunitàries
H.- Dotar dels recursos i programes per tal de poder fer una modernització tecnològica i de la gestió de la informació	Incrementar la ràtio ordinador/professional per tal de facilitar el complimentar els expedients informàtics i substitució dels equipaments obsolets Incorporar escàners que permetin eliminar la documentació que es guarda en paper. L'objectiu és aconseguir l'expedient totalment informatitzat i suprimir els arxius de paper. Incorporar app de cites i recordatori de les mateixes Incorporar de manera àgil les modificacions del programa de registre d'atenció individual (NOU i Primeres cites) i les sortides documentals automatitzades Disseny d'un sistema de registre informatitzat de projectes grupals i projectes comunitaris Modernització de la pàgina web municipal, dotar-la de continguts i transparència. Impulsar l'ús de les xarxes socials als projectes grupals/comunitaris.	Comunicació de les incidències, requerir la dotació Ús sistemàtic i rigorós del sistema de registre, incrementar el registre del procés del cas al NOU Proposar millores concretes i canvis .

V.- SEGUIMENT I AVALUACIÓ

El Pla Estratègic establirà reunions internes de seguiment semestral. La informació de les reunions de seguiment es traslladarà al Consell Municipal.

L'avaluació es realitzarà anualment. Els resultats de la mateixa es presentaran als professionals de Benestar i Drets Socials.

El calendari serà el següent:

SEGUIMENT	AVALUACIÓ
Desembre 2017	Desembre 2017
Juny 2018	
	Desembre 2018
Juny 2019	
	Desembre 2019
Juny 2020	
	Desembre 2020

INDICADORS DE RESULTAT

Eix 1

ORIENTACIÓ A LA CIUTADANIA EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT SOCIAL	RESULTAT ESPERAT	INDICADOR
A.- Garantir la cobertura de necessitats bàsiques sense detriment de l'atenció i intervenció habitual dels centres municipals de serveis socials, regulada pels documents metodològics	Implementació de la revisió del reglament d'ajudes econòmiques Seguiment del catàleg de prestacions	Informe anual de seguiment de la implementació del reglament d'ajudes econòmiques, del catàleg de prestacions i del manual. Taxes d'incidència, quantia per expedient, tipologia d'ajudes, detecció de noves necessitats
B.- Donar una resposta efectiva a la Pobresa energètica.	Convenis amb les principals empreses distribuïdores d'aigua i gas.	Nombre d'atencions a persones /famílies per evitar talls de subministrament. Despesa relativa a talls de subministrament Revisió anual de criteris de catàleg de prestacions i manual d'ajudes econòmiques.
C.- Donar resposta efectiva a les dificultats d'habitatge	Col·laboració amb l'Oficina antidesnonament S'ha donat suport a les persones en dificultats d'habitatge	Nombre d'atencions a persones /famílies per evitar desnonament. Despesa relativa a dificultats d'habitatge Revisió anual de criteris de catàleg de prestacions i manual d'ajudes econòmiques.
D.- Oferir una adequada i unificada atenció als ciutadans	Aplicar els criteris que deriven del document de ràtios d'atenció. Oferir suport als CMSS en l'aplicació de criteris Disposar d'una app de cita prèvia i recordatori de cites on-line.	Informe mensual de ràtios d'atenció. Nombre d'ajustos realitzats en funció del document de ràtios App de cita prèvia i recordatori de cites on-line implementats al 2018
E.- Apropar els serveis comunitaris a les zones	Aplicar els criteris de descentralització de	Ajustos en la distribució dels barris a atendre des

de major vulnerabilitat social	l'administració a la nova realitat sociodemogràfica de la ciutat	de cada CMSS. Obert CMSS Mestral al seu territori. Actualitzar la guia de recursos territorials
F.- Incrementar el treball grupal i la seva oferta	Document revisat de criteris de treball grupal	Nombre d'actuacions i projectes comunitaris provinents de persones ateses a atenció individual i familiar
G.- Nou model d'atenció a urgències/emergències	Protocol d'atenció a urgències i emergències aprovat i implementat	Elaboració i implementació del protocol d'atenció a urgències i emergències
H.-Nou model d'atenció en dependència	Conveni amb la Direcció General de Dependència implementat Incorporar a la xarxa municipal centres de dia i casals d'autonomia personal	Nombre de persones ateses derivades per Direcció General de Dependència %de disminució de la llista d'espera

Eix 2

ORIENTACIÓ A LA COMUNITAT	RESULTAT ESPERAT	INDICADOR
A.- Elaborar projectes comunitaris de barri a cadascun dels CMSS	Dissenyar, implementar i avaluar al manco un projecte d'intervenció comunitari participatiu per CMSS Suport directe al territori	Nombre de projectes comunitaris de barri dissenyats i implementats Nombre de sessions de suport directe al territori
B.-Implementar els criteris i pautes metodològiques d'intervenció comunitària	Aplicar els criteris i les pautes metodològiques d'intervenció comunitària	Tots els projectes ajustats a criteri Nombre de propostes de millora recollides
C.- Augmentar la intervenció preventiva socioeducativa i els projectes de detecció, prevenció i intervenció en situacions de risc.	S'han incrementat i incorporat als projectes comunitaris de barri actuacions preventives d'infància/joves en risc	Nombre d'actuacions preventives incorporades a projectes comunitaris de barri Percentatge anual d'increment
D.- Col·laborar en projectes de treball en xarxa impulsats per entitats i serveis	Realitzar el seguiment i coordinacions tècniques dels convenis de col·laboració. Participar en el grup promotor i en el desenvolupament d'iniciatives preventives impulsades per entitats del tercer sector	Nombre de convenis de col·laboració signats Nombre d'iniciatives preventives impulsades per entitats del tercer sector.

