

## **Secció I. Disposicions generals**

### **AJUNTAMENT DE PALMA**

#### **44** *Cartera Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma*

El ple de l'Ajuntament de Palma va aprovar definitivament, en sessió ordinària de 30 de novembre de 2017, la Cartera Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma.

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

La llei 4/2009 d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears regula en el capítol III les prestacions tècniques, econòmiques i tecnològiques, els programes, els projectes i les prestacions del sistema públic dels serveis socials. A més a més, regula per primera vegada les carteres de serveis socials, que configuren com el recull sistematitzat i operatiu de prestacions que el sistema ofereix a la ciutadania segons les diferents situacions de necessitat social. L'article 38 recull les competències dels municipis i en el seu punt 1.a diu *Correspon als municipis Crear, organitzar i gestionar els serveis socials que considerin necessaris dins el seu municipi, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la cartera de serveis socials i el pla Estètic corresponent, i els plans estratègics insular i autonòmic.*

L'article 29 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i règim local de les Illes Balears, recull també les competències municipals.

Paral·lelament, la Cartera bàsica de serveis socials aprovada pel Govern de les Illes Balears, d'acord amb l'article 27 de la Llei 4/2009, els consells insulars, en el marc de les seves competències estatutàries atribuïdes per l'article 70 de l'Estatut d'autonomia, ha d'establir les seves carteres de serveis socials, el contingut de les quals ha de ser complementari al de la Cartera bàsica. Així mateix, les entitats locals també podran establir les seves carteres de forma complementària i addicional a la Cartera bàsica i a la cartera insular que correspongui.

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

Segons l'article 34. del Reglament dels centres municipals de serveis socials de l'Ajuntament de Palma (aprovat al Ple en sessió ordinària de 28 d'abril de 2016) que estableix que l'Ajuntament de Palma aprovarà la seva cartera una vegada ho hagi fet el Consell de Mallorca.

La Cartera Municipal de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma neix amb el propòsit d'acostar a la ciutadania els serveis que es presten des de l'àrea de Benestar i Drets Socials i d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics, amb la finalitat de contribuir al benestar de les persones.

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

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

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

La Cartera Municipal de Serveis Socials entrarà en vigor l'endemà de la publicació de l'aprovació definitiva en el BOIB.

En el procés d'elaboració i revisió de la mateixa es garantirà el compliment del procés participatiu de l'article 25 del reglament de Participació Ciutadana.

#### **1. SERVEI D'INFORMACIÓ, VALORACIÓ, ASSESSORAMENT, INTERVENCIÓ I DERIVACIÓ.**

##### **1.1. ATENCIÓ PROFESSIONAL INDIVIDUAL-FAMILIAR**

1.1.1. ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

1.1.2. ATENCIÓ SOCIAL

1.1.3. ATENCIÓ SOCIOEDUCATIVA



1.1.4. ATENCIÓ PSICOSOCIAL

1.2. **ATENCIÓ COMUNITÀRIA**

1.2.1. ATENCIÓ GRUPAL

1.2.2. ATENCIÓ COMUNITÀRIA

1.2.3. SERVEI D'ACTIVITATS COMUNITÀRIES D'OCI PREVENTIU

1.2.4. SERVEI SOCIOEDUCATIU COMUNITARI

1.2.5. SERVEI DE TALLERS DE PREVENCIÓ COMUNITÀRIA

2. **ATENCIÓ A LA INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA**

2.1. SERVEI DE PREVENCIÓ DE L'ABANDONAMENT EDUCATIU

2.2. PROGRAMA D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIU D'ESCOLARITAT COMPARTIDA PER A JOVES EN RISC D'EXCLUSIÓ SOCIAL

2.3. SERVEI DE CENTRE DE DIA PER INFÀNCIA

3. **ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA I PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL**

3.1. SERVEI D'ATENCIÓ I INTEGRACIÓ A PERSONES AMB DISCAPACITAT

3.2. SERVEI DE CENTRES DE DIA

3.3. GESTIÓ ACCIONS TUTELARS

3.4. SERVEI DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL

4. **SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICILIÀRIA**

4.1. SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

4.2. SERVEI DE MENJAR A DOMICILI

4.3. SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA

5. **ATENCIÓ A L' INCLUSIÓ SOCIAL**

5.1. SERVEI DE MENJADOR SOCIAL

5.2. MESURES D'URGÈNCIA

5.3. SERVEI DE SUPORT PER A PERSONES EN SITUACIÓ DE DESNONAMENT

5.4. GESTIÓ DE SITUACIONS DE DIÒGENES

5.5. SERVEI FORMATIU D'INSERCIÓ SOCIAL

5.6. DOMICILIACIÓ I EMPADRONAMENT

5.7. PROGRAMA MUNICIPAL DE REALLOTJAMENT I REINSERCIÓ SOCIAL

6. **SERVEIS D'ALLOTJAMENT ALTERNATIU**

6.1. SERVEI D'ACOLLIMENT RESIDENCIAL TEMPORAL PER A PERSONES ADULTES

6.2. SERVEI D'ACOLLIMENT FAMILIAR

6.3. SERVEI D'ACOLLIMENT FAMILIAR DE CURTA ESTADA





**7. PRESTACIONS ECONÒMIQUES**

- 7.1. AJUTS ECONÒMICS NO PERIÒDICS
- 7.2. BEQUES D'INFÀNCIA EN RISC
- 7.3. BEQUES D'INSERCIÓ FORMATIVO-LABORAL

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

- 8.1. SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL A LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE
  - 8.1.1. SERVEI D'INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ I ASSESORAMENT/PROGRAMA VICTIMES
  - 8.1.2. SERVEI D'ACOMPANYAMENT/PROGRAMA VICTIMES
  - 8.1.3. PROGRAMA D'ATENCIÓ PSICOEDUCATIVA A FILLS I FILLES DE DONES VICTIMES DE VIOLENCIA DE GÈNERE
  - 8.1.4. PROGRAMA D'ATENCIÓ PSICOSOCIAL A PERSONES AGRESSORES
- 8.2. SERVEI D'ACOLLIMENT MUNICIPAL A VICTIMES DE VIOLENCIA DE GÈNERE

**9. SERVEI DE GESTIÓ DE LA DIVERSITAT**

**1. SERVEI D'INFORMACIÓ, VALORACIÓ, ASSESORAMENT, INTERVENCIÓ I DERIVACIÓ**

**1.1. ATENCIÓ TÈCNICA INDIVIDUAL –FAMILIAR**

**1.1.1.- Atenció domiciliària**

**Descripció**

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

**Funcions**

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

**Perfils**

- Persones majors de 65 anys amb dificultats físiques i/o psíquiques que limiten la seva autonomia.
- Persones amb discapacitat.

· Malalts crònics, greus i/o terminals.

· Famílies en situació de dificultat per a la cura i atenció als fills.

**Atencions que ofereix**

- 1. D'atenció personal i cures especials.





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

#### **Requisits**

- Trobar-se en situacions de pèrdua o disminució d'autonomia.
- L'atenció domiciliària de l'Ajuntament de Palma podrà atendre:
  - Persones empadronades al municipi.
  - Persones amb diagnòstic de problemàtica social i que tinguin dificultat per a realitzar les activitats de la vida diària (AVD).
  - Persones amb un pla de feina establert a nivell interprofessional.
  - Beneficiaris del sistema de seguretat social.

