

PROTOCOLS D'ATENCIÓ SOCIAL

Octubre 2007

1.- INTRODUCCIÓ	3
2.- MARC COMPETENCIAL	3
PROTOCOLS:	
1. <u>Persones amb Necessitat d'informació, orientació i derivació</u>	10
2. <u>Persones / famílies amb dificultats econòmiques</u>	12
3. <u>Persones amb dificultats d'habitatge</u>	14
4. <u>Persones / famílies amb dificultats de convivència / relació</u>	17
5. <u>Infants-joves en situació de risc de desatenció</u>	20
6. <u>Infants-joves en situació de maltractament</u>	25
7. <u>Dones en situació de risc per a la integritat . violència de gènere</u>	29
8. <u>Persones amb discapacitat (física, psíquica, sensorial, mixta o amb trastorn de salut mental</u>	33
9. <u>Persones amb dificultat d'inserció social per addiccions (toxicòmans, alcohòlics i altres addiccions</u>	36
10. <u>Persones immigrants amb dificultats de integració social</u>	38
11. <u>Persones majors</u>	41
12. <u>Dificultats d'integració laboral per problemàtica social</u>	44

Fitxa tècnica

El Protocol d'atenció social ha estat elaborat i consensuat pel següent equip operatiu durant el curs 2006/07 :

Els Treballadors /es socials dels Centres Municipals de Serveis Socials:

Miquel-la Badia Pastor; TS del CMSS Llevant Sud.

Rosa Cabello Frau: TS del CMSS Ciutat Antiga.

Miquel Espinar García: TS del CMSS Ponent.

M^a Isabel Puerta González: TS del CMSS Llevant Nord.

M^a Angels Ramon de Pablo: TS del CMSS Litoral de Llevant.

A. Rosario Ramos Castillo: TS del CMSS Sector Est.

Tiana Rigo i Pons/ Pilar Gaspar Gracia: TTSS del CMSS Mestral

Margalida Simonet i Riera/ Catalina Suau Escarrer: TTSS del CMSS Estacions.

Francisca Vidal Mateu: TS del CMSS Nord.

Equip de Qualitat i processos:

Bernat Calafa i Vich: Tècnic superior-Cap de Secció de Qualitat i Processos i Persones amb Discapacitat.

Núria Estaràs King: TS de la Secció de Qualitat i Processos i Persones amb Discapacitat.

Pilar Muñoz Segura: TS de les Seccions de Qualitat i Processos -Persones amb Discapacitat i de Immigrant, Igualtat i Inclusió.

Coloma Poquet Vives: TS de les Seccions de Qualitat i Processos- Persones amb Discapacitat i de Gent Gran i Sistema Informatiu.

Pilar Salas Felipe: Educadora Social del CMSS Ciutat Antiga i de la Secció de Qualitat i Processos i Persones amb Discapacitat.

1. Introducció

Els protocols d'atenció social són una eina metodològica que delimita, ordena i facilita la tasca del procés d'atenció individual-familiar dels/de les treballadors/es socials de la Regidoria delegada de serveis socials. Tots els protocols (d'atenció social, psicosocial, socioeducatiu, i d'atenció domiciliària) són un instrument metodològic de suport pel treball interdisciplinari dels equips dels Centres Municipals de Serveis Socials (CMSS).

La finalitat dels presents protocols es doble: prestar una millor atenció a les persones i famílies que són ateses als CMSS, i ser una guia de bones pràctiques per als treballadors socials.

Disposar del protocol d'atenció Social suposarà :

- Unificar criteris tècnics i metodològics d'intervenció dels treballadors socials i disposar d'una guia de bones pràctiques de la intervenció social en els CMSS.
- Dotar als professionals d'un instrument de valoració que ens permeti sistematitzar i homologar diagnòstics, donar pautes d'intervenció, dotar de criteris de derivació i de tancament.
- Determinar el posicionament i límits de la intervenció del treballador social.
- Facilitar la incorporació de nous professionals a la xarxa de serveis i centres.

Els protocols d'atenció social s'han d'entendre com un Instrument **dinàmic i adaptable** : ens permetran interpretar les situacions amb les quals ens trobem i ser una guia per a la nostra intervenció **tenint en compte sempre les particularitats de cada una de les persones ateses, adaptant la present guia d'intervenció a les seves especificitats personals**.

En definitiva es tracta d'un instrument que bàsicament és una guia pel treballador social, pel treball interdisciplinari i treball en xarxa.

2. Marc competencial

La intervenció del treballador social dels CMSS està en primer terme emmarcada per la missió de l'Àrea de Benestar Social, Cultura i Participació Ciutadana: "l'atenció a les persones i famílies en situació de dificultat o d'exclusió social del municipi, ja sigui des dels propis serveis o mitjançant acords amb la iniciativa social en el seu àmbit competencial".

L'atenció social primària -general i territorialitzada- que es du a terme des dels centres municipals de serveis socials té una doble vessant:

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

Les situacions que seran ateses des dels centres de serveis socials, i per tant també les que són tractades en aquest protocol, seran aquelles en les quals es dictami un diagnòstic de problemàtica social. Aquestes venen definides per l'existència de com a mínim un dels següents criteris:

- **Manca de recursos econòmics suficients per cobrir les necessitats bàsiques:**
Els recursos econòmics mensuals que té la persona – família no li permeten cobrir

adequadament les necessitats bàsiques: d'alimentació, d'higiene, de vestimenta, d'allotjament, d'atenció personal .

- **Situacions que suposen un risc per a la integritat de les persones:**
 - Risc desatenció d'infants. Indicis i/o maltractes d'infants
 - Dones maltractades/víctimes de violència de gènere
 - Persones majors desateses pels seus familiars
- **Dificultats d'integració social i/o aïllament:**
 - Marginació i/o exclusió social per ètnia, immigració, discapacitat i altres
 - Escàs o nul suport de xarxa d'amics / coneguts (normalment associat a una escassa o nul·la participació en activitats culturals, esportives, d'oci i d'entitats de la barriada).
- **Dificultats d'autonomia funcional de les persones:** Persones dependents–majors o amb discapacitat– que no tenen capacitat per autocuidar-se, ni disposen de familiars / persones que ho realitzen; i precisen d'un suport domiciliari

Les situacions d'atenció que no compleixin un dels criteris anteriors seran derivades a d'altres serveis.

3. La intervenció social

*L'atenció individual-familiar a les persones-famílies en situació de problemàtica social i/o exclusió és fonamenta sobretot en la personalització de l'atenció; és a dir, en l'adaptació del procés d'ajuda a la peculiar situació de cada persona, partint més de les seves capacitats que de les seves dificultats i partint del dret a negociar-pactar amb el servei. Secundàriament a aquesta idea central, el procés d'atenció també es fonamenta en: ser un abordatge en equip i en xarxa, i ser una forma d'intervenció que s'ha de completar -o transformar- amb intervencions grupals i comunitàries**

La intervenció del treballador-a social dels CMSS perseguirà promoure l'autonomia de les persones partint del diagnòstic de les necessitats , la valoració les capacitats i les opcions possibles per orientar una estratègia d'intervenció . Per tant l'atenció social es basarà en una metodologia de participació activa de la persona en la resolució de les seves dificultats, fonamentada en :

- Una relació d' ajuda i suport al procés de canvi de la persona
- La elaboració de plans individualitzats, negociats, consensuats, compartits i coavaluats.
- Amb objectius finals de prevenció, , modificació, manteniment o contenció de les situacions que se'ns presenten.
- Una actitud professional responsable , conscient, ètica i coherent en totes les intervencions que es desprenen de la professió (codi deontològic de la professió de diplomats i diplomada en treball social*) i la confidencialitat de la informació d'acord a la legislació de protecció de dades de caràcter personal .

Àmbits d'intervenció i objectius

Diferenciam dos nivells d'intervenció:

- Un primer nivell **d'informació, valoració i orientació, gestió i tramitació** : seran aquelles situacions en les quals no desenvoluparem un pla de feina
- Un segon nivell **d'atenció, suport i tractament**

* Document "Atenció individual-familiar des dels serveis socials d'atenció primària "; Ajuntament de Palma

* Text aprovat per l'assemblea General de Col·legis Oficials de diplomats i diplomades en Treball social

El **tractament social** es caracteritza per la personalització de l'atenció explicada en plans de feina consensuats a partir dels quals s'abordaran les dificultats de la persona /família en els àmbits de:

- Informació sobre drets i recursos
- Autonomia física i psíquica
- Relacions convivencials
- Habilitats socials
- Vivenda
- Organització de la unitat convivencial
- Recursos econòmics
- Formació , ocupació i treball
- Participació social

Seguint la classificació del sistema de registre (NOU) els objectius a assolir mitjançant la intervenció dels equips interprofessionals del CMSS són :

- **Proporcionar informació , orientació i derivació**
- **Millorar les habilitats personals:** Habilitats socials i de comunicació , aprenentatge en la resolució de conflictes, capacitat per la presa de decisions, millorar o adquirir habilitats d'autocura...
- **Millorar les habilitats familiars i de convivència:** Millorar habilitats de criança, millorar habilitats de relació intrafamiliar, capacitat per la gestió econòmica, adequada atenció a les persones dependents...
- **Millorar la inserció laboral:** Facilitar l'accés a itineraris formatius / laborals, millorar habilitats de recerca de feina, facilitar l'accés a recursos específics formatius-laborals
- **Millorar la inserció social:** incrementar la participació en activitats de la comunitat, incrementar la xarxa de suport familiar
- **Disminuir situacions de risc**
- **Millorar situació econòmica**
-

En la atenció personal i al llarg del procés derivat de la implementació del Pla de feina el treballador social donarà suport a la persona /família mitjançant estratègies pròpies de la seva disciplina:

- Sensibilització : facilitar la presa de consciència i actitud positiva envers l'ajut
- Confrontació
- Motivació pel canvi
- Suport en el procés de canvi : orientació, escolta, acompanyament
- Recolzament en la presa de decisions
- Mobilització/dinamització de recursos, d'habilitats
- Capacitació
- Mediació

4. Metodologia de la intervenció social als CMSS

La Regidoria delegada de Serveis Socials des del programa de Qualitat i processos ha desenvolupat el mapa de processos de prestació dels serveis i la elaboració d'instruments amb l'objectiu final de millorar l'atenció i facilitar la tasca dels professionals.

Aquets documents conformen el marc metodològic de la intervenció del TS als CMSS i seran referents constants:

- Atenció individual-familiar des dels serveis socials d'atenció primària.

- Atenció comunitària des dels serveis socials d'atenció primària.
- Mapa de processos (atenció individual-familiar i atenció grupal-comunitària)
- Posicionament d'atenció a la infància –adolescència en risc social
- Protocol psicosocial
- Protocol socioeducatiu
- Protocol d'atenció domiciliària
- Protocol d'incorporació social de persones drogodependents i familiars
- La intervenció formativo-laboral des dels centres
- Criteris i procediment de les beques d'infància en risc
- Protocol d'incapacitacions
- Document de declaracions jurídiques de risc a la infància.

La metodologia bàsica de la intervenció social es basa en la general de la intervenció amb persones, grups o col·lectius des de la sanitat, la salut mental, l'educació o els serveis socials: sempre hi ha un primer contacte del ciutadà amb el servei personal que l'atén, una fase de valoració-diagnòstic, una fase d'intervenció i una fase final de valoració dels resultats.

Els moments del procés d'atenció a les persones, famílies i/o grups estan definits al document “ *L' Atenció individual-familiar des dels serveis socials d'atenció primària*” i al posterior “ *Mapa de processos d'intervenció* ” de la Regidoria de Serveis Socials :

Recepció

El primer contacte suposa discriminar la demanda informativa o d'ajut que s'ha de resoldre de d'altres serveis i per tant no ha d'entrar en el circuit de treball individual, d'aquella altre que no es pot resoldre amb una informació, per expressar problemes socials, demandes de prestacions o demandes de ser atesos pels professionals del CMSS. En aquest cas se li dona cita per a la primera entrevista.

Valoració diagnòstica

Primera entrevista : es defineix com el primer espai de recepció i anàlisi de les demandes i problemes que presenta la persona / família. En alguns casos és més que suficient per a resoldre la situació, (demandes d'informació sobre recursos: informació; demandes d'aclariment de dubtes: orientació; la demanda que es presenta s'atén des d'altres recursos: derivació; la demanda presentada es d'accés a altres recursos: gestió-tramitació) en d'altres serà la primera passa prèvia per aconseguir una avaluació –diagnòstic i pronòstic- del cas.

La primera entrevista ha de garantir que la persona família pugui expressar clarament la seva demanda, el que ens presenta i una primera hipòtesi sobre el cas que ens permeti presentar-ho al equip si cal.