E.- Elaborar un Pla Municipal de Drogues conjuntament amb altres regidories	Pla Municipal de Drogues elaborat	Pla Municipal de Drogues elaborat
---	-----------------------------------	-----------------------------------

Eix 3

TREBALL AMB XARXA AMB ADMINISTRACIONS I ENTITATS	RESULTAT ESPERAT	INDICADOR
A.- Establir noves formes de col·laboració amb entitats del tercer sector	Impulsar projectes conjunts amb les entitats Consolidar la participació en el Consell Municipal de serveis socials. Creació de comissions de treball Reformular la convocatòria de subvencions Participar en iniciatives territorials d'entitats Informar, derivar i acompanyar a serveis d'entitats, si es adient Disposar d'un quadre de col·laboracions sectorials	Nombre de projectes conjunts amb entitats del tercer sector Comissions creades Projectes subvencionats per tipologia Quadre de col·laboracions sectorials disponible Nombre d'informacions facilitades, nombre de derivacions, valoració de les derivacions realitzades Nombre de reunions de seguiment amb entitats sectorials i valoració de les mateixes Nombre de participants al Consell municipal. Nombre de propostes derivades del Consell. Resolució i compliment de les propostes
B.- Protocol·litzar mètodes de treball transversal amb les administracions	Impulsar comissions de coordinació, especialment amb Conselleria de Salut, Conselleria d'Educació i Conselleria de Serveis Socials Coordinació amb IMAS	Nombre de comissions creades per tipologia Compromisos establerts per a cadascuna de les comissions Protocols d'atenció establerts i valoració dels mateixos
C.- Protocol·litzar mètodes de treball amb les entitats tant a nivell de ciutat com territorial	Aplicar els criteris establerts al document d'intervenció comunitària	Nombre de projectes implementats seguint els criteris Valoració de la implementació: nombre de projectes, nombre de persones ateses, consecució d'objectius

Eix 4

MILLORA DE LA GESTIÓ I INNOVACIÓ	RESULTAT ESPERAT	INDICADOR
A.- Construir indicadors claus de resultat com a base de funcionament dels CMSS	Criteris de gestió unificats Plans de sector implementats	Indicadors d'avaluació dels Plans de sector Elaboració d'informes d'avaluació bianuals
B.- Establir un Pla de formació i reciclatge específic	Pla de formació anual	Nombre de cursos realitzats Nombre de participants per curs Percentatge i incidència de participació dels professionals en els cursos de formació ofertats
C.- Generar una línia de detecció de projectes innovadors	Compartir experiències innovadores	Realitzar anualment una jornada de bones pràctiques Valorar, cada any, l'impacte de la jornada de bones pràctiques de l'any anterior
D.- Augmentar la coordinació entre els diferents sectors	Mantenir espais de coordinació periòdica	Nombre d'espais de coordinació Nombre de noves propostes Nombre de participants Nombre de projectes compartits entre sectors limítrofs
E.- Implementar la metodologia tècnica comuna	Unificar criteris metodològics d'atenció i presentar propostes	Nombre de propostes de millora presentades
F.- Equilibrar les càrregues de feina entre diferents centres	Aplicar els criteris del document de ràtios	Càrrega de treball x professionals Nombre d'ajustos realitzats
G.- Millora de les condicions de treball dels professionals: Dotar de l'equip humà i dels espais necessaris per a la intervenció	Aplicar els criteris dels documents metodològics	Nombre de baixes/baixes substituïdes/ Temps d'espera per cobertura Increment de places
H.- Dotar dels recursos i programes per tal de poder fer una modernització tecnològica i de la gestió de la informació	Millora de la dotació informàtica Actualització de programes Millora tecnològica	Millora ràtio ordinador/professional Nombre d'escàners App de noves cites i recordatori de cites implementats al 2018 Actualització de software i del NOU Us de xarxes socials Web nova i actualitzada

VI.- ORGANITZACIÓ DE LA REGIDORIA DE BENESTAR I DRETS SOCIALS

La Regidoria de Benestar i Drets Socials desenvolupa actuacions emmarcades en el Decret d'organització i funcions, el Pla estratègic 2016-2023 i els objectius del pressupost de 2017. Per a l'exercici de les competències i objectius que es detallen als esmentats documents normatius. La Regidoria de Benestar i Drets Socials s'organitza en: direcció política i tècnico-administrativa, serveis centrals, serveis socials comunitaris bàsics i específics, i serveis o centres especialitzats (d'acord al que estableix la Llei de Serveis Socials de les Illes Balears i decrets que la despleguen).