#### **Durada**

- La durada serà la que acordi el professional després de l'estudi i la valoració amb l'usuari.
- La situació de l'usuari i la intervenció dins el domicili s'anirà valorant de forma continua.

#### **Canal d'accés**

- Directament la persona/família
- Interprofessionalitat
- Derivació entitats o serveis
- Veïns o d'altres

#### **Localització del servei**

Centres municipals de serveis socials

#### **Horari d'atenció**

De dilluns a divendres de 9 a 14 hores i dimarts de 16,30 a 18,30h

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local

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

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

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

**Garantia de la prestació:** prestació garantida

**Legislació i documentació de referència**

- *Llei 4 de 2009 de Serveis Socials de les Illes Balears.*



- Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.
- Llei 8/2008 de modificació de la Llei de capitalitat.
- Llei 39/2006, de 14 de desembre de promoció de l'autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència.
- Conveni Servei d'ajuda a domicili Govern de les Illes Balears i Ajuntament de Palma.
- Protocol d'atenció domiciliària de la Regidoria competent.
- Reglament dels centres municipals de serveis socials de l'Ajuntament de Palma. 2016
- Decret 48/2011, de 13 de maig
- Decret 86/2010, de 25 de juny

### **1.1.2- Atenció social**

#### **Descripció**

Atenció professional realitzada pels Treballadors/es Socials dels Centres municipals de serveis socials per capacitar a les persones en habilitats personals i competències que els possibilitin resoldre autònomament les seves dificultats socials.

#### **Funcions**

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

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

#### **Perfils**

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

#### **Atencions que ofereix**

1. Informació i/o orientació i assessorament sobre recursos i prestacions socials.
2. Intervenció i tractament social, realitzant un pla personalitzat d'inserció social per tal de:





- Millorar les habilitats personals a través de l'aprenentatge en la resolució de conflictes, capacitació en la presa de decisions, adquisició d'habilitats d'autocura.
- Millorar les habilitats de criança, de relació intrafamiliar, capacitar per la gestió econòmica, atenció a persones dependents.
- Facilitar l'accés a itineraris formatius, laborals, habilitats de recerca de feina, facilitar l'accés a recursos específics formatius –laborals.
- Incrementar la participació en activitats de la comunitat i la xarxa de suport familiar.
- Disminuir situacions de risc.
- Millorar la situació econòmica.

#### **Canal d'accés**

- Directament la persona/família
- Interprofessionalitat
- Derivació entitats o serveis
- Veïns o d'altres

#### **Localització del servei**

Centres municipals de serveis socials

#### **Horari d'atenció**

De dilluns a divendres de 9 a 14 hores i dimarts de 16,30 a 18,30h

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local

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

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

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

**Garantia de la prestació:** prestació garantida

#### **Legislació i documentació de referència**

- *Llei 4 de 2009 de Serveis Socials de les Illes Balears.*
- *Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.*
- *Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.*
- *Llei orgànica 1/1996 de protecció al menor.*
- *LO 1/2004 de 28 de desembre de Mesures de protecció integral contra la violència de gènere.*
- *Llei 11/2016, de 11 de juliol, per a la dona.*
- *Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears.*
- *Llei 39/2006, de 14 de desembre de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.*



- Llei 4/2005, de 29 d'abril, sobre Drogodependències i altres addiccions a les Illes Balears.

- Decret 48/2011, de 13 de maig

- Protocol d'atenció social de la Regidoria competent. .

- Protocol d'atenció domiciliària de la Regidoria competent

- Protocol d'incapacitacions de la Regidoria competent.

- Programa Alter

- Guia de recursos de serveis socials de Mallorca.

- Catàleg prevenció social.

- Reglament dels centres municipals de serveis socials de l'Ajuntament de Palma. 2016

- Criteris tècnics de primeres cites, dedicacions i ràtios d'atenció

### **1.1.3.- Atenció socioeducativa**

#### **Descripció**

Atenció professional realitzada per els/les educadors/es socials per capacitar a les persones en habilitats personals i competències que els possibilitin resoldre autònomament les seves dificultats socioeducatives.

#### **Funcions**

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

#### **Perfils**

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

#### **Atencions que ofereix**

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





#### Canal d'accés

- Directament la persona/família
- Interprofessionalitat
- Derivació entitats o serveis
- Veïns o d'altres

#### Localització del servei

Centres municipals de serveis socials

#### Horari d'atenció

De dilluns a divendres de 9 a 14 hores i dimarts de 16,30 a 18,30h

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local

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

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

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

**Garantia de la prestació:** prestació garantida

#### Legislació i documentació de referència

- *Llei 4 de 2009 de Serveis Socials de les Illes Balears.*
- *Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.*
- *Llei 8/2008 de modificació de la Llei de capitalitat.*
- *LO 1/1996 de 15 de gener de Protecció Jurídica del Menor.*
- *LO 8/2006 de 4 de desembre de 2006, per la qual es modifica la Llei Orgànica 5/2000, Reguladora de la responsabilitat penal dels menors.*
- *Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears.*
- *Llei 18/2006, de 22 de novembre de mediació familiar.*
- *Llei 11/2016, de 11 de juliol, per a la dona.*
- *Decret 48/2011, de 13 de maig*
- *Protocol d'atenció socioeducativa de la Regidoria competent.*
- *Programa d'escolaritat compartida*
- *Reglament dels centres municipals de serveis socials de l'Ajuntament de Palma. 2016*
- *Criteris tècnics de primeres cites, dedicacions i ràtios d'atenció*

#### 1.1.4.- Atenció psicosocial

#### Descripció





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

#### **Funció**

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

#### **Perfils**

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

#### **Atencions que ofereix**

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

#### **Canal d'accés**

- Directament la persona/família
- Interprofessionalitat
- Derivació entitats o serveis

- Veïns o d'altres

#### **Horari d'atenció**

De dilluns a divendres de 9 a 14 hores i dimarts de 16,30 a 18,30h



**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local

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

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

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

**Garantia de la prestació:** prestació garantida

#### **Localització del servei**

Centres municipals de serveis socials

#### **Legislació i documentació de referència**

- *Llei 4 de 2009 de Serveis Socials de les Illes Balears.*
- *Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.*
- *Llei 8/2008 de modificació de la Llei de capitalitat.*
- *Llei 39/2006, de 14 de desembre de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.*
- *LO 1/1996 de 15 de gener de Protecció Jurídica del Menor.*
- *Llei 11/2016, de 11 de juliol, per a la dona.*
- *Llei 18/2006, de 22 de novembre de mediació familiar.*
- *Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears.*
- *Llei 4/2005, de 29 d'abril, sobre Drogodependències i altres addiccions a les Illes Balears.*
- *Decret 48/2011, de 13 de maig*
- *Protocol d'atenció psicosocial de la Regidoria competent.*
- *Reglament dels centres municipals de serveis socials de l'Ajuntament de Palma. 2016*
- *Criteris tècnics de primeres cites, dedicacions i ràtios d'atenció*

## **1.2. ATENCIÓ COMUNITÀRIA**

### **1.2.1. Atenció grupal**

#### **- Descripció :**

Grups d'habilitats socials i de relació

Grups d'habilitats de cria

Grups d'autoestima

Grups d'acollida i adaptació

Grups de participació per a la gent gran

Grups de suport a cuidadors





### **Funcions**

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

### **Perfils**

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

### **Atencions que ofereix**

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

### **Canal d'accés**

Centres municipals de serveis socials.