Diagnòstic: inclou varies entrevistes de valoració, considerant com a tal les visites o entrevistes domiciliàries, les gestions amb d'altres serveis/institucions que hagin atès o atenguin el cas. Aquestes entrevistes –d'investigació del cas- han de permetre fer un primer diagnòstic-pronòstic tècnic de la situació social de la persona-família, que s'ha de realitzar si cal de forma conjunta entre els diferents professionals que han d'intervenir en el cas, per després a la fase següent consensuar-lo amb les persones-famílies que s'han d'atendre.

Els punts que ha d'incloure el diagnòstic i pronòstic són:

Demandes expressades i implícites

Descripció dels problemes i dificultats de la persona-família:

Problemàtica social

Factors associats

Descripció de les capacitats i potencialitats de la persona-família.

Pronòstic de resolució

Intervenció-tractament

S'inicia amb la presentació del pla individual d'inserció social a la persona/ família. El Pla individualitzat d'inserció social inclou:

- Codiagnòstic
- Objectius
- Acords i tasques de la persona-família
- Acords i tasques del servei
- Terminis d'execució

El tractament social des dels CMSS es caracteritza per la personalització de l'atenció, la complementació amb el treball grupal i comunitari i l'abordatge en xarxa.

Avaluació final i tancament

L'equip i la persona/família fan una valoració conjunta del grau de consecució dels objectius i dels resultats assolits.

L'avaluació final inclou:

- Motiu de tancament
- Situació final del cas. Canvis en la situació i problemàtiques inicials
- Grau de consecució dels objectius pactats amb la família.
- Grau de disponibilitat de recursos i prestacions.
- Valoració del procés del cas
- Observacions, altres aspectes de rellevància

5. Responsabilitat

La intervenció del treballador/a social, com la de la resta de professionals que formen l'equip dels CMSS, té una part *específica* (exclusiva de la seva disciplina) i un altra *compartida o comuna* (coordinada o integrada en els serveis del Centre). La seva aportació específica es fonamenta en la formació i experiència d'intervenció social, en el domini i coneixement dels recursos i prestacions socials, i en realitzar la majoria de les primeres acollides de demandes.

En l'abordatge interdisciplinari de casos , l'equip de operatiu de cas precisarà d'un responsable - referent o gestor - de cas.

Els professionals dels equips operatius de cada cas co-decidiran el professional que serà responsable del cas entenent com a responsabilitat:

- Facilitar que el cas funcioni i la seva conducció.
- Fer possible la interprofessionalitat.
- Vetllar per l'elaboració conjunta del Diagnòstic, Pronòstic, Pla de Feina i Avaluació.
- Convocar les reunions de coordinació entre els diferents professionals.
- Facilitar el treball en xarxa. Interlocució amb altres serveis.
- Custòdia i responsabilitat de l'expedient de la persona atesa.

Els presents protocols fan una indicació orientativa de la responsabilitat inicial dels casos que es resumeix a la següent graella. Orientativament, el rol que figura en primer lloc es proposa com a responsable de cas :

Situació de risc social	Responsable de cas
1.Persones amb necessitat d'informació, orientació i derivació	Treballador-a social
2.Persones / famílies amb dificultats econòmiques	Treballador-a social
3.Persones amb dificultats d'habitatge	Treballador-a social
4.Persones / famílies amb dificultats de convivència relació	Psicòleg-a -Treballador-a social
5.Infants / adolescents en situació de risc de desatenció	Treballador-a social / psicòleg-a / Educadors-es Socials
6.Infants / joves en situació de maltractament	Psicòleg-a
7.Violència de gènere: dones en situació de risc per la integritat	psicòleg-a -Treballador-a social

8. Persones amb discapacitat	Educador-a social SIAD ¹ – Psicòleg-a / Treballador-a Social
9. Persones amb dificultats d'inserció social per addiccions	Treballador-a social / psicòleg-a
10. Persones immigrants amb dificultats d'integració social	Treballador-a social / psicòleg-a
11. Persones majors	Treballador-a - psicòleg-a
12. Dificultat d'integració laboral per problemàtica social	Treballador-a social

*** Legenda de la graella responsable del cas:**

- El símbol “-” significa que la responsabilitat del cas pot recaure indistintament en algun dels dos rols professionals.

- El símbol “/” significa prioritat de la responsabilitat del cas sobre el professional que apareix en primer lloc.

1. Educador Social de Siad: Educador Social del Servei d'integració i atenció de persones amb discapacitat.

En la fitxa dels protocols en els quals la responsabilitat pot recaure sobre més d'un rol professional es concreten les diferents possibilitats depenent del pes/eix de la intervenció (social, psicosocial o socioeducatiu). Atenent que tant el diagnòstic com la intervenció són processos dinàmics, el/la professional responsable del cas podrà canviar segons les necessitats de cada moment.

6. Fitxa dels protocols

S'ha fet servir la mateixa fitxa que s'ha utilitzat als altres protocols i que compta amb el següents apartats:

A. Criteris diagnòstics:

Problemàtica social

Classificació de les diferents tipologies de casos segons la necessitat social sobre la qual s'intervé

Indicadors que determinaran si es tracta de la situació/problemàtica a la qual ens referim. A cada perfil s'indica/quen el/s criteri/s diagnòstic/s suficients i necessaris que s'han de donar a una situació determinada per poder-la definir com a tal.

Factors de risc/protecció:

- Factors de risc: Són aquelles variables que incideixen negativament en l'evolució personal i que poden dificultar el seu funcionament autònom. Poden ser individuals (característiques pròpies de la persona), familiars (és la família nuclear o extensa la de ho dificulta) o comunitàries (relacions amb amics, associacions, recursos comunitaris, urbanisme...)

- Factors de Protecció: elements que contribueixen a la prevenció, redueixen el risc d'agreujament i cronificació

B. Posicionament d'atenció:

Delimita el nivell d'atenció en relació a altres serveis, derivacions, col·laboracions... Determina el nivell d'intervenció (Atenció i/o tractament social bàsica) i la col·laboració d'altres professionals i/o serveis

Amb els següents subapartats:

Responsable del cas:

Es detalla de forma orientativa el professional que inicialment serà el responsable, de tota manera els equips operatius de cada cas co-decidiran el professional que serà responsable del cas.

Intervenció social:

Pautes d'intervenció i de detecció permetent a la vegada la individualitat de les intervencions. Intervencions directes i indirectes , prestacions, estratègies

Col·laboració d'altres professionals:

Descripció genèrica de les intervencions d'altres professionals del centre. Vinculació amb els respectius protocols.

Col·laboració d'altres serveis i entitats :

Serveis i entitats amb els quals s'intervé conjuntament, diferenciats segons el perfil o protocol de què es tracti.

C. Documentació relacionada de referència:

Vinculacions als documents que ens poden orientar en relació a la problemàtica tractada: documents de l'àrea, Plans i/o altres documents relacionats. Els principals són:

- Productes del Catàleg de Prevenció associats: Aquí s'especifiquen els productes del catàleg de prevenció més directament relacionats amb el protocol desenvolupat.
- Documents de referència: Vinculació als documents que ens poden orientar en relació a la problemàtica detectada (documents interns o relacionats).
- Normativa específica: Normativa local, autonòmica i nacional directament relacionada
- Altres enllaços d'interès.

1. PERSONES AMB NECESSITAT D'INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ I DERIVACIÓ (1)

A. CRITERIS DIAGNÒSTICS

Persones majors de 30 anys (i menors de 30 anys amb càrregues familiars) amb necessitat d'informació :

- Persones que per desconeixement dels sistemes de protecció i les seves normes de funcionament, serveis socials, salut, educatius, habitatge i allotjament, sistema jurídic, serveis comunitaris generals i territorialitzats, no accedeixen als recursos i prestacions adients.
- Persones amb situació de necessitat/demandes no susceptibles de ser resoltes des d'atenció primària[†]
- Persones amb necessitat d'orientació sobre recursos i/o derivació als mateixos.

	Factors de risc	Factors de protecció
Individuals	<ul style="list-style-type: none"> • Nouvinguts. • Baix nivell sociocultural. • Situacions sobrevingudes: naixements, crisis per separacions , canvi de vivenda, canvis situació vital... 	<ul style="list-style-type: none"> • Bon nivell d'habilitats personals. • Coneixement previ dels recursos personals.
Familiars	<ul style="list-style-type: none"> • Sense suport familiar, ja sigui per absència com per manca de capacitats 	<ul style="list-style-type: none"> • Suport familiar estable.
Comunitaris	<ul style="list-style-type: none"> • Manca de coordinació entre els serveis existents. • Manca de coneixement dels recursos. • Deficiències en les relacions entre serveis i administracions. 	<ul style="list-style-type: none"> • Existència de recursos adients per a les problemàtiques detectades.

B. POSICIONAMENT D'ATENCIÓ

- Atenció i no tractament
- Són intervencions d'un màxim de 2-3 entrevistes, sense desenvolupament d'un Pla de Feina.

Responsable de cas

Treballador-a social

Intervenció social (2)

- Informar i orientar en relació als recursos/serveis adients per la situació que s'atén: facilitar informació , plantejar alternatives, orientar en presa de decisions...
- Derivació: assegurar que es fa correctament.
- Valoració i detecció de altres possibles necessitats: distingir les actuacions que necessiten d'una intervenció més àmplia.

(1) Tot i que la informació, orientació i derivació són intervencions transversals a tots els protocols (amb problemàtica social) dels diferents rols professionals, aquí té una fitxa específica per recollir aquelles situacions on únicament es mobilitzen aquestes línies d'intervenció. Per tant, és específic per a aquelles situacions en les qual no es dictamini un diagnòstic de problemàtica social

(2) Veure glossari final.

Col·laboració d'altres professionals


- Serveis Centrals , caps de sector i auxiliars administratius per facilitar i ordenar la informació sobre recursos.
- Educador-a Social per informació sobre recursos específics per a infants – adolescents.
- Educador-a social del SIAD per a recursos sobre discapacitats.
- Psicòleg-a , per recursos de salut mental.
- Orientador-a Laboral, per recursos formativo-laborals

Col·laboració d'altres serveis i entitats

Serveis amb els quals hi ha acords – protocols de derivació.

C. DOCUMENTS VINCULATS

Enllaços d'interès

-  [Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració](#)
-  [Guia de recursos de Serveis Socials de Mallorca](#)

2. PERSONES / FAMÍLIES AMB DIFICULTATS ECONÒMIQUES



A. CRITERIS DIAGNÒSTICS

- A. Ingressos insuficients per cobrir necessitats bàsiques : Els recursos econòmics mensuals que té la persona – família no li permeten cobrir adequadament les necessitats bàsiques: d'alimentació, d'higiene, de vestimenta, d'allotjament, d'atenció personal
- B. Ingressos insuficients per cobrir despeses extraordinàries
- C. Dèficit en la gestió i organització de les despeses domèstiques i de la llar.
- D. Situació econòmica precària permanent: persones - famílies que depenen econòmicament de pensions insuficients.

	Factors de risc	Factors de protecció
Individuals	<ul style="list-style-type: none"> • Problemàtiques de salut. • Inestabilitat laboral. • Situació administrativa irregular. • Persones dependents : malalts, gent gran, discapacitats. • Noves despeses relacionades amb moments del cicle vital: gent gran , infants. 	<ul style="list-style-type: none"> • Habilitats socials i personals. • Capacitat de recerca d'alternatives. • Qualificació professional i experiència laboral. • Salut física i psíquica; si hi ha dificultats estan correctament tractades. • Motivació per al canvi.
Familiars	<ul style="list-style-type: none"> • Família monoparental. • Incompliment obligacions econòmiques (parelles separades). • Famílies amb relació crònica amb Serveis Socials. • Desajust entre despeses bàsiques fixes de la família i els ingressos. • Dificultats per conciliar vida laboral i familiar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Suport de família extensa i/o xarxa d'amistats. • Famílies en les quals la situació de dificultat econòmica és circumstancial.
Comunitaris	<ul style="list-style-type: none"> • Temporalitat del mercat laboral. • Elevat cost de la vivenda. • Precarietat condicions del mercat laboral: contractes en precari", inestabilitat... • Manca de polítiques socials/empresarials per a la conciliació de la vida familiar i laboral. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos bàsics accessibles i adequats a les necessitats familiars. • Relacions i xarxa veïnal positiva.