En el marc del Pla, els serveis centrals tenen al seu càrrec l'establiment de línees prioritàries d'actuació, definir i compartir processos tècnics i criteris d'atenció, contribuir a la millora de la qualitat dels serveis i gestionar els serveis específics.

L'actual organització de la Regidoria de Benestar i Drets Socials respon a la voluntat de donar resposta a les noves necessitats socials de la ciutat i a fer més operatiu el suport als serveis territorials i, en conseqüència, als ciutadans. L'organització vol incorporar els criteris de: plasticitat i adaptació, coordinació i comunicació, detecció i resposta de necessitats com a eixos vertebradors dels seu treball.

L'organigrama tècnic de Benestar i Drets Socials, s'estructura en:

1. DIRECCIÓ POLÍTICA I TÈCNICO-ADMINISTRATIVA

- a.- Direcció política: Regidora, Coordinadora i Director General
- b.- Direcció tècnico-administrativa: Director tècnic i Cap de servei

2. SERVEIS CENTRALS

- a. Planificació i gestió de centres
 - i. Planificació
 - ii. Gestió i seguiment tècnic de centres
- b. Gestió de serveis específics
 - i. Serveis de dependència i prestacions econòmiques
 - ii. Serveis d'acolliment i urgències
 - iii. Serveis d'infància, joventut, família i prevenció
- c. Gestió administrativa
 - i. Suport a serveis domiciliaris
 - ii. Prestacions econòmiques
 - iii. Contractes i subvencions
 - iv. Suport atenció ciutadana
 - v. Suport atenció ciutadana als serveis socials comunitaris bàsics

3. SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS, ESPECÍFICS I ESPECIALITZATS

- a. Centres de Serveis Socials Comunitaris Bàsics
- b. Serveis socials comunitaris específics
- c. Centres i serveis especialitzats

Pel que fa a la **Direcció política i tècnico-administrativa** que és l'alta direcció de la Regidoria de Benestar i Drets Socials, que ordena els encàrrecs i realitza la direcció de tot el conjunt d'equips, serveis i centres de Benestar i Drets Socials. Es diferencien dos espais: a) Direcció política, conformat per la Regidora, la Coordinadora General i el Director General i b) Direcció estratègica i operativa, conformat per la Regidora, la Coordinadora General, el Director General, el Director Tècnic i la Cap de Servei.

Pel que fa a **serveis centrals**, s'ordena en cinc equips cadascun amb un cap de secció i un nombre determinat de tècnics assignats. Tot i així, atesa la plasticitat i l'agilitat de resposta que es demana a l'organització, es formarà part d'equips específics, en funció d'encàrrecs i amb una temporalitat definida. El dinamisme de l'organització vol millorar la coordinació, maximitzar l'aportació dels coneixements dels tècnics i generar una participació que eviti la fragmentació.

Els caps de secció que tenen encomanda la planificació, la gestió i seguiment de centres, per l'especificitat del seu encàrrec seran els responsables de proposar els equips de treball, el seu encàrrec i la temporalització de la seva tasca. D'altra banda, senyalar que els professionals informàtics depenen dels caps de secció de gestió i planificació; per qüestions concretes poden rebre encàrrecs directes de la Direcció Tècnica.

En relació als **serveis comunitaris bàsics** que són els Centres Municipals de Serveis Socials, el document recull una fitxa de les funcions, la territorialització i l'equip humà. Disposant de serveis comunitaris específics, i d'altres serveis de contractació externa de suport a la tasca desenvolupada pels centres de serveis socials.

Els **serveis comunitaris específics i els serveis socials especialitzats** es reflecteixen al document amb una fitxa de funcions, tipus de gestió i població susceptible d'atenció.

L'organització de l'equip humà de la Regidoria de Benestar i Drets Socials expressa les vinculacions i les sinèrgies que hi ha entre tots i cadascun dels equips que la conformen, malgrat, en alguns moments, resulti difícil transcendir l'aïllament i ubicar-se en el conjunt de l'estructura.

VII.-EVOLUCIÓ DE LA DESPESA

L'evolució pressupostària s'avaluarà anualment.

Eixos estratègics de Benestar i Drets Socials	Dedicació pressupostària 2017
Eix 1 Orientació a la ciutadania en situació de vulnerabilitat social	24.169.427,09
Eix 2 Orientació a la comunitat	2.710.761,22
Eix 3 Treball amb xarxa amb altres administracions i entitats	
Eix 4 Millora de la gestió i innovació	410.910,88

Si analitzem la distribució de la despesa, es dedica un 88,56% a l'Eix 1, en un 9,93% als Eixos 2 i 3 i un 1,51% a l'Eix 4.

A l'Eix 1 s'inclouen les partides de personal, serveis de dependència, serveis d'acolliment, cobertura de necessitats bàsiques.

A l'Eix 2 i 3 incorporem serveis vinculats a activitats preventives, sociocomunitàries i de suport a entitats.

A l'Eix 4 les despeses que milloren d'infraestructura, els equipaments i les dotacions informàtiques