### **Horari d'atenció**

De dilluns a divendres de 9 a 14 hores i dimarts de 16,30 a 18,30h

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local

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

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

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

**Garantia de la prestació:** prestació garantida

### **Gestió del servei**

Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.

### **Legislació i documentació de referència**

- *Llei 4/2009 de serveis socials de les Illes Balears.*
- *Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.*
- *Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.*
- *Catàleg de prevenció social.*
- *Protocol d'atenció social.*
- *Protocol d'atenció socioeducativa.*
- *Protocol d'atenció psicològica.*
- *Reglament dels centres municipals de serveis socials de l'Ajuntament de Palma. 2016*
- *Criteris tècnics de primeres cites, dedicacions i ràtios d'atenció*

### **1.2.2. Atenció comunitària**

#### **Descripció**

Projecte d'intrecció comunitària que té la finalitat de fomentar la recerca de solucions a dificultats socials que hi ha a un territori concret.





Una recerca que es fa des de la participació i implicació dels professionals de serveis socials (treballador/a familiar, treballador/a social, educador/a social, psicòleg/oga), tècnics d'altres serveis, veïnats i entitats.

### Funcions

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

### Perfils

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

### Atencions que ofereix

Intervenció comunitària en un barri que poden dirigir-se a tots els sectors de població o a un de concret:

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

### Canal d'accés

Centres municipals de serveis socials.

### Horari d'atenció

De dilluns a divendres de 9 a 14 hores i i dimarts de 16,30 a 18,30h

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local

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

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

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

**Garantia de la prestació:** prestació garantida

### Gestió del servei

Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials. Centres Municipals de Serveis Socials

### Legislació i documentació de referència

- Llei 4/2009 de serveis socials de les Illes Balears.
- Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.
- Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.
- Catàleg de prevenció social.



- *criteris tècnics d'intervenció comunitària 2016 de la Regidoria competent.*
- *Reglament dels centres municipals de serveis socials de l'Ajuntament de Palma. 2016*
- *Criteris tècnics de primeres cites, dedicacions i ràtios d'atenció*

### **1.2.3. Servei d'activitats comunitàries d'oci preventiu**

#### **Descripció**

Oferta d'activitats socioeducatives per infants i joves amb l'objectiu de despertar actituds de responsabilitat i compromís.

#### **Funcions**

- Ser un espai socioeducatiu.
- Oferir activitats d'oci preventiu els horabaixes i en dates de vacances escolars dels infants.
- Potenciar la relació dels participants, educant al respecte i la tolerància, l'autoorganització individual i grupal, amb la finalitat que es projecti en una major participació social i cultural.
- Potenciar la integració social entre els participants.

#### **Perfils**

Infants i joves entre 6 i 15 anys, i les seves famílies.

#### **Atencions que ofereix**

Es realitzen activitats d'oci preventiu:

1. Suport socioeducatiu.
2. Hàbits de conducta.
3. Habilitats socials.
4. Tallers d'interculturalitat.
5. Activitats de temps lliure.
6. Activitats de preventives (drogues, salut...)

#### **N. de places**

Les activitats es distribueixen entre 10 i 18 hores setmanals per centre municipal de serveis socials amb un màxim de 12 persones per sessió.

#### **Requisits**

1. Tenir entre 6 i 15 anys.
2. Derivats des dels Centres municipals de serveis socials corresponents.

#### **Documentació a aportar**

Per poder accedir a les activitats s'ha d'entregar una fitxa tècnica d'inscripció i autorització.

#### **Canal d'accés**

A través del professional de referència de cada Centre municipal de serveis socials.

#### **Localització del servei**



Les activitats es realitzaran als locals disponibles que estiguin ubicats al sector del Centre municipal de serveis socials.

**Horari d'atenció**

- Per informació: De dilluns a divendres de 9 a 14 hores i dimarts de 16,30 a 18,30h
- Per activitats: a determinar pels centres de serveis socials.

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local

**Equipaments/professionals:** Equip de professionals format per personal amb titulació universitària en educació social, treball social, pedagogia o psicologia i monitors de temps lliure

**Ràtios i perfils professionals:** Equip multi professional dotat de persones especialitzades en activitats d'oci i temps lliure amb infants i joves.

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

**Garantia de la prestació:** segons la disponibilitat pressupostària

**Gestió del servei**

Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.

**Legislació i documentació de referència**

- *Llei 4/2009 de serveis socials de les Illes Balears.*
- *Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.*
- *Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.*
- *Plec de condicions del servei d'activitats comunitàries d'oci preventiu. 2016*

**1.2.4. Servei Socioeducatiu Comunitari**

**Descripció**

Conjunt d'actuacions dirigides a la prevenció, el suport i la integració social dels adolescents i joves i a les seves famílies que es troben en situació de risc social i de vulnerabilitat personal sigui per raons familiars, econòmiques, socials, ètniques i/o culturals.

**Funció**

Prevenir les situacions de risc social de la població adolescent i jove, desenvolupant programes d'habilitats i competències pro-socials que facilitin processos d'autonomia personal, motivació i millora d'autocontrol, autoestima i competència.

**Perfils**

Preferentment adolescents i joves que viuen als barris amb alta vulnerabilitat social que determini anualment l'Ajuntament de Palma, son els que es trobin en situació d'especial dificultat social i a les seves famílies, a nivell grupal i comunitari.

**Atencions que ofereix**

1. Afavorir la formació ocupacional i inserció laboral del jovent.
2. Realitzar intervencions preventives i actuacions amb grups de risc.
3. Promoure factors de protecció i habilitats socials.
4. Treball amb entitats i serveis.





5. Atenció familiar.

**Canal d'accés**

- Centres municipals de serveis socials.
- Contacte directe.
- Derivat d'altres entitats i/o serveis.

**Horari d'atenció**

L'horari de les activitats serà flexible i amb un mínim de tres hores.

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local

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

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

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

**Garantia de la prestació:** prestació garantida

**Gestió del servei**

Serveis Centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.

**Legislació i documentació de referència**

- *Plec de condicions del Servei Socioeducatiu Comunitari. 2016*
- *Llei 4/2009 de serveis socials de les Illes Balears.*
- *Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.*
- *Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.*
- *Catàleg de prevenció social.*
- *Criteris tècnics d'intervenció comunitària 2016 de la Regidoria competent*

**1.2.5. Servei de tallers de prevenció comunitària**

**Descripció**

Diferents activitats de caire lúdic i socioeducatiu que es realitzen a les barriades per al desenvolupament de competències socials a nivell grupal i/o comunitari.

**Funció**

- Com una estratègia i/o activitat d'un projecte i/o actuació.
- Contactar i dinamitzar en una zona de nova intervenció o amb un grup nou per tantejar les possibilitats de feina, amb objectius concrets i per un temps determinat.
- Donar suport a una entitat amb la qual es treballa conjuntament.
- Donar suport a la feina conjunta amb entitats i/o serveis d'un barri (Plataformes, taules...)



- Realitzar prevenció d'hàbits saludables (missatges preventius, activitats de control emocional, potenciar autonomia personal, presa de decisions,...).

#### **Perfils**

Població en general.