B. POSICIONAMENT D'ATENCIÓ

- Posicionament del Treballador Social en relació a la sol·licitud d'intervenció en un cas a conseqüència de una demanda econòmica o per tramitació d'una prestació econòmica:
 - En el cas de derivació per un servei extern: es sol·licitarà informació de la intervenció i l'emmarcament de la prestació en un Pla de feina.
 - En el cas de sol·licitud d'intervenció interprofessional en el sí de l'equip del CMSS:
 - Sempre s'haurà donat un recollida d'informació i fonamentació de la idoneïtat de la prestació

- La demanda estarà emmarcada en un Pla de Feina acordat entre els professionals
Responsable de cas
Treballador-a Social
Intervenció social
<ul style="list-style-type: none"> - Valoració acurada de la situació econòmica familiar (ingressos/despeses) mitjançant declaracions de renda, nòmines, altres justificants d'ingressos, justificants de despeses, visites a domicili... - Valoració idoneïtat de distribució de les despeses. - Gestió- tramitació i seguiment de prestacions econòmiques. - Lligar la prestació a un Pla de feina / acord contracte d'inserció/contenció social previ. - Valoració alternatives; participació de la persona en la recerca d'alternatives/ solucions. - Mobilització i aplicació de prestacions econòmiques evitant cronificació i dependència. - En el cas de prestacions de dret (municipals i d'altres serveis): orientació i tramitació. - En el cas de prestacions periòdiques: seguiment. <ul style="list-style-type: none"> • En les situacions A,B,C: atenció i tractament amb intervencions lligades a un Pla de feina amb objectius de canvi/millora. • En les situacions D: atenció i tractament lligat a un Pla de feina amb objectius de contenció per evitar-ne deteriorament.
Col-laboració d'altres professionals
<ul style="list-style-type: none"> • Orientador-a Laboral: Quan en el Pla de feina es contemplin accions d'inserció o millora laboral (veure protocol 12). • Psicòleg-a: quan les dificultats d'ordre psicosocial obstaculitzin els processos de desenvolupament personal i familiar. • Educador-a Social: quan el infants – joves de la família necessitin d'una intervenció socioeducativa. • Treballador-a familiar: intervenció educativa i preventiva en relació a l'organització domèstica. • Educador-a social del SIAD: mediadors interculturals i/o educador familiar quan el Pla de Feina ho requereixi.
Col-laboració d'altres serveis i entitats
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinació en el cas d'existència d'un servei derivant. • Seguiment amb entitats / serveis implicats al Pla de feina. • Seguiment administratiu.
C. DOCUMENTS VINCULATS
<ul style="list-style-type: none">  procediment beques  QUANTIES MÀXIMES ORIENTATIVES D'AJUDES ECONÒMIQUES 2007.doc

3. PERSONES AMB DIFICULTATS D'HABITATGE

A. CRITERIS DIAGNÒSTICS

- A. Manca d'allotjament.**
- B. Condicions d'habitabilitat inadequades i/o deficitàries per:**
 - estructura,
 - ús inadequat de l'habitatge,
 - amuntegament, habitacions rellogades i compartides,
 - deficiències higièniques[†]
 - manca d'equipament necessari.
- C. Reallotjaments i ocupacions il·legals.**
- D. Dificultats econòmiques per al manteniment de l'habitatge**

	Factors de risc	Factors de protecció
Individuals	<ul style="list-style-type: none"> Dificultats econòmiques. Dificultats personals. Problemàtica de salut mentals Manca d'autonomia per a la vida diària Situació administrativa irregular. Problemes jurídics relacionats amb la vivenda (conflictes amb el propietari, assetjament immobiliari). 	<ul style="list-style-type: none"> Habilitats personals.. Estabilitat econòmica. Estabilitat laboral. Si hi ha problemàtica de salut mental, està tractada. Autonomia per a les ABVD i AIVD[§] Tractament addicions.
Familiars	<ul style="list-style-type: none"> Manca de suport familiar. Dificultats econòmiques: sobrecàrrega per cost de la vivenda. Dificultats per a la conciliació laboral/familiar. Dificultats de convivència. Convivència intergeneracional. Amuntegament / condicions estructurals deficitàries. Separacions i/o divorcis. Problemes jurídics (conflictes amb el propietari, assetjament immobiliari). 	<ul style="list-style-type: none"> Estabilitat econòmica: estabilitat laboral; bones condicions laboral. Suport de la família extensa , de membres de la unitat de convivència o altres. Coneixement i ús dels recursos.
Comunitaris	<ul style="list-style-type: none"> Insuficient oferta de vivenda pública, subvencionada i/o protegida Entorn degradat Manca de xarxa veïnal de suport Manca de recursos d'habitatge Dificultats per accedir a recursos d'habitatge Parc immoble deficitari 	<ul style="list-style-type: none"> Existència de xarxa d'ajuda mútua. Existència d'espais de relació social formals i informals Recursos bàsics propers i adequats a les necessitats familiars. Absència de barreres arquitectòniques

[†] Inclou síndrome de Diògens.




[§] Consultar peu de pàgina de la pàgina 33.

ABVD: Activitats bàsiques de la vida diària.


AIVD: Activitats instrumentals de la vida diària.


	<ul style="list-style-type: none"> • Especulació habitatge • Barreres arquitectòniques • Conflictes amb la comunitat de veïns • Fenòmens de "guetificació" 	
B. POSICIONAMENT D'ATENCIÓ		
Situació A i C Informació, Orientació i Gestió per accés allotjament Situació B i D. Atenció i tractament		
Responsable de cas		
Treballador-a Social		
Intervenció social		
<ul style="list-style-type: none"> • Situació A. Manca d'allotjament <ul style="list-style-type: none"> - Informació, Orientació, Gestió i derivació als recursos específics adients d' allotjaments segons perfil. • Situació B. Condicions inadequades <ul style="list-style-type: none"> - Informació, Orientació i Derivació a recursos d'habitatge i jurídics. Gestió tramitació d'ajuts propis i externs. - Coordinació amb serveis i recursos. Gestionar neteges i desinsectacions de domicilis *. • Situació C. Reallotjament <ul style="list-style-type: none"> - Atenció i Informació, Orientació i Derivació a recursos per a facilitar la normalització de la situació quan les persona/família té un vincle amb el barri/centre de Serveis Socials. - Processos de desallotjament segons protocol d'actuacions vigents. • Situació D. Dificultats econòmiques per al manteniment de l'habitatge. <ul style="list-style-type: none"> - Atenció i tractament. Les despeses d'habitatge suposen un percentatge molt elevat en relació als ingressos de la persona família (veure protocol de dificultats econòmiques) 		
Col·laboració d'altres professionals		
<ul style="list-style-type: none"> • Col·laboració Serveis Centrals. Programa d'inclusió per a la intervenció en ocupacions de terrenys de titularitat municipal i les situacions de desallotjament urgent per : incendis, inundacions, enderrocaments... • Auxiliars Administratius per les situacions A (informació a porta de la xarxa de recursos d'allotjament). • Treballadora familiar : intervenció en pautes d'organització domèstica i higiene de la llar. • Equip de mediadors/es culturals municipals per a la intervenció en situació de conflicte amb la comunitat de veïns relacionats amb la convivència entre diferents cultures (nou vinguts). 		
Col·laboració d'altres serveis i entitats		
<ul style="list-style-type: none"> • Servei d'acolliment a Dona i Família (SADIF). • Servei d'acolliment i Promoció Soció-laboral (SAPS). • EQUIP DE VALORACIÓ DE LA XARXA D'INCLUSIÓ. • IBAVI: promocions de venda i lloguer, gestió de les subvencions estatals per als lloguer. • Patronat Municipal de l'habitatge. Palma Habitada. • Oficina Municipal d'informació al Consumidor (OMIC). • Ausbank: assessoria jurídica puntual i gratuïta. • Assessoria jurídica del Col·legi Oficial d'administradors de la propietat. • Sanitat. • EMAYA. • Urbanisme. • Bombers de Palma. • Policia Local. 		

C. DOCUMENTS VINCULATS

-  [protocol actuació OCUPACIÓ IMMOBLES DE TITULARITAT MUNICIPAL](#)
-  [Protocol d'actuació en situació d'emergència](#)
-  [pendent protocol d'actuacions en situacions de persones que habiten vivendes en greus condicions higièniques-sanitàries](#)

Altres enllaços d'interés

-  [IBAVI](#) (per accedir a models de sol·licitud d'habitatge, a llistats de sol·licitants admesos, altres informacions...)

-  * Protocol d'actuacions en situacions de persones que habiten vivendes en greus condicions higièniques-sanitàries

4.- PERSONES / FAMÍLIES AMB DIFICULTATS DE CONVIVÈNCIA / RELACIÓ

A. CRITERIS DIAGNÒSTICS

A. Dificultats en les relacions paterno - filials, i conflictes intergeneracionals.

- Dificultats o escasses habilitats en l'educació i criança dels fills.
- Absència o inconsistència de les normes familiars.
- Expressions i conductes agressives.
- Forta vivència d'estrès en les figures parentals.
- Manca reiterada d'acords.
- Dificultats i/o manca de comunicació.
- Pèrdua de respecte i límits; manifestacions conductuals problemàtiques.
- Assumpció responsabilitats no pròpies: rols difusos, inversió de rols.
- Dificultats d'adaptació als canvis en l'estructura familiar (noves incorporacions, emancipacions, pèrdues...).

B. Dificultats en les relacions de parella

- En processos de separació/divorci.
- Incompliment de les obligacions derivades dels acords civils en els casos de situacions de separació /divorci.
- Responsabilitats - càrregues no compartides.
- Problemàtica relacional de parella: dificultats de comunicació, discussions freqüents, manca d'acords
- Instrumentalització dels infants.

C. Conflictes derivats de l'atenció a infants i/o familiars dependents (gent gran , discapacitats...)

- Responsabilitats no compartides entre el membres de la família.
- Manca d'acords entre els/les curadors/es.
- Sobrecàrrega i forta vivència d'estrès del/ de la curador/a (vinculat als protocols 8 i 11).

	Factors de risc	Factors de protecció
Individuals	<p>Dels adults</p> <ul style="list-style-type: none"> • Antecedents familiars / models familiars disfuncionals. • Dificultats personals que minven les capacitats per afrontar situacions problemàtiques: baixa autoestima, problemàtica de salut mental , manca de consciència de la problemàtica, addiccions • Manca d'habilitats per la resolució de conflictes. • Dificultats econòmiques. • Consum abusiu de drogues. <p>Dels infants</p> <ul style="list-style-type: none"> • Discapacitat. • Dificultats a l'àmbit escolar. • Infants en risc de conducta antisocial • Consum drogues. 	<p>Dels adults</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilitats socials bàsiques. • Acceptació d'ajut. • Motivació per al canvi. • Autosuficiència econòmica. • Autonomia. • Nivell educatiu. • Valors adquirits. Existència de models alternatius per resoldre conflictes interpersonals. <p>Dels infants</p> <ul style="list-style-type: none"> • Habilitats personals bàsiques. • Bona integració social: escolar, familiar i comunitària. • Sense dificultats d'aprenentatge.

Familiars	<ul style="list-style-type: none"> Inadequada organització domèstica Dificultats econòmiques : sobrecàrrega per cost de la vivenda; precarietat i/o inestabilitat laboral... Dificultats per la conciliació laboral/familiar. Un o més membres de la família en situació de dependència. Diferents nuclis familiars comparteixen vivenda ; convivència intergeneracional; interferència de la família extensa; amuntegament / condicions estructurals deficitàries de la vivenda. Monoparentalitat. Noves estructures familiars. Sobreprotecció. 	<ul style="list-style-type: none"> Estabilitat econòmica: estabilitat laboral; bones condicions laborals. Estabilitat en la vivenda; condicions d'habitabilitat adequades. Suport de la família extensa , de membres de la unitat de convivència o d'altres. Corresponsabilitat en l'atenció als familiars dependents. Coneixement i ús adequat dels recursos Utilització dels canals de comunicació afectiva. Potencia l'autonomia dels seus membres Família amb capacitat de resolució de conflictes. Capacitat de resiliència.
Comunitaris	<ul style="list-style-type: none"> Entorn degradat. Manca de xarxa veïnal de suport. Manca de recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> Existència de xarxa d'ajuda mútua. Existència d'espais de relació social formals i informals. Participació en els espais formals i informals comunitaris. Recursos bàsics accessibles i adequats a les necessitats familiars.

B. POSICIONAMENT D'ATENCIÓ

Atenció social individual-familiar a aquelles famílies que presenten dificultats en les relacions convivencials, sempre i quan es doni al manco un dels criteris de problemàtica social^{**}; en cas contrari, derivació a serveis adients.

Responsable de cas

- Treballador-a social.
- Psicòleg-a quan els factors d'ordre psicosocial obstaculitzin el procés de desenvolupament personal i familiar.

Intervenció social

- Atenció i tractament de les dificultats de convivència:
 - Identificació i presa de consciència de les dificultats en les relacions familiars i de les seves conseqüències : identificació dels punts conflictius i dels punts forts.
 - Motivació pel canvi en les dinàmiques familiars.
 - Orientar i assessorar per l'establiment de relacions adequades.
 - Orientar i donar suport a l'exercici de responsabilitats i rols familiars.
 - Pautes bàsiques en habilitats de criança: estratègies i tècniques de negociació, comunicació, establiment de normes i límits.
 - Capacitació, dotar de mecanismes per la resolució de conflictes.
 - Mediació en la presa d'acords entre les parts.
 - Identificació / recerca d'alternatives i recursos propis.