#### **Atencions que ofereix**

1. Activitats organitzades en barris amb intervenció comunitària.
2. Activitats esportives, de lleure o culturals.
3. Coneixement dels recursos del territori.
4. Activitats puntuals que donin suport a la feina conjunta d'entitats i serveis d'un barri (trobades, festes...).
5. Reforç de memòria i altres activitats amb gent gran.
6. Activitats intergeneracionals, interculturals/multiculturals.

#### **Requisits**

Les persones i/o famílies han de estar connectats amb professionals dels Centres municipals de serveis socials.

#### **Documentació a aportar**

Els professionals responsables del projecte han d'enviar el full d'encàrrec per taller i el pressupost de l'empresa o persona particular que el realitzarà als serveis centrals.

#### **Canal d'accés**

A través del professional referent del Centre municipal de serveis socials corresponent.

#### **Localització del servei**

Les activitats es realitzaran als locals disponibles que estiguin ubicats dintre del territori.

#### **Horari d'atenció**

- D'informació: de dilluns a divendres de 9 a 14 hores i dimarts de 16,30 a 18,30h

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local

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

**Ràtios i perfils professionals:** Equip multi professional dotat de persones especialitzades en activitats d'oci i temps lliure per a la població general.

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

**Garantia de la prestació:** segons la disponibilitat pressupostària

#### **Gestió del servei**

Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.

#### **Legislació i documentació de referència**

- Llei 4/2009 de serveis socials de les Illes Balears.



- Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.
- Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.
- Document explicatiu de petició de tallers prevenció comunitària, 2012.
- Full d'encàrrec de tallers de prevenció comunitària
- Full d'incidència de tallers de prevenció comunitària
- Criteris tècnics d'intervenció comunitària 2016 de la Regidoria competent.
- Plec de condicions del Servei de tallers de prevenció comunitària.

## **2. ATENCIÓ A LA INFANCIA I ADOLESCÈNCIA**

### **2.1 Servei de prevenció de l'abandonament educatiu**

#### **Descripció**

La finalitat és prevenir l'abandonament escolar i el retorn al sistema educatiu.

El suport educatiu l'entendem com el conjunt d'intervencions que formen la interacció entre el reforç escolar d'unes matèries concretes, conjuntament amb l'aprenentatge de les tècniques d'estudi necessàries, a més del seguiment amb les famílies i les coordinacions i regulacions imprescindibles amb els professionals del sistema educatiu.

#### **Funcions**

- Prevenció del fracàs escolar
- Suport socioeducatiu per afavorir aprenentatges
- Implicació de les famílies en els processos educatius dels joves

#### **Perfils**

Joves que cursin l'ESO i en situació d'alt risc d'abandonament escolar.

#### **Atencions que ofereix**

Reforç escolar d'unes matèries concretes, conjuntament amb l'aprenentatge de les tècniques d'estudi necessàries

#### **N. places**

Les activitats es distribueixen entre 12 i 20 hores setmanals per centre municipal de serveis socials amb un màxim de 12 persones per sessió.

#### **Requisits**

Tenir entre 10 i 18 anys i ser derivats des dels centres municipals de serveis socials corresponents.

#### **Canal d'accés**

Per derivació del professional referent del centre municipal de serveis socials

#### **Localització del servei**

Les activitats es realitzaran als locals disponibles que estiguin ubicats dintre del territori.

#### **Horari d'atenció**

D'informació: de dilluns a divendres de 9 a 14 hores i dimarts de 16,30 a 18,30h

D'activitats: a concretar



**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local

**Equipaments/professionals:** Equip de professionals format per personal amb titulació univèritaria que potser en educació social, treball social, psicologia o pedagogia

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

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

**Garantia de la prestació:** segons la disponibilitat pressupostària

#### **Gestió del servei**

Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.

#### **Legislació i documentació de referència**

- Llei 4/2009 de serveis socials de les Illes Balears.

- Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears.

- Llei orgànica de l'educació (LOE)

- Plec de condicions del Servei de Prevenció de l'abandonament educatiu 2016.

### **2.2 Programa d'intervenció socioeducativa d'escolaritat compartida per a joves en risc d'exclusió social**

#### **Descripció**

El programa es una mesura extraordinària d'escolaritat compartida amb activitats de caire pràctic, adreçada a joves matriculats a ESO amb un alt risc d'abandonament escolar i en risc social, que duu a terme la Direcció General de la Conselleria de Salut, Família i Benestar social, amb la col·laboració de diversos ajuntaments de les Illes Balears, entre ells l'Ajuntament de Palma, i la Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats.

#### **Funcions**

- Posar en disposició els i les joves per tal que puguin assolir els aprenentatges bàsics, instrumentals, laborals i socials que li han de permetre la plena integració social i laboral

-Possibilitar la continuïtat dels joves en el sistema educatiu o, en el cas dels alumnes que es trobaven desescolaritzats, el retorn a aquesta

-Preparar l'alumne per a que pugui compensar, en la mesura de les seves possibilitats, les mancances produïdes dins el sistema educatiu, en col·laboració amb els professionals del centre educatiu de referència

- Treballar els hàbits laborals i les habilitats a partir de l'experiència pràctica que desenvoluparan al llarg de l'estada al programa

- Establir un vincle educatiu amb els i les joves que faciliti el treball de les competències personals i transversals necessàries per a una incorporació de qualitat al sistema educatiu, social i laboral, en coordinació amb els professionals del Centre municipal de serveis socials de referència

#### **Perfils**

Joves de 14 a 16 anys amb risc d'exclusió escolar i/o social per als quals les mesures ordinàries i extraordinàries aplicades als centres d'ensenyança secundària no han aconseguit els resultats esperats.

#### **Atencions que ofereix**

1. Pràctiques formatives a una empresa i/o Tallers pràctics d'aprenentatge
2. Assistència al centre educatiu per fer les assignatures instrumentals



3. Suport i seguiment per part d'un/a educador/a social del programa i assistència a assignatures transversals

#### **N. places**

El programes concretst tenen una disponibilitat de 49 places per curs esolar.

#### **Requisits**

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

1. Edat compresa entre els 14 i els 16 anys
2. Ser resident de Palma
3. Estar matriculat a un centre educatiu de Palma
4. Tenir expedient obert als serveis socials municipals d'atenció primària de l'Ajuntament de Palma o formar part dels programes d'intervenció del Patronat Municipal de Reallotjament i Reinserció Social
5. Tenir interès per alguna formació pràctica i funcional vinculada al món professional i laboral

#### **Canal d'accés**

Per derivació del professional referent del Centre municipal de serveis socials a través del model d'informe Alter.

#### **Localització del servei**

Es realitza dins els centres educatius i a les empreses col·laboradores.

#### **Horari d'atenció**

D'informació: de dilluns a divendres de 9 a 14 hores i dimarts de 16,30 a 18,30h

Desenvolupament del programa: de dilluns a divendres de 9 a 14 hores de setembre a juny.

**Tipus de servei:** servei social específic

**Entitat proveïdora:** administració local

**Equipaments/professionals:** Equip de la Direcció General de Menors, centres de serveis socials, equips educatius de la Conselleria d'Educació

**Ràtios i perfils professionals:** Equip de professionals format per personal amb titulació univèrsitària en educació social i treball social.

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

**Garantia de la prestació:** segons la disponibilitat pressupostària

#### **Gestió del servei**

Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.

#### **Legislació i documentació de referència**

- Llei 4/2009 de serveis socials de les Illes Balears.

- Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears.

- Llei orgànica de l'educació (LOE)

- Decret 67/2008 de 6 de juny, pel qual s'estableix l'ordenació general dels ensenyaments de l'educació infantil, l'educació primària i l'educació secundària obligatòria a les Illes Balears



- Decret 73/2008, de 27 de juny, pel qual s'estableix el currículum de l'educació secundària obligatòria a les Illes Balears
- Decret 39/2011, de 29 d'abril, pel qual es regula l'atenció a la diversitat i l'orientació educativa als centres educatius no universitaris sostinguts amb fons públics
- Programa d'intervenció socioeducativa per a joves en risc d'exclusió social i escola d'escolaritat compartida.
- Instruccions curs vigent. Conselleria d'Educació.
- Plecs de condicions del Servei Socioeducatiu d'escolaritat compartida.
- Llei 4/2009 de serveis socials de les Illes Balears.
- Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears.

### **2.3 Servei de centre de dia per infància-adolescència**

#### **Descripció**

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

#### **Funcions**

És un recurs que basa la seva intervenció, des de l'educació social i compensatòria, en l'atenció personalitzada mitjançant el treball de tutoria individual, el grupal, la família, en treball en xarxa i la comunitat

#### **Perfils**

Infants de 3 a 16 anys que pertanyen a famílies en situació de dificultat social.

#### **Atencions que ofereix**

1. Activitats de suport escolar i socioeducatiu.
2. Sessions informatives/formatives i trobades familiars.
3. Cessió d'espai en horari de matí.

#### **Requisits**

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

#### **Canal d'accés**

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

#### **Localització del servei**

Dependències municipals de l'Ajuntament de Palma i d'entitats acreditades.

#### **Horari d'atenció**

D'informació: de dilluns a divendres de 9 a 14 hores i dimarts de 16,30 a 18,30h

Activitat: de dilluns a divendres de 16 a 19:30 hores.

**Tipus de servei:** servei social comunitari específic

**Entitat proveïdora:** administració local i entitats



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

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

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

**Garantia de la prestació:** segons la disponibilitat pressupostària

#### **Gestió del servei**

Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.

#### **Legislació i documentació de referència**

- Llei 4/2009 de serveis socials de les Illes Balears.

- Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears.

### **3. ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA I PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL**

#### **3.1 Servei d'atenció i integració a persones amb discapacitats**

##### **Descripció**

Servei destinat a aconseguir la integració socioeducativa de les persones amb discapacitat, amb un grau de dependència reconegut, i les seves famílies.

##### **Funcions**

- Potenciar al màxim els nivells d'independència i autonomia de les persones amb discapacitat per obtenir la seva màxima incorporació i participació social.
- Treballar amb entitats i grups socials per aconseguir que s'impliquin en la plena inserció social i comunitària d'aquestes persones.

##### **Perfils**

- Les persones amb discapacitat (física, psíquica-intel·lectual, psíquica -trastorn de salut mental, sensorial o mixta) o amb necessitats educatives especials.
- Els progenitors i familiars de les persones amb discapacitat o necessitats educatives especials.
- Les persones amb indicis d'una possible discapacitat, detectats per part dels Centres municipals de serveis socials.

##### **Atencions que ofereix**

###### **1. Atenció individual:**

- Incrementar habilitats socials i de relació personal.
- Fomentar l'autonomia, capacitat de decisió, autoestima, defensa dels seus drets.
- Incrementar i consolidar la seva xarxa d'amistats o d'iguals.
- Desenvolupar la capacitat dels joves-adults d'auto-organitzar-se el temps lliure ja sia sols o en grups d'iguals.
- Donar suport als joves-adults per poder realitzar un projecte de futur personal i de vida independent.
- Incrementar el grau de participació en activitats realitzades per recursos públics, d'entitats, d'associacions o de recursos privats (culturals, lleure i oci, formatiu, associatiu, esportiu), tant de la ciutat com del barri.
- Capacitar als progenitors -pares i mares- en la comprensió de la discapacitat i en les capacitats d'integració.



- Capacitar als progenitors –pares i mares- en habilitats de criança i d'atenció als fills discapacitats.
- Assessorar i orientar al voluntariat i persones solidàries, que facilitin la participació i integració.
- Realitzar la derivació de les persones amb discapacitat als programes de la Xarxa d'Orientació del SOIB.
- Orientar i acompanyar a les persones amb indicis de possible discapacitat detectades des dels Centres municipals de serveis socials, cap a l'organisme competent en el dictamen de discapacitat.

#### 2. Atenció grupal:

- Grups d'habilitats personals i socials per a adolescents i joves: d'habilitats socials i relació personals; autoestima i creixement socioeducatiu; d'increment de participació social.
- Grups formatius específics: sexualitat, afectivitat, presa decisions, autoestima i altres.
- Grups de capacitació de progenitors i familiars de persones amb discapacitat o necessitats educatives especials: informatius, socioeducatius, d'habilitats de criança, d'ajuda mútua de famílies i curadors.
- Grups de sortides i de temps lliure.

#### 3. Atenció comunitària:

- Detectar situacions de risc d'infants amb discapacitat o amb necessitats educatives.
- Col·laborar amb centres educatius amb alumnes amb discapacitat o necessitats educatives especials de primària i secundària.
- Facilitar i acompanyar la integració en activitats, tallers i grups realitzats per serveis i entitats territorials.
- Sensibilitzar a les entitats perquè facilitin la integració.
- Col·laborar en el foment dels voluntaris socials i en projectes de prevenció d'infants i adolescents realitzats pels professionals del Centre municipal de serveis socials.

#### Localització del servei

Centres municipals de serveis socials.

#### Horari d'atenció

D'informació: de dilluns a divendres de 9 a 14 hores i dimarts de 16,30 a 18,30h

**Tipus de servei:** servei social comunitari específic

**Entitat proveïdora:** administració local

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

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

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

**Garantia de la prestació:** prestació garantida

#### Gestió del servei

Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.

#### Legislació i documentació de referència



- Llei 4/2009 de serveis socials de les Illes Balears.
- Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears.
- Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.
- Llei 39/2006, de 14 de desembre de Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.
- Plec de prescripcions tècniques per al contracte de gestió de servei d'atenció i integració de persones en discapacitat. 2016
- Protocol socioeducatiu Ajuntament de Palma

### 3.2 Servei de Centres de dia

#### Descripció

Servei comunitari d'estades diürnes per a majors dependents.

#### Funcions

Atenció individualitzada que pretén millorar la qualitat de vida tant de les persones grans afectades per qualque dependència i la dels familiars que les atenen.

#### Perfils

Persones majors en situació de dependència i que així ho estableix el seu programa individual d'atenció (PIA).

#### Atencions que ofereix

##### 1. Atenció individual a la persona:

- Incrementar i recuperar l'autonomia i la relació amb l'entorn, mitjançant la millora de la mobilitat, l'àrea cognitiva i el manteniment de l'àrea senso-perceptiva.
- Proporcionar una assistència bàsica: alimentació, higiene i rehabilitació.
- Prevenir situacions de deteriorament físic i psíquic potenciant les seves actituds vitals residuals.
- Afavorir la integració i permanència de les persones en el seu entorn habitual, evitant o retardant els ingressos no desitjats a centres residencials.