^{**} Manca de recursos econòmics suficients per cobrir les necessitats bàsiques, situacions que suposen un risc per la integritat de les persones, dificultats d'integració social i/o aïllament, dificultats d'autonomia funcional .

- Facilitar l'autonomia personal dels membres de la família.
- En les situacions de conflicte derivades de la cura de persones dependents: reorganització del sistema familiar per facilitar el compartir les càrregues; gestió i tramitació de recursos de suport i respir.
- Informació i orientació sobre recursos específics adients per al tractament de les dificultats de convivència.
- Derivació a serveis específics.



Col·laboració d'altres professionals

- Psicòleg-a: per treballar els factors d'ordre psicosocial que obstaculitzin el procés de desenvolupament personal i familiar (veure protocol psicosocial 1 i 2).
- Educador-a social: quan, en relació als infants, es valori la necessitat d'una atenció socioeducativa.
- Treballador-a familiar: en moments de possible crisi amb objectius de prevenció/contenció i modificació de les pautes relacionals dins el domicili (protocol d'atenció domiciliària a famílies amb dificultat).
- Educador-a familiar: intervencions educatives amb els menors i els pares dins l'entorn domiciliari.

Col·laboració d'altres serveis i entitats

- Servei municipal de mediació familiar (Claumediació)
- Servei educatiu i sanitari d'atenció primària
- Equip de prevenció del Consum i Abús d'Alcohol i altres Drogues (EPAD).

C. DOCUMENTS VINCULATS

-  [Programa educadors familiars.doc](#)
-  [mediació familiar](#)

Productes del catàleg de prevenció relacionats

- [Grups d'habilitats socials i de relació](#)
- [Grups d'habilitats de criança](#)
- [Grups de suport a cuidadors](#)

5.-INFANTS - ADOLESCENTS EN SITUACIÓ DE RISC DE DESATENCIÓ

A. CRITERIS DIAGNÒSTICS

Els progenitors tenen dificultats i els hi manquen habilitats per proporcionar la cura i atenció adequada als seus fills. Aquestes situacions poden incidir -o ja incideixen- negativament o de forma significativa en el desenvolupament dels fills.

1. **Risc de desatenció física o negligència:** Algunes de les necessitats bàsiques del menor no són ateses adequadament per cap adult.
 - ♦ **Alimentació:** no es proporciona l'alimentació adequada.
 - ♦ **Vestit:** vestuari inadequat.
 - ♦ **Higiene:** poca higiene corporal.
 - ♦ **Atenció mèdica - sanitària:** absència de les atencions mèdiques de rutina, absència o retard en l'atenció mèdica de problemes físics o de malalties, incompliment de prescripcions mèdiques.
 - ♦ **Supervisió:** períodes de temps sense supervisió i vigilància d'un adult.
 - ♦ **Llar:** les condicions higièniques i de seguretat de la llar no són adequades.
 - ♦ **Escola:** inassistència injustificada i reiterada.
 - ♦ **Desenvolupament físic:** signes de desenvolupament anòmal, per excés o defecte.
2. **Risc de desatenció i/o abandonament psicològic o emocional:** manca de suficient resposta dels progenitors als senyals, expressions emocionals, conductes i necessitats del menor que demanen proximitat, interacció i suport.
 - ♦ **Ignorar:** Conductes dels pares que ignoren les necessitats emocionals i els intents d'interacció dels seus fills com: escassa d'expressió d'afecte i d'empatia, escassa implicació amb els fills, escassa interacció i de contacte –sols quan es indispensable-, escàs suport a les necessitats educatives dels fills, dificultar les relacions socials dels fills.
 - ♦ **Atenció psicològica o psicopedagògica:** els pares no cerquen, retarden o no accepten un tractament per resoldre problemes emocionals o conductuals dels fills recomanats per professionals per millorar la seva situació.

	Factors de risc	Factors de protecció
Individuals	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Del menor <ul style="list-style-type: none"> - Dificultats d'aprenentatge. - Dificultats d'integració escolar: no està escolaritzat, absentisme, retard escolar... - Manifestacions conductuals problemàtiques : destructives o inhibides. - Dificultats per relacionar-se. - Discapacitats / problemes de salut. - Consums inicials de drogues. 	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Del menor <ul style="list-style-type: none"> - Habilitats personals i de relació. - Adequat nivell d'autoestima. - Es sent estimat. ♦ Dels progenitors <ul style="list-style-type: none"> - Habilitats personals i socials ; capacitat per la presa de decisions. - Reconeixent i consciència dels progenitors del problema i les dificultats i motivació per al canvi. - Capacitat de vinculació afectiva. - Interès per l'educació i cura dels fills. - Salut física i psíquica conservada; si hi ha dificultats estan correctament tractades. - Autoestima positiva.

	<ul style="list-style-type: none"> ♦ Dels progenitors - Manca d'habilitats personals/socials. - Manca d'habilitats de criança. - Addiccions.. - Discapacitat / problemàtiques de salut - Antecedents familiars disfuncionals. - Mare – pare jove. - Baix nivell educatiu. - Dificultats per establir vincles afectius. 	
Familiars	<ul style="list-style-type: none"> - Conflictes en les relacions intrafamiliars. - Disfuncionalitat familiar. - Inestabilitat socioeconòmica; precarietat econòmica; inadequada distribució del pressupost familiar. - Dificultats relacionades amb la vivenda: inestabilitat; excessiu cost en relació als ingressos; inadequades condicions d'habitabilitat. - Manca de suport de la xarxa familiar (per defecte o interferència) i social (aïllament social). - Sobrecàrrega ; famílies monoparentals; incompliment de les obligacions per part d'un dels progenitors; familiars dependents; dificultats per conciliar vida familiar i laboral. - Inestabilitat en les relacions familiars; canvis freqüents en la composició de la unitat de convivència. - Relació inestable i/o conflictiva amb els serveis. - Antecedents familiars a Protecció de menors per altres germans. - Conductes antisocials, de transgressió de normes i antecedents familiars delictius. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cohesió del grup familiar. - Suport de la família extensa. - Estabilitat en les relacions familiars. - Vinculació afectiva del fills amb els pares o algun membre de la unitat familiar. - Existència d'una figura protectora/ model adult positiu. - Situació legal regularitzada; coneixement de l'idioma. - Estabilitat econòmica i laboral. - Bona vinculació amb els serveis. - Habilitats socials i de comunicació.
Comunitaris	<ul style="list-style-type: none"> - Manca de recursos comunitaris. - Entorn de marginació social i econòmica. - Manca de cohesió social. - Conflictes veïnals. 	<ul style="list-style-type: none"> - Relacions positives i de suport entre els veïns. - Recursos comunitaris suficients i accessibles per al menor

B. POSICIONAMENT D'ATENCIÓ

Atenció i tractament de les situacions de risc.

Si malgrat la intervenció la situació de risc persisteix i/o s'agreuja -els progenitors no reconeixen les dificultats, no col·laboren, no s'involucren en la resolució de la situació ni en els seus compromisos del pla de feina, i no hi ha pronòstic de millora-, s'iniciarà el procediment establert per a declaracions jurídiques de risc municipals(veure documents de referència). En el cas de situacions treballades amb el sistema educatiu i/o sistema sanitari, la comunicació es farà sempre de forma conjunta, si cal.

Responsable de cas

- Treballador-a social / psicòleg-a del CMSS o de l'equip municipal d'infància i família.
- Educador-a social quan la intervenció es centri majoritàriament en els infants – joves de la família.

Intervenció social

- Detecció i valoració.
- Identificació de les dificultats i treballar per a la presa de consciència.
- Pautes per l'organització domèstica i economia familiar.
- Pautes bàsiques en habilitats de criança.
- En relació a les habilitats personals: identificar punts febles, reforçar punts forts ; capacitat
- Valoració, orientació i assessorament en relació a les relacions intrafamiliars: identificació punts conflictius; mediar en situacions de desacord ; derivació a psicòleg o serveis específics quan sigui necessari.
- Suport i seguiment social a l'àrea d'habitatge.
- Suport i seguiment social a l'àrea de salut / discapacitats / addiccions: treballar per la presa de consciència de les dificultats; motivació per al tractament; derivació, i seguiment del tractament; coordinació amb serveis específics.
- Suport i seguiment social a l'àrea formativo-laboral: primera valoració de les necessitats; derivació a Orientador-a laboral/Educador-a Social/Educador-a social SIAD/serveis específics; acompanyament i seguiment de processos pre-laborals.
- Gestió i seguiment de prestacions i recursos per cobertura de necessitats bàsiques.
- Orientació, derivació, acompanyament a recursos específics.

Col·laboració d'altres professionals

- **Treballador-a Familiar**
 - Suport educatiu al domicili.
 - Organització domèstica i de la llar.
 - Promoció d'habilitats quotidianes de cura dels infants.
- **Psicòleg-a**
 - Intervenció en: Habilitats de criança, relacions intrafamiliars, capacitat habilitats personals, recolzament al menor en el seu procés evolutiu i de creixement autònom.
- **Educador-a social / Educador-a social de discapacitats**
 - Ser un referent constant per a l'infant adolescent a través d'un seguiment personalitzat (evolució, millores, resolució de dubtes i conflictes quotidians, contenció emocional, pautes educatives bàsiques).
 - Integració en activitat de temps lliure i d'altres (pròpies o d'entitats).
 - Acompanyaments a infants i progenitors a activitats.
 - Coordinació amb l'escola per dificultats d'aprenentatge i hàbits.
 - Orientació i acompanyament d'adolescents (16- 18 anys) a recursos d'orientació i inserció formativo – laboral.

- **Orientador-a laboral**
 - Valoració i diagnòstic laboral, disseny de l'itinerari formatiu laboral, intervenció en l'àmbit laboral.
- **Educador-a familiar**
 - Envers els pares: Funcions de capacitació i reforç de les potencialitats d'habilitats personals i parentats
 - Envers els fills: Afavorir el procés de desenvolupament i maduració personal (Veure programa d'educadors familiars).
- **Equip municipal d'Infància i Família.**
 - Intervenció amb famílies amb una mesura jurídica de declaració de risc i amb aquelles que es valori estratègicament idoni i necessari per part del CMSS.
 - Estudi, valoració i aplicació del Pla de Treball (veure document "*L'Equip d'intervenció Familiar –EIF*").
- **Secció municipal d'Infància i Família:**
 - Comunicacions i derivacions al Servei de Protecció al Menor i Atenció a la Família (SPMAF)

Col·laboració d'altres serveis i entitats

- Servei de Protecció al Menor i Atenció a la Família (SPMAF).
- Sistema educatiu: escoles/guarderies infantils (de 0-3 anys), centres educatius de primària i secundària.
- Sistema sanitari: centres de Salut, hospitals, Unitats de salut mental d'adults (USM) i Unitat de salut mental infanto-juvenil (USMIJ).
- Equip municipal de Prevenció del consum d'Alcohol i altres drogues (EPAD).
- Serveis culturals, d'oci i temps lliure.
- Direcció General de Menors i Jutjats de Menors.

C. DOCUMENTS VINCULATS

- 🔗 [Posicionament d'atenció a la infància i adolescència en risc social](#)
- 🔗 [Mesura de declaració de risc: procediments i actuacions 07](#)
- 🔗 [Programa d'educadors familiars](#)
- 🔗 [Programa Alter](#)
- 🔗 [Document L' Equip d'Intervenció Familiar](#)
- 🔗 [Catàleg EPAD \(Pendent edició definitiva del document\)](#)
- Educació Infantil i Primària:
 - 🔗 [Protocol absentisme 2004-2006.](#)
- Educació Secundària:
 - 🔗 [Full de detecció risc social 2006-2007](#)
 - 🔗 [Carta municipal als directors dels Instituts d'Educació Secundària de Palma.](#)

Observacions respecte a l'absentisme escolar:

- Educació Infantil i Primària (Protocol d'absentisme 2004-2006).

Actualment el conveni signat amb la Conselleria d'Educació sols és vigent als cicles d'Educació Infantil i Primària. Per tant, el document vinculat "Protocol d'Absentisme" només fa referència als esmentats cicles educatius.

- Educació Secundària.

Cal exposar que ens trobem en la fase inicial de negociació amb la Conselleria d'Educació. Evidentment, quan es formalitzi un acord s'incorporarà als Protocols (socials, socioeducatius...). En aquests moments, s'adjunten els dos documents dels quals disposem, vinculants per a tots els/les treballadors municipals, a saber:

- Full de detecció de risc social 2006-2207 (eina de derivació de casos dels IES cap als CMSS).
- Carta del Cap de Secció d'infància i Família municipal als directors dels instituts d'Educació Secundària de Palma.

Normativa específica

 [Llei orgànica 1/1996 de protecció al menor](#)

Productes del catàleg de prevenció relacionats

[Grups d'habilitats socials i de relació](#)
[Grups d'habilitats de criança](#)
[Prevenció del risc social a l'adolescència i la joventut](#)
[Prevenció del risc social a la infància](#)

Nota:-

Obligatorietat dels funcionaris públics que detectin una situació de risc d'efectuar l'ajuda i si cal comunicar-ho a l'organisme competent en protecció de menors –o administració que en tengui la gestió delegada-

6.- INFANTS- ADOLESCENTS EN SITUACIÓ DE MALTRACTAMENT

A. CRITERIS DIAGNÒSTICS

Segons la Llei Orgànica 1/1996, de protecció jurídica del menor “són aquelles situacions en les quals el menor es troba en desemparament, no és possible la permanència d'aquest amb la seva família, perquè això impedeixi l'exercici dels drets fonamentals, com és en molt de casos el dret a la integritat física i moral”

- **Maltracte físic:** qualsevol acció no accidental dels progenitors que provoqui dany corporal o malaltia al menor o que suposi un alt risc de patir-lo (Ferides, cremades, cops, fractures, talls, etc)
- **Maltracte psicològic-emocional:** hostilitat verbal reiterada dels progenitors en forma d'insult, menyspreu, crítica o amenaça d'abandonament; i constant bloqueig de les iniciatives d'interacció dels infants.
 - Rebuig: menystenir, avergonyir, ridiculitzar, crítica i càstig constants, humiliació, tractament hostil.
 - Terroritzar: amenaçar o cometre violència verbal –creant por i temor-, amenaçar o cometre violència extrema contra objectes o persones apreciades pel fill,
 - Aïllament: negar de forma permanent al fill les oportunitats per satisfer les seves necessitats d'interacció i comunicació amb iguals.
- **Violència domèstica extrema:** es produeixen de forma permanent situacions de violència física o verbal intensa entre els progenitors en presència dels fills
- **Abús sexual:** qualsevol classe de contacte sexual o incitació a aquest fet per un adult sobre un menor.
- **Menor abandonat o negligència:** No s'atenen les necessitats de cura física i mental del nin. Privació d'aliments, de cures sanitàries; manca d'higiene, manca d'interès pel desenvolupament emocional i educatiu del nin.

	Factors de risc	Factors de protecció
Individuals	<ul style="list-style-type: none"> • Del menor <ul style="list-style-type: none"> - Dificultats d'aprenentatge. - Dificultats d'integració escolar: no està escolaritzat, absentisme, retard escolar... - Manifestacions conductuals problemàtiques : destructives o inhibides. - Dificultats per relacionar-se. - Discapacitats / problemes de salut. - Consums inicials de drogues. • Dels progenitors <ul style="list-style-type: none"> - Dificultats personals que minven les capacitats per afrontar situacions problemàtiques: baixa autoestima, problemàtica de salut mental , falta de consciència de la problemàtica, addiccions , discapacitat. - Escasses o nul·les habilitats de relació personals i socials. - Manca d'habilitats de criança. - Antecedents familiars disfuncionals o de maltractaments. - Baix nivell educatiu. - Dificultats per establir vincles afectius. 	<ul style="list-style-type: none"> • Del menor <ul style="list-style-type: none"> - Habilitats personals i de relació. - Adequat nivell d 'autoestima. - Se sent estimat. • Dels progenitors <ul style="list-style-type: none"> - Habilitats personals i socials ; capacitat per la presa de decisions. - Reconeixent i consciència dels progenitors del problema i les dificultats i motivació per al canvi. - Capacitat de vinculació afectiva. - Interès per l'educació i cura dels fills. - Salut física i psíquica conservada; si hi ha dificultats estan correctament tractades - Adequat nivell d 'autoestima.

Familiars	<ul style="list-style-type: none"> - Conflictes en les relacions intrafamiliars. - Disfuncionalitat familiar. - Inestabilitat socioeconòmica; precarietat econòmica; inadequada distribució del pressupost familiar. - Dificultats relacionades amb la vivenda: inestabilitat; excessiu cost en relació als ingressos; inadequades condicions d'habitabilitat. - Manca de suport de la xarxa familiar (per defecte o interferència) i social (aïllament social). - Sobrecàrrega ; famílies monoparentals; incompliment de les obligacions per part d'un dels progenitors; familiars dependents; dificultats per conciliar vida familiar i laboral. - Inestabilitat en les relacions familiars; canvis freqüents en la composició de la unitat de convivència. - Relació inestable i/o conflictiva amb els serveis. - Creences i actituds que legitimen l'ús de la violència, rols estereotipats. 	<ul style="list-style-type: none"> - Xarxa de suport familiar i social. - Estabilitat en les relacions familiars. - Vinculació afectiva. - Existència d'una figura protectora/ model adult positiu. - Situació legal regularitzada; coneixement de d'idioma. - Estabilitat econòmica i laboral. - Bona vinculació amb els serveis.
Comunitaris	<ul style="list-style-type: none"> - Factors culturals: acceptació del càstig corporal. - Manca de recursos comunitaris. - Entorn de marginació social i econòmica. - Manca de cohesió social. - Conflictes veïnals. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recursos bàsics propers i adequats a les necessitats familiars. - Relacions positives i de suport entre els veïns.

B. POSICIONAMENT D'ATENCIÓ

- Atenció i no tractament de les situacions de maltracte i/o abús -.
- Comunicació al Servei de Protecció al Menor i Atenció a la Família per a mesures protectores.
- Col·laboració en el plans de feina establerts pel Servei de Protecció al Menor i Atenció a la Família.

Responsable de cas

Psicòleg- a

Intervenció social

L'atenció a la família garanteix la continuïtat del procés d'assistència, incloent-hi: la detecció, la valoració, la comunicació i col·laboració amb el Servei de Protecció de Menors i Atenció a la Família, la col·laboració amb d'altres serveis, el seguiment de la família i el menor, l'acompanyament a aquests, etc, en el marc d'un pla de feina explicitat pel Servei de Protecció al Menor i Atenció a la família que podrà contemplar els següents àmbits: habitatge, salut, organització domèstica, accés a prestacions i recursos i accés a recursos formativo-laborals.

Col·laboració d'altres professionals

Sempre emmarcada en un Pla de feina amb Menors

- **Treballador-a Familiar**
 - Suport educatiu al domicili.
 - Organització domèstica i de la llar.
 - Promoció d'habilitats quotidianes de cura dels infants.
- **Psicòleg-a:**
 - Intervenció psicosocial directa amb la família: assessorament i capacitatció en habilitats de criança, assessorament i capacitatció en habilitats de relació intrafamiliar, assessorament i capacitatció en habilitats de relació interpersonal.
 - Interconsulta amb els professionals que realitzen la intervenció directa.
- **Educador-a Social / Educador-a de discapacitats**
 - Ser un referent constant per a l'infant adolescent a través d'un seguiment personalitzat (evolució, millores, resolució de dubtes i conflictes quotidians, contenció emocional, pautes educatives bàsiques).
 - Integració en activitat de temps lliure i d'altres (pròpies o d'entitats).
 - Acompanyaments a infants i progenitors a activitats.
 - Coordinació amb l'escola per dificultats d'aprenentatge i hàbits.
 - Orientació i acompanyament a adolescents (16- 30 anys) a recursos d'orientació i inserció formatiu – laboral.
- **Orientador-a laboral:**
 - Valoració i diagnòstic laboral, disseny de l'itinerari formatiu laboral, intervenció en l'àmbit laboral. (Veure document per a la inserció formativolaboral).
- **Educador-a familiar:**
 - Envers els pares Funcions de capacitatció i reforç de les potencialitats d'habilitats personals i parentals.
 - Envers els fills Afavorir el procés de desenvolupament i maduració personal (Veure programa d'educadors familiars).
- **Equip municipal d'Infància i Família:**
 - Intervenció amb famílies amb una mesura jurídica de declaració de risc CTA i amb aquelles que es valori estratègicament idoni i necessari per part del CMSS
 - Estudi Valoració i aplicació del Pla de Treball



Col·laboració d'altres serveis i entitats

- Servei de Protecció al Menor i Atenció a la Família
- Sistema educatiu: escoles i guarderies infantils; centres d'Educació Infantil, Primària i Secundària.
- Sistema sanitari: centres de Salut, hospitals, Unitats de salut mental d'adults i Unitat de salut mental infanto-juvenil (USMIJ).
- Serveis culturals, d'oci i temps lliure.
- Direcció General de Menors i Jutjats de Menors

C. DOCUMENTS VINCULATS

- 🔗 [Posicionament d'atenció a la infància i adolescència en risc social](#)
- 🔗 [Full de comunicació de maltractaments al Servei de Protecció al Menor i Atenció a la Família](#)

Normativa específica

-  [Llei orgànica 1/1996 de protecció al menor](#)
-  [Llei autonòmica d'atenció a la infància i adolescència](#)

Nota:-

Obligatorietat dels funcionaris públics que detectin una situació de risc d'efectuar l'ajuda i si cal comunicar-ho a l'organisme competent en protecció de menors –o administració que en tengui la gestió delegada-

7.- DONES EN SITUACIÓ DE RISC PER A LA INTEGRITAT . VIOLÈNCIA DE GÈNERE

A. CRITERIS DIAGNÒSTICS

Dones, majors de 18 anys, víctimes de violència de gènere entenent per violència ^{††}:

- **Violència física:** és qualsevol conducta agressiva dirigida al cos de la dona que tenguin resultats visibles o no. Inclou conductes per acció, passives o per omisió
- **Violència psicològica:** accions o omissions com humiliació, ignorar la seva presència, atemoritzacions i amenaces, ridiculitzacions, culpar, conductes destructives...
- **Violència sexual:** és la imposició d'una relació sexual o de pràctiques sexuals contra la voluntat de la persona.
- **Violència material i econòmica:** suposa la destrucció o privació del sustentacle i de la propietat.
- **Violència social i ambiental:** privació – control de les relacions externes; aïllament

Es donarà una relació afectiva i/o de convivència entre víctima i agressor (actual o passada)

	Factors de risc	Factors de protecció
Individuals	<ul style="list-style-type: none"> • Baix nivell cultural • Dependència econòmica • Dependència emocional • Baixa autoestima • Manca de consciència • Normalització de la violència com a forma de resolució de conflictes • Creences i actituds que legitimen l'ús de la violència, rols estereotipats 	<ul style="list-style-type: none"> • Autosuficiència econòmica • Autonomia emocional • Habilitats personals: capacitat per la presa de decisions, recerca d'alternatives • Valors adquirits. Existència de models alternatius per resoldre conflictes interpersonals • Bon nivell d'autoestima
Familiars	<ul style="list-style-type: none"> • Manca de xarxa familiar de suport • Manca de relacions properes (amistats) • Acceptació, pressió, del seu entorn • Antecedents de models de violència • Addiccions • Problemes de salut mental • Canvi d'etapa cicle vital (naixement primer fill) • 	<ul style="list-style-type: none"> • Suport de la família extensa • Consciència de la situació de violència per part de la família extensa o fills adults
Comunitaris	<ul style="list-style-type: none"> • Sexisme • Cultura de la violència • Resposta institucional i comunitària inadequada 	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura de la igualtat • Marc legal específic • Existència de recursos específics Sensibilització social Resposta institucional adequada

^{††} seguint la guia de recursos “Violència Contra les dones” de l'Ajuntament de Palma

B. POSICIONAMENT D'ATENCIÓ

1. **Atenció en situació de crisi** : La víctima identifica la situació d'abús en què es troba i vol rebre ajuda.: acollida, atenció a la víctima, derivació /acompanyament a serveis especialitzats i seguiment.
2. **Situacions que s'atenen des de Serveis social en les quals la persona atesa víctima de violència identifica la situació però no pot o no està disposada a fer passes per canviar la seva situació** : atenció i tractament social.
3. **Situacions en les quals hi ha indicis de violència sense tenir una clara explicitació-conscienciació de la persona**: atenció i tractament social elaboració d'un pla de treball individualitzat per fomentar la presa de consciència.

- En tots els casos es donarà una **atenció permanent i en coordinació amb recursos específics**.

- La Llei per a la dona de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (veure normativa vinculada) estableix a l'article 46 l'obligatorietat del personal dels serveis sanitaris i Serveis socials d'informar a " mitjançant l'Institut Balear de la Dona dels fets i circumstàncies que permetin presumir l'existència de maltractaments, amb el coneixement previ de la víctima."

Responsable de cas

Treballador-a social i/o psicòleg-a.