##### 2. Atenció a les famílies cuidadores:

- Proporcionar temps lliure i descans.
- Proporcionar suport, formació, orientació i assessorament per atendre als seus familiars dependents.
- Desenvolupar aptituds i motivacions que contribueixin a una millora de la qualitat de les cures dispensades a la persona assistida.
- Fomentar hàbits que permetin reduir l'estrès com a cuidadors i millorar el seu estat psicofísic.
- Prevenir els conflictes familiars relacionats amb el seu rol de persona cuidadora.

#### N. de places

Cada centre de dia disposa d'entre 20 i 30 places.

#### Requisits

- Estar empadronats a Palma.
- No tenir cap malaltia infecto-contagiosa o que requereixi d'una assistència sanitària intensiva.





- Disposar d'un suport social suficient que garanteixi l'adequada permanència al seu entorn habitual de convivència.

**Documentació a aportar**

Grau i nivell de dependència reconegut.

**Canal d'accés**

Es podrà accedir al centre a través del circuit d'atenció a la dependència.

**Localització del servei**

Centres de dia

**Horari d'atenció**

D'informació: de dilluns a divendres de 9 a 14 hores i dimarts de 16,30 a 18,30h

D'atenció: De dilluns a divendres de 8 a 17 hores.

**Tipus de servei:** servei social comunitari específic

**Entitat proveïdora:** Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, administració local i entitats

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

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

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

**Garantia de la prestació:** prestació garantida

**Copagament:** sí, segons Decret 84/ 2010 i normativa municipal

**Gestió del servei**

Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.

**Legislació i documentació de referència**

- Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.

- Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.

- Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.

- Llei 39/2006, de 14 de desembre de Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

- Decret 86/2010, de 25 de juny.

- Conveni amb la Conselleria de serveis Socials i Cooperació

- Plec de condicions centre de dia s'Estel 2016.

**3.3 Gestió accions tutelars**

**Descripció**

Conveni entre l'Ajuntament de Palma i les Fundacions Tutelars acreditades per possibilitar la més ampla cobertura de la protecció jurídica i social de les persones adultes usuàries dels serveis socials municipals que es trobin en situacions de desemparament per no ser capaces





d'autogovernar la seva vida i dur el seguiment de les persones adultes incapacitades judicialment o en procés d'incapacitació.

#### **Funcions**

Possibilitar la més ampla cobertura de la protecció jurídica i social de les persones adultes que puguin trobar-se en situacions de desemparament per no ser capaces d'autogovernar la seva vida.

#### **Perfils**

- Familiars de primer i segon grau de persones que es troben a una situació de possible incapacitació.
- Professionals d'institucions que trobin adient iniciar els tràmits d'una possible incapacitació.
- Veïns, associacions, entitats.

#### **Atencions que ofereix**

1. Detecció de persones precisades de protecció jurídica en situació de necessitat o en risc d'estar-ho per falta d'atenció adequada.
2. Informació i orientació a familiars i/o entitats en qüestions dels processos d'incapacitació.
3. Donar suport a familiars per afrontar els tràmits d'incapacitació.
4. Iniciar el procediment en casos d'usuaris que no disposen de persones, familiars o afins que cobreixin les seves necessitats.
5. Facilitar l'accés als recursos i prestacions.

La Fundació o entitat Tutelar assumirà les funcions de defensa judicial dels presumptes incapaços i la tutela o curatela un cop declarada la incapacitació quan així ho acordi l'autoritat judicial competent.

#### **Canal d'accés**

Es remetrà un informe social a l'equip responsable de serveis centrals i revisada tota la documentació s'elevrà a la Direcció General per la seva firma. Un cop signat s'entregarà en mà a fiscalia i/o als jutjats. En cas que la persona incapaç no tingui família, la documentació també es remetrà a la entitat Tutelar.

#### **Localització del servei**

Regidoria de Benestar i Drets Socials

#### **Horari d'atenció**

- D'informació: de dilluns a divendres de 9:00 a 14:00 hores i dimarts de 16,30h a 18,30h

**Tipus de servei:** servei social comunitari específic

**Entitat proveïdora:** administració local i entitats

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

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

#### **Gestió del servei**

Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials

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

**Garantia de la prestació:** prestació garantida

#### **Gestió del servei**

Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.

### **Legislació i documentació de referència**

- Llei 4/2009 de Serveis socials de les Illes Balears.

- Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.

- Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.

- **RD 1/2013, de 29 de novembre, que aprova el Text refòs de la llei general de drets a les persones amb discapacitat i deroga la Llei 13/1982.**

- **Decret 6/2016, de 5 de febrer, pel qual es regulen els principis generals que han de regir el funcionament de les entitats tutelars de les persones adultes incapacitades judicialment.**

- *Conveni entre Govern Balear, Consell Insular, Ajuntament de Palma i Fundació Aldaba per a l'atenció i el seguiment de les persones adultes incapacitades judicialment o en procés d'incapacitació. Setembre 2000, renovable anualment.*

- *Protocol d'incapacitacions de la Regidoria competent.*

### **3.4.- Servei de promoció de l'autonomia personal**

#### **Descripció**

Conjunt de serveis comunitaris bàsics específics Casals de promoció de l'autonomia personal que tenen com a objectius bàsics cobrir les necessitats bàsiques i promoure les capacitats d'autocura i habilitats socials de la gent gran.

#### **Funcions**

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

#### **Perfils**

Persones majors en situació de dificultat o risc social.

#### **Atencions que ofereix**

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

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

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

#### **N. de places**

El Casal disposaran d'entre 36-45 places.

#### **Requisits**

- Estar empadronats a Palma.
  - Trobar-se en situació de dificultat o risc social.
- La quota i prioritat d'accés es fixa a partir de la valoració professional.





#### **Canal d'accés**

A través dels Centre municipal de serveis socials

#### **Localització del servei**

Dependències municipals de l'Ajuntament de Palma

#### **Horari del servei**

- D'informació; de dilluns a divendres de 9 a 14h hores i dimarts de 16,30 a 18,30h

- El servei està obert els 365 dies de l'any amb els següents horaris:

Servei de menjador: de 12 a 16 hores.

Servei de dutxes i bugaderia: de dilluns a divendres de 9 a 16 hores.

Servei de menjar a domicili: de dilluns a divendres de 9 a 16 hores.

Programa d'activitats de lleure: flexible.

**Tipus de servei:** servei social comunitari específic

**Entitat proveïdora:** administració local

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

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

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

**Garantia de la prestació:** segons disponibilitat pressupostària

**Copagament:** sí, segons normativa municipal

#### **Gestió del servei**

Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.

#### **Legislació i documentació de referència**

- Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.

- Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.

- Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.

- Llei 39/2006, de 14 de desembre de Promoció de l'autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de dependència

- Plecs condicions tècniques del servei d'autonomia personal. 2014

### **4. SERVEIS D'ATENCIÓ DOMICIALIARIA**

#### **4.1 Servei d'ajuda a domicili**

##### **Descripció**

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



### Funcions

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

### Perfils

Gent gran, persones discapacitades, malalts i famílies en risc social i persones en situació de dependència que així ho estableixi el programa individual d'atenció (PIA).