Intervenció social

1.-Situacions de crisi:

- ♦ Acollida i atenció a la víctima:
- ♦ Anàlisi de la seva situació i suport per:
 - acompanyament a la víctima al servei metge corresponent si presenta lesions i requereix assistència sanitària. Sol·licitud d'una copia del informe metge
 - Si la víctima manifesta voler interposar denúncia: acompanyament al jutjat de violència i en aquest moment fer entrega de l'informe social i l'informe metge si el té
 - Si no requereix assistència sanitària, però existeix risc per la seva seguretat o integritat física: es sol·licitarà presència de la Policia per a la protecció de la víctima
- ♦ Facilitar informació general sobre mesures de protecció i seguretat, drets i ajudes previstos a la Llei i lloc de prestació dels serveis d'emergència, suport i protecció integral. Informar dels recursos socials
- ♦ Informar i donar suport per a sol·licitar l'ordre de protecció. Elaborar informe social per adjuntar a la sol·licitud d'ordre de protecció (veure model a documents relacionats)
- ♦ Si cal sol·licitar el servei de TAM-VG
- ♦ Augmentar la seguretat de la dona i els fills. Elaborar conjuntament amb la víctima un pla de seguretat /protecció
- ♦ Aprofitar el moment del cicle de violència recent per ajudar a prendre una determinació de rompre el cicle:
 - Treballar la vivència de crisi
 - Treballar sobre la decisió que adopti la dona. Ajudar en la presa de decisions
 - Neutralitzar sentiments d'impotència frustració.
- ♦ Facilita, si cal, acolliment a la víctima als recursos específics.
- ♦ Evitar la segona victimització.
- ♦ Quan una persona que és atesa des de Serveis Socials és víctima de violència de gènere i és atesa per un advocat (d'ofici o particular) el professional referent emetrà un informe social per adjuntar com a prova

2. La dona víctima de violència de gènere no està en disposició de prendre decisions en relació a la seva situació.

- ♦ Garantir la seguretat de la dona i els fills. Elaborar conjuntament amb la víctima un pla de seguretat/protecció
- ♦ Motivació per la pressa de decisió en vers el canvi:
- ♦ Informar dels drets i recursos, clarificar i recolzar. Derivació i acompanyament a serveis específics
- ♦ Confrontar les conseqüències dels seus arguments i actes evidenciant i modificant les distorsions cognitives proposant alternatives apropiades
- ♦ Informar del cicle de la violència
- ♦ Crear noves oportunitats de relació
- ♦ Ajudar a trobar estratègies per solucionar problemes, neutralitzar els sentiments d'impotència frustració, ajudar a expressar sentiments i vivències per part de la víctima.
- ♦ Evitar segona victimització

3. La dona no reconeix la situació de maltractament






- ♦ Pla de feina amb objectius per estimular l'autonomia, afavorir el desenvolupament de model de competència personal i social.
- ♦ Oferir estratègies per a solucionar problemes
- ♦ Ampliar àmbit relacional
- ♦ Motivació per la pressa de decisió en vers el canvi
- ♦ Confrontar els seus arguments i actes evidenciant i modificant les distorsions cognitives proposant alternatives apropiades

Col·laboració d'altres professionals

- **Servei municipal d'informació i suport a víctimes de violència de gènere**
 - ♦ Prestar informació, atenció social integral i suport per a la inserció laboral a les víctimes de violència de gènere.
 - ♦ Facilitar protecció a les víctimes de violència de gènere del municipi mitjançant el dispositiu de tele-assistència mòbil (TA-VG).
 - ♦ Donar suport específic a professionals dels serveis municipals en l'atenció social a persones víctimes de violència de gènere.
- **Psicòleg/a** : Quan la situació suposi un bloqueig en el procés de la dona. ([veure protocol psicosocial](#))
 - ♦ Intervenció psicosocial directa amb la dona
 - ♦ Identificació de la situació de risc
 - ♦ Valoració diagnòstica de la situació
 - ♦ Capacitació i conscienciació
 - ♦ Derivació i acompanyament
 - ♦ Coordinació i seguiment
 - ♦ Interconsulta amb els professionals que realitzen la intervenció directa
- **Educador-a Social / Educador-a social SIAD** : Ser un referent constant per a l'infant adolescent a través d'un seguiment personalitzat (evolució, millores, resolució de dubtes i conflictes quotidians, contenció emocional, pautes educatives bàsiques)
- **Treballador-a Familiar**: per acompanyaments
- **Orientador-a Laboral**: intervenció a l'àmbit laboral

Col·laboració d'altres serveis i entitats

- **SADIF**: Oficina d'Ajuda a les Víctimes del delictes
- **Centre d'informació dels drets de la dona**
- **Servei d'assistència Psicològica per a dones que pateixen violència**
- **Casal de dones**
- **Forces de seguretat ciutadana**
- **Serveis d'atenció sanitària**
- **Equip de mediació intercultural municipal.**
- **Programa per a maltractadors del Col·legi Oficial de Psicòlegs/es de les Illes Balears (COPIB).**

C. DOCUMENTS VINCULATS	
Productes del catàleg de prevenció relacionats	
Grups d'autoestima	
Documents de referència	
	Projecte per al Servei de tele-assistència i atenció social per a víctimes de violència de gènere
	Informe social violència de gènere
	Pla municipal per a la igualtat d'oportunitats entre dones i homes
(Pendent protocol IBD comunicació de casos)	
Normativa específica vinculada:	
	LO 1/2004 de 28 de desembre de Mesures de protecció integral contra la violència de gènere
	Llei per a la dona de la CAIB

Notes.-

1.- Obligatorietat del funcionari públic que detecti una situació de violència de gènere de comunicar la situació al sistema judicial, informant a la víctima.

Observacions: Actualment, s'està elaborant un protocol de coordinació entre el Institut Balear de la Dona i l'Ajuntament de Palma per a la comunicació i seguiment en els casos de presumptió de violència de gènere.

2.- Pendent aprovació d'un model d'informe social municipal específic per al perfil de violència de gènere.

8.- PERSONES AMB DISCAPACITAT (FÍSICA, PSÍQUICA, SENSORIAL, MIXTA O AMB MALALTIA MENTAL)

A. CRITERIS DIAGNÒSTICS

- Persones amb discapacitat amb dificultats d'inserció social
- Persones amb discapacitat no reconeguda per l'usuari/família, sense valorar i diagnosticar ; manca d'acceptació de la problemàtica per part de la persona / família
- Situacions de dependència pel desenvolupament de les activitats bàsiques de la vida diària (ABVD)^{††} i les activitats instrumentals de la vida diària (AIVD)
- Família amb sobrecàrrega o dificultats per a l'atenció a la/les persones amb discapacitat
- Persones amb discapacitat en situació de risc de desatenció física, emocional o negligència

	Factors de risc	Factors de protecció
Individuals	<ul style="list-style-type: none"> • Aïllament • Desconeixement i manca d'us dels recursos existents • Dificultats personals que minven les capacitats per afrontar situacions problemàtiques: baixa autoestima , addicions, situació administrativa irregular, baix nivell cultural • Escasses o nul·les habilitats de relació personals i socials • Baix grau d'autonomia funcional • Dificultats econòmiques 	<ul style="list-style-type: none"> • Estar connectat a la xarxa de serveis de salut i comunitari • Capacitat per demanar ajuda • Situació laboral / ocupacional estable • Adherència al tractament / compliment de les pautes establertes amb els serveis de tractament • Actitud col·laboradora amb la xarxa d'atenció • Autonomia funcional
Familiars	<ul style="list-style-type: none"> • Manca d'acceptació de la malaltia/discapacitat • Escàs o nul suport de la xarxa familiar • Sobreprotecció de les figures parentals • Baix nivell sociocultural familiar • manca de col·laboració en el procés de tractament • Desestructuració familiar • Desacords reiterats en el maneig de la discapacitat/ malaltia • Vivenda: inadequades condicions d'habitabilitat; barreres arquitectòniques • Valors culturals de rebuig envers les discapacitats 	<ul style="list-style-type: none"> • Cura i suport familiars adequats fomentant l'autonomia • Bon nivell de participació en el procés de detecció i tractament del discapacitat. • Reconeixement i acceptació de la discapacitat • Vincles emocionals adequats • Situació econòmica estable • Família que faciliti l'autonomia i les relacions socials. • La família cobreix les necessitats de la persona discapacitada

- †† les ABVD Són les relacionades amb l' autocura, tals com aixecar-se del llit, anar a dormir, vestir-se, caminar, menjar, netejar-se, mantenir el control d'esfínters... les AIVD són les relacionades amb el desenvolupament de les tasques habituals per viure de forma independent, tals com cuinar, netejar, rentar, planxar, fer la compra, manejar diners, controlar la medicació, manejar-se pel carrer, utilitzar mitjans de transport, fer gestions, relacionar-se amb l'entorn proper...

Comunitaris	<ul style="list-style-type: none"> • Rebuig social • Manca de recursos comunitaris de relació social • Sistema de protecció social públic insuficient • Manca de serveis assistencials i residencials • Insuficiència de serveis laborals-ocupacionals 	<ul style="list-style-type: none"> • Recolzament a nivell comunitari amb xarxa de suport. • Existència d'espais de relació social • Detecció precoç i aplicació de programes adequats des dels serveis de la comunitat. • Recursos bàsics propers, accessibles i adequats • Existència de serveis assistencials • Sistemes de protecció social • Existència de serveis laborals
--------------------	---	--

B. POSICIONAMENT D'ATENCIÓ

Atenció i tractament

En cap dels casos es farà tractament de la discapacitat

Responsable de cas

Treballador-a social, educador-a social de SIAD, psicòleg-a

Intervenció social

Detecció i valoració *

- Detecció i valoració de les necessitats socials de la persona amb discapacitat
- Identificació i presa de consciència de la situació de dificultat
- Motivació per a la derivació als serveis especialitzats per al seu diagnòstic, valoració i tractament
- Detectar situacions de risc de persones amb discapacitat



Atenció , Orientació i assessorament

- Informar i orientar en relació a la discapacitat
- Informar i orientar en relació a recursos específics
- Elaboració de itinerari personal d'inserció incloent les àrees laboral / ocupacional, relacional, de temps lliure, d'habitatge, econòmica, ...
- Derivació als recursos específics
- Coordinació amb els serveis específics; complementació en el itinerari personal de la persona discapacitada , coordinació i acords individualitzats amb els serveis especialitzats (Sistema sanitari Unitat de Salut Mental, Psiquiàtric, centres ocupacionals, centres de dia, etc) pel seguiment del seu tractament.
- Suport a familiars curadors; vigilar i actuar en situacions d'estrès i sobrecàrrega (vinculat a protocol 4. c)
- Gestió i tramitació de recursos assistencial i de respir
- Valoració de les situacions de risc de desatenció física, emocional o negligència: comunicació a fiscalia i aplicació del protocol d'incapacitacions

* - Certificat de discapacitat: es expedit pel Centre Base de la Direcció General de Serveis Socials, que és el que atorga legalment la condició de discapacitat –dictamen, mobilitat reduïda i ajuda pe tercera persona-. Certificat que dona avantatges en prestacions, bonificacions laborals i descomptes en serveis

- Valoració de la Dependència

La Valoració de la Dependència: La Direcció General de Serveis Socials del Govern de les Illes Balears expedirà els certificats de dependència d'acord amb un estatal. Hi ha una taula específica per a les discapacitats psíquiques –

Col·laboració d'altres professionals	
<ul style="list-style-type: none"> • Educador SIAD : L'educador/a participarà en la realització del diagnòstic i pronòstic i en l'elaboració del pla personalitzat d'inserció social; Informació i orientació de recursos ,Integració recursos d'oci, culturals i esportius;Realitzar l'acompanyament i seguiment de la participació en els recursos (veure protocol socioeducatiu 7) • Treballadora Familiar : per aplicació del seu protocol d'atenció a persones amb discapacitat quan l'atenció sigui domiciliària • Psicòleg : Valoració orientativa del tipus de problemàtica en aquells casos on no hi ha un diagnòstic clínic elaborat ; Conscienciació de la problemàtica/ treballar la negació ; motivació pel tractament (veure protocol psicosocial 6) 	
Col·laboració d'altres serveis i entitats	
<ul style="list-style-type: none"> • Centres de salut • Unitat de Salut Mental - UCR • Hospital psiquiàtric. Unitats d'hospitalització generals de referència (Son Dureta i Son Llätzer) • Serveis específics per a discapacitats • Centre Base - Direcció General de Serveis Socials • Serveis educatius • Equips d'orientació Psicopedagògica • Equip d'atenció primerenca 	
C. DOCUMENTS VINCULATS	
Productes del catàleg de prevenció relacionats	
Grups d'habilitats socials i de relació Grups d'habilitats de criança Prevenció del risc social a la infància Prevenció del risc social a l'adolescència i la joventut	
Documents	
 Protocol d'incapacitació	
Normativa	
 Llei 39/2006, de 14 de desembre de Promoció de l'autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència. <i>Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a persones en situació de dependència</i>	

9.- PERSONES AMB DIFICULTAT D'INSERCIÓ SOCIAL PER ADDICCIONS

(Toxicòmans, alcohòlics i altres addiccions)

A. CRITERIS DIAGNÒSTICS

Persones majors de 30 anys (i menors de 30 anys amb càrregues familiars) amb dificultats de inserció social per:

- A.** Persones derivades per un centre de tractament de drogodependències i que estan en situació d'iniciar un procés d'incorporació social.
- B.** Situacions que s'atenen des del CMSS on es detecten consums abusius de drogues o altres addiccions (per part de la persona atesa o algun membre de la família) sense estar en tractament.

	Factors de risc	Factors de protecció
Individuals	<ul style="list-style-type: none"> - Manca d'habilitats personals/socials. - Dificultats personals que minven les capacitats per afrontar situacions. problemàtiques: baixa autoestima, dificultats de salut mental. - Baix nivell sociocultural. - Dificultats econòmiques. - Antecedents familiars de consums. 	<ul style="list-style-type: none"> - Reconeixement i consciència del problema/ dificultats i motivació per al canvi. - Tractament: seguiment de les pautes prescrites pels serveis de tractament. - Bon nivell d'habilitats personals. - Estabilitat laboral.
Familiars	<ul style="list-style-type: none"> - Conflictes en les relacions intrafamiliars - Addiccions en altres membres de la família - Escassa o inadequada vinculació afectiva - Menors a càrrec - Dificultats econòmiques - Pertànyer a cultures que toleren el consum abusiu d'alcohol 	<ul style="list-style-type: none"> - Estabilitat en les relacions familiars. - Estabilitat en la vivenda; condicions d'habitabilitat adequades. - Suport de família extensa i/o xarxa d'amistats.
Comunitaris	<ul style="list-style-type: none"> - Dificultats relacionades amb la vivenda: inestabilitat; excessiu cost en relació als ingressos; inadequades condicions d'habitabilitat. - Entorn degradat ; fàcil accés a les drogues. - Noves addiccions. - Escassa o nul·la xarxa de suport veïnal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Relacions i xarxa veïnal positiva. - Recursos bàsics propers i adequats a les necessitats familiars.

B. POSICIONAMENT D'ATENCIÓ

- A.** Es seguiran les pautes de derivació establertes al **Protocol d'incorporació social i coordinació amb serveis de tractament de persones drogodependents i familiars.**
 - El servei de tractament de persones drogodependents farà la proposta d'atenció en incorporació social al professional referent del CMSS o altre servei municipal en el moment que consideri més idoni i pertinent per a la bona evolució del cas.
 - Hi ha d'haver una complementació –al llarg de tot el procés– entre el servei de tractament derivant i

el referent del CMSS o altre servei municipal per garantir un pla personalitzat a cada usuari.

B. Atenció i motivació pel tractament.

Els criteris diagnòstics de dependència (física i psicològica), abstinència i psicopatologia associades són valorats i són competència del sistema de salut i de salut mental.

Responsable de cas

- Treballador-a social
- Psicòleg-a quan l'eix d'intervenció son els factors d'ordre psicosocial
- Educador-a social quan la persona amb dificultats d'inserció social per addiccions és menor de 30 anys

Intervenció social

- A.** Persones derivades per un centre de tractament d'addiccions, es treballaran les següents àrees en coordinació amb el servei de tractament (veure [Protocol d'incorporació social](#)):
- Cobertura de les necessitats bàsiques.
 - Incorporació familiar i manteniment d'amistats.
 - Formació i incorporació laboral.
 - Ocupació dels temps lliure i participació a la comunitat.
- B.** Situacions que s'atenen des del CMSS on es detecten consums abusius de drogues i/o altres addiccions
- Reconeixement , conscienciació i motivació per al tractament.
 - Informació sobre els recursos especialitzats
 - Derivació
 - Seguiment i coordinació

Col·laboració d'altres professionals

- Psicòleg-a: Tractament de les dificultats d'ordre psicosocial que obstaculitzen els processos de desenvolupament personal, familiar i social; motivació per al tractament.
- Educador-a social.
- Orientador-a laboral per als processos formatius-laborals.

Col·laboració d'altres serveis i entitats

- Serveis de tractament: CAD, CAD jove , Projecte Home...
- Serveis de salut: Centres de Salut, Unitats de Salut Mental , Unitat Comunitària de Rehabilitació (UCR).
- Equip de Prevenció del consum i abús de l'alcohol i altres drogues (EPAD)

C. DOCUMENTS VINCULATS

- [Protocol d'incorporació social](#) i coordinació amb serveis de tractament de persones drogodependents i familiars
- [Pla Municipal Drogodependències de Palma.](#)

Legislació específica

Veure Pla Municipal de Drogodependències

[Pla Municipal Drogodependències de Palma](#)

10.- PERSONES IMMIGRANTS AMB DIFICULTATS DE INTEGRACIÓ SOCIAL

A. CRITERIS DIAGNÒSTICS

Persones immigrants majors de 30 anys (i menors de 30 anys amb càrregues familiars) amb dificultats de inserció social per:

- Relació exclusiva amb grup d'iguals.
- Aïllament social.
- Desconeixement de la societat d'acollida: nouvingut.
- Desajustament emocional/vivencial derivat d'un procés migratori.

	Factors de risc	Factors de protecció
Individuals	<ul style="list-style-type: none"> • Precarietat econòmica. • Situació administrativa irregular. • Manca de comprensió de l'idioma. • Frustració pel no compliment de les expectatives. • Manca de formació bàsica. • Dificultats personals : discapacitat, addiccions. • Dificultats d'inserció laboral, condicions laborals inadequades, llocs de feina no qualificats, inestabilitat. • Enyorança. • Manca de participació en activitats de la comunitat. • Desconeixement dels recursos bàsics. • Amuntegament i condicions d'habitatge precàries i insalubres. • Pèrdua d'estatus social. • Pertànyer a grups ètnics minoritaris. • Consum abusiu d'alcohol i/o altres drogues associat o no a valors culturals. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilitat laboral i econòmica.. • Coneixement i accés a la xarxa de serveis i recursos. • Capacitat d'adaptació als processos de canvi. • Habilitats socials bàsiques. • Situació administrativa regularitzada. • Coneixement del idioma.
Familiars	<ul style="list-style-type: none"> • Manca de suport de la xarxa familiar : absència de xarxa familiar; la família no està en disposició de facilitar l'acollida; conflictes. • Reagrupaments familiars en condicions precàries i conflictives. • Dificultats per conciliar vida laboral/familiar. • Rebuig i/o conflicte amb les segones generacions. • Amuntegaments i condicions d'habitatge precàries. • Desvinculació amb la família d'origen • Obligacions familiars en el lloc d'origen. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconeixement i acceptació de les dificultats. • Suport familiar, de veïns i/o d'amics. • Família amb capacitat de bona vinculació afectiva. • Reagrupament familiar en condicions favorables. • Projecte migratori compartit.

	<ul style="list-style-type: none"> • Conflictes intergeneracionals per diferències en els valors culturals. 	
Comunitaris	<ul style="list-style-type: none"> • Manca d'acceptació de les persones nouvingudes : xenofòbia, racisme, discriminació • Manca d'adequació dels recursos existents • Manca de recolzament i cohesió social • Oferta laboral amb condicions precàries i abusives • Barris amb deficiències estructurals • Marc legislatiu/ administratiu que dificulta la regularització. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunitat receptora i que accepta la diferència • Organització i cohesió social • Relacions i xarxa veïnal positiva • Recursos comunitaris suficients i accessibles • Valors culturals prosocials • Existència de xarxa relacional i de suport

B. POSICIONAMENT D'ATENCIÓ

- Atenció i intervenció per facilitar la integració social en coordinació amb altres serveis (centres educatius, sociosanitaris , formatius-laborals...)
- Per qüestions derivades de la seva situació administrativa: atenció i derivació a d'altres serveis especialitzats/específics.

Responsable de cas

- Treballador-a social.
- Psicòleg-a en els casos en els quals la intervenció incideix majoritàriament en els desajustaments emocionals /vivencials derivats del fet migratori.

Intervenció del Treballador Social

Distingim dues línees d'intervenció segons el moment del procés d'integració:

- Persones/famílies d'arribada recent:
 - Assegurar les necessitats bàsiques familiars
 - Facilitar informació i l'accés a recursos generalistes :
 - Facilitar l'accés als recursos sanitaris.
 - Facilitar informació sobre l'accés a l'habitatge.
 - Facilitar informació i accés al sistema educatiu.
 - Facilitar informació sobre el sistema de protecció social i prestacions socials bàsiques.
 - Facilitar incorporació al seu barri i a Ciutat.
- Un segon moment de millora del procés d'integració social:

Disseny de la intervenció que contempli criteris específics d'integració en les àrees que presentin dificultats, tenint en compte els valors culturals d'origen :

 - Derivar a recursos específics.
 - Fomentar el coneixement dels recursos específics i generalistes.
 - Motivació per iniciar itineraris de formació.
 - Derivació a recursos per recerca activa de feina ; informació sobre drets/deures laborals.
 - Integració en el sistema educatiu.

- Derivar a cursos formatius en les llengües de la societat d'acollida.
- Facilitar el coneixement de la cultura de la comunitat acollidora.
- Facilitar la seva participació en activitats comunitàries.
- Facilitar la igualtat de gènere.
- Suport en els processos de reagrupament familiar.
- Minvar/prevenir les situacions de conflicte intrafamiliar derivades del xoc cultural.

Col-laboració d'altres professionals

Psicòleg-a per a la intervenció en les situacions de desajustament emocional/vivencial derivat d'un procés migratori.

- Educador-a per a competències personals i socials dels infants i joves, amb especial atenció a habilitats socials i de comunicació i a la convivència i tolerància. Competències parentals. (veure protocol socioeducatiu)

- Mediator-a intercultural per suport a la intervenció realitzada des dels equips dels Centres Municipals de Serveis Socials en l'atenció a la població immigrant, bàsicament consistent en: informació, orientació, acompanyaments, traducció i interpretació, assessorament a professionals, prevenció, resolució i mediació de conflictes.

- Orientador-a Laboral per a valoració i diagnòstic laboral, disseny de l'itinerari formatiu-laboral, intervenció en l'àmbit laboral. (Veure document per a la inserció formativolaboral)

Col-laboració d'altres serveis i entitats

- OFIM: informació orientació i assessorament legal a persones immigrades . Informes d'arrelament
- Observatori de la immigració
- Serveis generalistes
- Serveis socioeducatius,-serveis sociosanitaris, sociolaborals, activitats de temps lliure
- Serveis i entitats específics
- Associacions de persones immigrades
- Serveis formatius/laborals específics
- Cursos de castellà/català per a persones immigrades
- Equip de Prevenció del Consum d'alcohol i altres Drogues (EPAD).



C. DOCUMENTS VINCULATS

Productes del catàleg de prevenció relacionats

[Grups d'acollida i adaptació](#)

Legislació específica

Veure Pla municipal sobre la immigració i convivència.

-  [Pla Municipal sobre la immigració i la convivència](#)
-  [Observatori Municipal de la immigració](#)

-

11.- PERSONES MAJORS

A. CRITERIS DIAGNÒSTICS

- Persones majors de 65 anys amb alguna de les següents dificultats:
 - Amb necessitats derivades de la seva situació de dependència: No poden fer sense ajuda determinades activitats de la vida diària, activitats de les considerades essencials per a l'autocura o per al desenvolupament normal de la vida quotidiana (ABVD i AIVD)^{§§}.
 - Escàs o nul suport de la família nuclear i/o extensa.
 - Aïllament social : Escassa o nul·la relació amb la família, els veïns i els amics per problemes de salut, dependència o conflictes familiars.
 - Escassos recursos econòmics.
 - Risc de desatenció física, emocional i/o negligència.
- Família amb sobrecàrrega o dificultats per l'atenció als familiars majors dependents

	Factors de risc	Factors de protecció
Individuals	<ul style="list-style-type: none"> • Precarietat econòmica. • Pèrdua de capacitat i habilitats físiques i/o mentals per a l'autocura i per relacionar-se amb l'entorn. • Aïllament social. • Crisi personal per pèrdua de company, familiar i/o amics del cercle relacional habitual. • Desconeixement de la xarxa de recursos • Addiccions. • Condicions de vivenda inadequades; barreres arquitectòniques. 	<ul style="list-style-type: none"> • Problemàtica de salut o discapacitat atesa pel servei adient. • Grau de dependència lleu que permeti realitzar les ABVD i AIVD. • Estabilitat econòmica. • Coneixement i accés a la xarxa de serveis i recursos. • Capacitat d'adaptació als processos de canvi. • Habilitats socials bàsiques de comunicació.
Familiars	<ul style="list-style-type: none"> • Sobrecàrrega de responsabilitats dels curadors. Esgotament emocional i físic dels curadors. • Desatenció, abandonament, o manca de suport de la xarxa familiar . • Dificultats dels cuidadors per atendre a la persona dependent. • Relacions familiars conflictives. • Escasses habilitats organitzatives. 	<ul style="list-style-type: none"> • Reconeixement i acceptació de les dificultats • Suport familiar, de veïns i d'amics. • Família amb bona vinculació afectiva.