### Atencions que ofereix

1. Assistencial: cobrir necessitats relacionades amb la cura personal quan la persona no es pot valer per ella mateixa (mobilitzacions, higiene personal, canvi de bolquers...).
2. De suport: es cobreixen necessitats de tipus emocional oferint suport afectiu (confiança, canvis positius, reafirmar i acompanyar en els processos quotidians...).
3. Curativa -rehabilitadora: ajudar a atendre les necessitats mèdiques i sanitàries de l'usuari/a (revisions, control vacunes, corregir mals hàbits, règims alimentaris...).
4. Preventiva: detecció de comportaments, situacions de crisi, hàbits i actituds. Intervenció en situacions d'hospitalitzacions. Evitar l'aïllament, situacions de soledat.
5. Orientativa -educadora: donar informació suficient a l'usuari perquè pugui decidir. Ajudar a adquirir o reforçar hàbits positius, provocant actituds que fomentin l'autonomia. Fer reflexionar a l'usuari perquè introdueixi elements de canvi a la seva vida quotidiana.
6. Domèstiques: suport en el manteniment de la neteja de la casa, organització roba, compra...
7. D'acompanyament: visites mèdiques, gestions, mobilitzacions fora del domicili,...

### Requisits

Trobar-se en situacions de pèrdua o disminució d'autonomia i/o vulnerabilitat social.

### Documentació a aportar

1. *Sol·licitud d'alta de serveis domiciliaris.*
2. *Imprès declaració jurada.*
3. *Imprès informe mèdic.*
4. *Full annexa per sol·licitar SAD.*
5. *Fotocòpia del certificat de reconeixement del grau de discapacitat.*
6. *Informe social, segons model establert, en el que constin les dades rellevants de la situació socio-familiar, l'atenció de que disposa i valoració de la necessitat del servei.*
7. *Fotocòpia DNI.*

8. *Certificat pensió.*

9. *Fotocòpia del rebut de Bens Immobles, fotocòpia de la declaració del IRPF o autorització per la consulta digital.*

10. *Altres documents considerats importants per la valoració.*

S'ha d'adjuntar tota la documentació que es sol·licita al beneficiari del servei ja que sinó no es podrà tramitar la sol·licitud.

#### **Canal d'accés**

Les sol·licituds es poden fer a través de:

- Centres municipals de serveis socials.
- Hospitals i centres de salut de l'Ib-salut del municipi de Palma.
- Entitats d'atenció social

Tota la documentació requerida s'ha de remetre a serveis centrals via registre general.

Les sol·licituds seran valorades a la comissió de serveis centrals. S'assignarà una puntuació tenint en compte la situació social, de salut i econòmica de la unitat familiar segons el barem establert.

#### **Horari d'atenció**

- De dilluns a divendres de 8,00 a 22,00 hores
- Excepcionalment diumenges i festius de 8,00 a 22,00 hoes

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local i Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, subsidiàriament per a persones en situació de dependència.

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

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

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

**Garantia de la prestació:** prestació garantida

**Copagament:** sí, segons Decret 84/ 2010 i normativa municipal

#### **Gestió del servei**

Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.

#### **Legislació i documentació de referència**

- *Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.*

- *Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.*

- *Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.*

- *Llei 39/2006, de 14 de desembre de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.*

- *Plec de prescripcions tècniques del servei d'ajuda a domicili. 2015*

- *Règim jurídic bàsic del servei d'atenció domiciliària. Agost 2006.*



## 4.2 Servei de menjar a domicili

### Descripció

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

### Funcions

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

### Perfils

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

- Dependència en la preparació de menjar, per incapacitat motora, deteriorament cognitiu i/o sensorial.
- Risc alt o moderat d'accidents domèstics.
- Dificultats per seguir una dieta equilibrada bàsica.
- Infraestructura de la vivenda inadequada per a la preparació de menjars.

### Atencions que ofereix

1. Provisió de menú al domicili dels beneficiaris. Aquest servei es realitza els dilluns, dimecres, divendres i dissabtes, amb cada una d'aquestes entregues també s'entregarà el menú del dia següent (dimarts, dijous i diumenge) a excepció del divendres que sols es servirà el menú d'aquest dia.
2. Diferents tipus de menús per adaptar-se a les necessitats dietètiques de les persones beneficiàries.  
Tant el dinar (primer i segon plat, pa i postres) com el sopar (un plat i postres) es presentaran amb les diferents dietes.
3. Dos dies per setmana es distribuirà un litre de llet per a cada persona beneficiària.
4. El servei s'oferirà en diferents modalitats: pel que fa al contingut (servei complet- dinar i sopar) o sols dinar; freqüència (diària o dies concrets a la setmana) i durada (servei temporal o permanent).

### Requisits

- Persones empadronades a Palma.
- Persones majors de 64 anys o amb certificació de discapacitat.
- Tenir limitacions importants d'autonomia funcional amb dificultats físiques o psíquiques per elaborar el menjar.
- Aportació econòmica en funció de l'ordenança municipal aprovada per l'any en curs.
- Disposar d'un microones. Al cas que no en tingui la persona usuària, Creu Roja n'oferirà un en dipòsit.
- A l'hora de l'entrega del menjar, hi ha d'haver una persona al domicili. Si no és possible es pot facilitar un domicili alternatiu sempre que sigui al mateix edifici.

De forma excepcional el servei es podrà adreçar a altres col·lectius que es troben temporalment amb una situació de dificultat per atendre les necessitats nutricionals per malalties greus, períodes de convalescència sense familiars, o altres situacions de limitació temporal d'autonomia.

La prioritat del servei són les persones soles sense recursos familiars i amb baix nivell de renda.



El cost del servei es calcula segons els ingressos econòmics de la unitat de convivència. Es podrà subvencionar segons el barem establert per a la totalitat o part del cost.

#### **Documentació a aportar**

1. *Sol·licitud d'alta de serveis domiciliaris.*
2. *Imprès declaració jurada.*
3. *Imprès informe mèdic.*
4. *Full annexa per sol·licitar Menjar a domicili*
5. *Fotocòpia del certificat de reconeixement del grau de discapacitat.*
6. *Informe social, segons model establert, en el que constin les dades rellevants de la situació socio-familiar, l'atenció de que disposa i valoració de la necessitat del servei.*
7. *Fotocòpia DNI.*
8. *Certificat pensió.*
9. *Fotocòpia del rebut de Bens Immobles, fotocòpia de la declaració del IRPF o autorització per la consulta digital.*
10. *Altres documents considerats importants per la valoració.*

S'ha d'adjuntar tota la documentació que es sol·licita al beneficiari del servei ja que sinó no es podrà tramitar la sol·licitud.

#### **Canal d'accés**

Les sol·licituds es poden fer a través de:

- Centres municipals de serveis socials.
- Hospitals i centres de salut de l'Ib-salut del municipi de Palma.
- Entitats d'atenció social

Tota la documentació requerida s'ha de remetre a serveis centrals, via registre general, les sol·licituds seran valorades a la comissió de serveis centrals. S'assignarà una puntuació tenint en compte la situació social, de salut i econòmica de la unitat familiar segons el barem establert.

#### **Horari d'atenció**

Distribució domiciliària de 8,30 a 14,30 hores els dilluns, dimarts, dijous i dissabtes.

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local

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

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

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

**Garantia de la prestació:** prestació garantida

**Copagament:** sí, segons normativa municipal

**Gestió del servei**



Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.