- §§ Les ABVD són les relacionades amb l' autocura, tals com aixecar-se del llit, anar a dormir, vestir-se, caminar, menjar, netejar-se, mantenir el control d'esfínters... les AIVD són les relacionades amb el desenvolupament de les tasques habituals per viure de forma independent, tals com cuinar, netejar, rentar, planxar, fer la compra, manejar diners, controlar la medicació, manejar-se pel carrer, utilitzar mitjans de transport, fer gestions, relacionar-se amb l'entorn proper...

Comunitaris	<ul style="list-style-type: none"> • Manca de xarxa veïnal de suport. • Manca de recursos adequats a determinades problemàtiques o situacions. • Desconeixement i descoordinació entre serveis. • Manca d'adaptació de les vivendes a les necessitats/problemàtiques de la gent gran • Zones amb manca de recursos i dificultats d'accessibilitat. 	<ul style="list-style-type: none"> • Dotació de recursos i equipaments accessibles i propers al domicili. • Organització i cohesió social. • Relacions i xarxa veïnal positiva. • Recursos comunitaris suficients i accessibles • Habitatges adaptats suficients.
--------------------	---	--

B. POSICIONAMENT D'ATENCIÓ

Atenció i tractament

Responsable de cas

Treballador-a Social
Psicòleg-a

Intervenció del Treballador Social

- Atenció i intervenció informant i facilitant l'accés a recursos i prestacions propis de les persones majors
- Suport i atenció al domicili amb objectius de contenció / prevenció de deteriorament:
 - Pla de treball amb la persona major / família implicant-la per facilitar la permanència en el seu entorn habitual.
 - Identificació / recerca d'alternatives i recursos.
 - Gestió del servei d'ajuda a domicili i mobilització de prestacions domiciliàries.
 - Gestionar l'accés a d'altres recursos específics per a gent gran, interns o externs (Centres de dia, Programes Respir ...).
- Suport als curadors:
 - Establir estratègies de suport i respir.
 - Reorganització del sistema familiar: reequilibrar càrregues, clarificar límits, rols, tasques i estratègies.
 - Mediació en situacions de conflicte familiar.
- Valoració de les situacions de risc de desatenció física, emocional o negligència. Comunicació del cas a Fiscalia (aplicació del protocol d'incapacitació).
- En situació d'urgència es tramitarà l'accés a un servei residencial.

Col·laboració d'altres professionals

Psicòleg-a: per dificultats psicològiques i relacions, acompanyament a la mort i el dol i altres factors d'ordre psicosocial (veure protocol psicosocial 7).
Treballador-a familiar: Atenció a les activitats bàsiques de la vida diària (veure protocol domiciliari).

Col·laboració d'altres serveis i entitats



- Recursos específics per tercera edat: comunitaris i/o assistencials.
- Servei d'ajuda a domicili
- Prestacions domiciliàries: menjar a domicili, teleassistència, alarma de gas i fum.
- Centres de dia i Casals.
- Col·laboració amb Aldaba en els casos d'incapacitació.
- Servei municipal de mediació familiar (Claumediació).

C. DOCUMENTS VINCULATS

Productes del catàleg de prevenció relacionats

[Grups d'habilitats socials i de relació](#)
[Grups d'habilitats de criança](#)
[Grups de curadors](#)

Documents de referència

 [Protocol d'atenció domiciliària](#)
 [Protocol d'incapacitacions.doc](#)

Normativa

 [Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a persones en situació de dependència](#)

Altres enllaços d'interès

 [IMSERSO](#)
 [Direcció General d'atenció a la Dependència](#)

12.- DIFICULTATS D'INTEGRACIÓ LABORAL PER PROBLEMÀTICA SOCIAL

A. CRITERIS DIAGNÒSTICS

Persones de 30 a 65 anys (i menors de 30 anys amb càrregues familiars), amb dificultats de inserció laboral per:



- Manca de formació i habilitats laborals.
- Manca de motivació i interès.
- Manca d'hàbits bàsics necessaris per a la inserció laboral.
- Situació administrativa irregular
- Dificultats de conciliació vida laboral i familiar

(A més, sempre s'haurà de donar al manco un dels criteris diagnòstics de problemàtica social)

	Factors de risc	Factors de protecció
Individuals	<ul style="list-style-type: none"> • Atur de llarga durada. • Tenir més de 45 anys. • Dificultats idiomàtiques i culturals. • Addicions. • Incapacitat per al treball habitual. • Manca d'experiència laboral. • Activitats d'economia submergida i/o marginal. • Dificultats econòmiques. • Dependència crònica dels serveis i prestacions. • Expectatives per sobre les possibilitats reals. 	<ul style="list-style-type: none"> • Experiència laboral. • Qualificació professional. • Habilitats socials bàsiques i avançades. • Motivació i flexibilitat per al canvi. • Autosuficiència econòmica. • Tractament addicció.
Familiars	<ul style="list-style-type: none"> • Tenir càrregues familiars de petita infància. • Manca de xarxa de suport, familiars i amics. • Dificultats convivencials • Dificultats d'accés a recursos i prestacions (recursos exhaurits, no complir requisits i terminis ...) 	<ul style="list-style-type: none"> • Estabilitat econòmica familiar. • Suport família extensa o altres membres. • Disponibilitat de recursos favorables envers la vida laboral i familiar.
Comunitaris	<ul style="list-style-type: none"> • Precarietat laboral • Xenofòbia • Manca d'accessibilitat als recursos laborals. • Dificultats de transport • Entorn degradat • Manca de xarxa veïnal • Manca d'accessibilitat a recursos educatius, suport escolar, temps lliure, centres de dia per a persones majors. • Manca de recursos per a població dependent. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos bàsics propers i adequats a les necessitats familiars. • Xarxa de suport veïnal. • Comunitat receptora que accepta la diferència.

B. POSICIONAMENT D'ATENCIÓ
<ul style="list-style-type: none"> • Atenció i tractament de la problemàtica laboral en col·laboració amb professionals i serveis específics. • Derivació a serveis específics aquells persones que no presenten els criteris diagnòstics de problemàtica social.
Responsable de cas
Treballador-a social.
Intervenció social
<p>Les tasques del treballador-a social es centren en crear les condicions òptimes per tal que la persona- família pugui afrontar la seva promoció sociolaboral[*], concretant-se en:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dur a terme la primera acollida. ▪ Diagnosticar/pronosticar les dificultats/capacitats de la persona/família, amb inclusió de l'àmbit formatiu-laboral: <ul style="list-style-type: none"> - Identificar i valorar el reconeixement de la necessitat, la motivació i el interès cap a la formació-inserció laboral. - Motivació per iniciar el procés de millora en l'àrea formativa- laboral. ▪ Elaboració i seguiment del pla individual d'inserció social amb inclusió de l'àmbit formativo-laboral, en col·laboració amb professionals/ recursos específics: <ul style="list-style-type: none"> - Orientar i capacitar en habilitats personal i socials. - Identificar com afrontar dificultats-oportunitats laborals i assessorar - Orientar en formació complementària (graduat en secundària, idiomes, altres). - Informar, orientar, derivar i fer el seguiment sobre la situació i possibilitats d'inserció formativo-laboral, complementant-se amb els altres professionals i coordinant-se amb els recursos específics existents. ▪ Establir estratègies per possibilitar la conciliació de la vida laboral i familiar. ▪ Intervenció i tractament dels factors de risc associats.
Col·laboració d'altres professionals
<ul style="list-style-type: none"> - Orientador-a laboral per inserció formativolaboral (veure document "<i>Les tasques del/de la Preparador-a Laboral</i>"). - Educador-a social per a joves amb dificultats per a la integració laboral i per situacions familiars amb dificultats - Educador-a social de SIAD. - Psicòleg-a en les dificultats psicològiques i relacionals. - Treballador-a Familiar per a suport al domicili.

^{*} Seguint document " **la intervenció formativa laboral des dels CMSS** "

Col·laboració d'altres serveis i entitats
<ul style="list-style-type: none"> - Serveis d'àmbit laboral i formatiu: Deixalles, ALCARI, SOIB, IMFOF, CIJ, etc. - Altres serveis: OFIM, SOAIL, CC.OO, UGT, USO, Servei de mediació intercultural, Patronat Obrer... - Serveis de suport: educació, temps lliure, canguratge, centres de dia per a persones majors...
C. DOCUMENTS VINCULATS
Productes del catàleg de prevenció relacionats <u>CATÀLEG PREVENCIÓ SOCIAL setembre 2007</u>
Documents de referència
<ul style="list-style-type: none">  <u>La intervenció per la inserció formativolaboral des dels CMSS</u>  <u>Les tasques del PL/RMI als CMSS</u>
Altres enllaços d'interès
<ul style="list-style-type: none">  <u>IMFOF</u>  <u>SOIB</u>

FONTS CONSULTADES

A) Documentació interna de la Regidoria

- **Atenció individual-familiar des dels serveis socials d'atenció primària.** Regidoria de Benestar social, Cultura i Participació Ciutadana. Ajuntament de Palma.
- **Atenció comunitària des dels serveis socials d'atenció primària.** Regidoria de Benestar social, Cultura i Participació Ciutadana. Ajuntament de Palma.
- **Mapa de processos (atenció individual-familiar i atenció grupal-comunitària)** Regidoria de Benestar social, Cultura i Participació Ciutadana. Ajuntament de Palma.
- **Posicionament d'atenció a la infància –adolescència en risc social** - Regidoria de Benestar social, Cultura i Participació Ciutadana. Ajuntament de Palma
- **Protocol d'absentisme escolar en els cicles d'educació infantil i primària; i document de situació de risc a secundària** - Regidoria de Benestar social, Cultura i Participació Ciutadana. Ajuntament de Palma
- **Protocol psicosocial** - Regidoria de Benestar social, Cultura i Participació Ciutadana. Ajuntament de Palma.
- **Protocols socioeducatius** – Regidoria de Benestar social, Cultura i Participació Ciutadana. Ajuntament de Palma.
- **Protocols d'atenció domiciliària** - Regidoria de Benestar social, Cultura i Participació Ciutadana. Ajuntament de Palma.
- **Protocol d'incapacitació** - Regidoria de Benestar social, Cultura i Participació Ciutadana. Ajuntament de Palma.
- **Protocol d'incorporació social de persones drogodependents i familiars** - Regidoria de Benestar social, Cultura i Participació Ciutadana. Ajuntament de Palma.
- **La intervenció formativo-laboral des dels centres** - Regidoria de Benestar social, Cultura i Participació Ciutadana. Ajuntament de Palma.
- **Catàleg de prevenció social.** Regidoria de Benestar social, Cultura i Participació Ciutadana. Ajuntament de Palma.
- **Catàleg de l'EPAD** - Regidoria de Benestar social, Cultura i Participació Ciutadana. Ajuntament de Palma (pendent edició).
- **Document d'actuació amb persones amb problemàtica de salut mental** - Regidoria de Benestar social, Cultura i Participació Ciutadana. Ajuntament de Palma (pendent edició).

Altres documents dels programes municipals.

- **Secció Infància i Família:**
 - ✦ **Educadors familiars.**
 - ✦ **Equip infància i família.**
 - ✦ **Servei de mediació familiar.**
 - ✦ **Mesura de declaració de risc (procediments i actuacions 07).**
- **Secció de Gent Gran i Sistema informatiu:**
 - ✦ **Projecte per al Servei de teleassistència i atenció social per a víctimes de violència de gènere.**

B) Plans municipals

- **Immigració i convivència.** Ajuntament de Palma.
- **Igualtat d'oportunitats entre dones i homes.** Ajuntament de Palma.
- **De drogodependències.** Ajuntament de Palma.

C) Normativa

- Llei 39/2006, de 14 de desembre, de Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de Mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de Protecció Jurídica del Menor.
- Llei 12/2006, de 20 de setembre, per a la dona. BOIB nº 135.
- Llei 17/2006, de 13 de novembre, Integral de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears. BOIB nº 163.
- Llei 4/2005, de 29 d'abril, sobre Drogodependències i altres addiccions a les ILLES Balears. BOIB nº 71.

D) Altres documents

- ***Libro verde del trabajo social. Instrumentos de documentación técnica.***
Dolors Colom Masfret. Consejo General de Diplomados en trabajo social y asistentes sociales.
- ***Manual de indicadores para el diagnóstico social.***
Maite Martín Muñoz
- ***Codi deontològic de la professió de diplomats i diplomada en treball social.*** Text aprovat per l'Assamblea General de Col·legis oficials de Diplomats i Diplomades en treball social.
- ***Libro blanco del título de grado en trabajo social.***
Agencia Nacional de Evaluación de la Calida y acreditación
- ***Libro blanco de atención a las personas en situación de dependencia.*** (IMSERSO. 2006)

GLOSSARI

- **Derivar:** Encaminar, conduir alguna cosa d'una part a una altra.
- **Informar:** Facilitar les dades sobre allò que ha de menester la persona/família.
- **Orientar:** Facilitar la informació, ajudar i acompanyar la persona/família en el procés de presa de decisions sobre varies opcions o alternatives