#### **Legislació i documentació de referència**

- Plec de prescripcions tècniques del servei municipal de menjar a domicili.
- *Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.*
- *Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.*
- *Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.*
- *Llei 39/2006 de 14 de desembre de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.*
- *Règim jurídic bàsic dels serveis de menjar a domicili. Novembre 2002.*
- *Plec de prescripcions tècniques del servei municipal de menjar a domicili 2014*

#### **4.3 Servei de Teleassistència**

##### **Descripció**

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

La sol·licitud del servei de teleassistència ofereix la possibilitat de contractar alhora el servei d'alarma de gas i fum.

##### **Funcions**

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

##### **Perfils**

Persones majors o discapacitades que visquin soles o restin soles durant la major part del dia i persones en situació de dependència.

No seran beneficiàries del servei:

- Persones amb malalties mentals greus o demències.
- Persones amb deficiències notòries d'audició i/o expressió verbal.

##### **Atencions que ofereix**

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







9. Manteniment tècnic i seguiment periòdic del funcionament del terminal.
10. Activitats complementàries.
11. Prevenció de riscos en el domicili.
12. Custòdia de claus.

#### **Requisits**

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

#### **Documentació a aportar**

1. *Sol·licitud d'alta de serveis domiciliaris.*
2. *Imprès declaració jurada.*
3. *Imprès informe mèdic.*
4. *Full annexa per sol·licitar Teleassistència.*
5. *Fotocòpia del certificat de reconeixement del grau de discapacitat.*
6. *Informe social, segons model establert, en el que constin les dades rellevants de la situació socio-familiar, l'atenció de que disposa i valoració de la necessitat del servei.*
7. *Fotocòpia DNI.*
8. *Certificat pensió.*
9. *Fotocòpia del rebut de Bens Immobles, fotocòpia de la declaració del IRPF o autorització per la consulta digital.*
10. *Altres documents considerats importants per la valoració.*

S'ha d'adjuntar tota la documentació que es sol·licita al beneficiari del servei ja que sinó no es podrà tramitar la sol·licitud.

#### **Canal d'accés**

Les sol·licituds es poden fer a través de:

- Centres municipals de serveis socials.
- Hospitals i centres de salut de l'Ib-salut del municipi de Palma.
- Càritas.

Tota la documentació requerida s'ha de remetre a serveis centrals via registre general.

Les sol·licituds seran valorades a la comissió de serveis centrals. S'assignarà una puntuació tenint en compte la situació social, de salut i econòmica de la unitat familiar segons el barem establert.

#### **Horari d'atenció**

Les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic



**Entitat proveïdora:** administració local i Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, subsidiàriament per a persones en situació de dependència.

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

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

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

**Garantia de la prestació:** prestació garantida

**Copagament:** sí, segons Decret 84/ 2010 i normativa municipal

#### **Gestió del servei**

Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.

#### **Legislació i documentació de referència**

- Plec de prescripcions tècniques del servei de teleassistència. 2015
- *Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.*
- *Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.*
- *Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.*
- *Llei 39/2006 de 14 de desembre de Promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.*
- *Plec de prescripcions tècniques del servei de teleassistència 2015*

## **5. SERVEIS D'INCLUSIÓ SOCIAL**

### **5.1 Servei de Menjador Social**

#### **Descripció**

Servei que ofereix menjar (dinar i sopar) a persones que tenen necessitat temporal d'alimentació.

#### **Funció**

Cobrir la necessitat bàsica d'aliments de forma temporal.

#### **Perfils**

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

#### **Atencions que ofereix**

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

#### **Requisits**

- Resident a Palma amb domicili habitual al terme.
- Complir amb el pla de feina establert pel professional de referència de serveis socials de l'Ajuntament o de Càritas.
- Respectar i signar les normes d'ús del servei establertes per la direcció.



- No estar acollit a cap centre residencial.

#### **Documentació a aportar**

1. Full de derivació al menjador social.
2. Document d'identificació de l'usuari/a.

#### **Canal d'accés**

Les persones que vulguin acudir al menjador han de passar per la valoració d'un dels professionals dels Centres municipal de serveis socials o de Càritas.

Si la derivació de l'usuari/a és per al mateix dia cal comprovar prèviament la disponibilitat del servei.

#### **Durada**

La durada serà la que s'acordi després la valoració de la situació, mai superior a nou mesos de forma continuada. Podrà ser modificada en funció del procés i compromís adoptat per l'usuari/a.

Accedir per segona vegada té carència de tres mesos, des de la darrera vegada de l'ús del servei.

#### **Localització del servei**

Dependències municipals de l'Ajuntament de Palma

#### **Horari d'atenció**

El menjador té servei de 13 a 14 hores tots els dies de l'any.

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local

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

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

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

**Garantia de la prestació:** prestació garantida

#### **Gestió del servei**

Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i drets Socials

#### **Legislació i documentació de referència**

- Llei 4/2009 d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears.

- Llei 23/2006 de capitalitat de Palma

- Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.

- Document de normes del menjador social.

### **5.2 Atenció a situacions d'Urgència i emergència social**

#### **Descripció**

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





### **Funció**

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

### **Perfils**

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

### **Atencions que ofereix**

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

### **Canal d'accés**

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

### **Horari d'atenció**

- Centre municipals de serveis socials: de dilluns a divendres de 9 a 14 hores i dimarts de 16,30 a 18,30h
- Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.: de dilluns a divendres de 9 a 14 hores i dimarts de 16,30 a 18,30h

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local

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

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

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

**Garantia de la prestació:** prestació garantida

### **Gestió del servei**

Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.

### **Legislació i documentació de referència**

- *Llei 4/2009 d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears.*
- *Llei 23/2006 de capitalitat de Palma*
- *Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.*

- *Protocol municipal d'urgències*

### **5.3 Servei de suport per a persones en situació de desnonament**

#### **Descripció**





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

#### **Funció**

Oferir informació de recursos i alternatives d'habitatge en casos de desnonament

Oferir atenció social i acompanyament a persones i famílies en situació de desnonament.

Establir protocols de col·laboració amb els jutjats per tal de disposar de marge de temps per prevenir els desnonaments o establir alternatives d'habitatge

Atendre situacions d'urgències

#### **Perfils**

Persones afectades per un procediment de desnonament

#### **Atencions que ofereix**

- Intervenció social de vulnerabilitat per insolvència sobrevinguda.
- Informació i assessorament jurídic
- Assessorament en matèria d'habitatge
- Acompanyament i atenció de les situacions d'emergència social, derivades d'una situació de desnonament.
- Informar del procediments i requisits per obtenir informes socials
- Seguiment jurídic i social

#### **Canal d'accés**

A través de l'oficina municipal antidesnonaments

A través dels Centres municipals de serveis socials

#### **Horari d'atenció**

De dilluns a divendres de 8.30h a 14.30h

Dimarts i dijous de 16h a 18h

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local

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

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

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

**Garantia de la prestació:** prestació garantida

#### **Gestió del servei**

Equip de l'oficina antidesnonaments

#### **Legislació i documentació de referència**

- Llei 4/2009 d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears.

- Llei 23/2006 de capitalitat de Palma



- Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.

- Protocol municipal d'urgències

#### **5.4 Gestió de situacions de diògenes**

##### **Descripció**

El servei té com objecte realitzar un abordatge de les situacions de persones que tenen habitatges amb greus condicions higièniques –sanitàries, que habitualment no realitzen demandes en relació a la seva situació i que precisaran de la intervenció de diferents serveis

##### **Funció**

Intervenció i seguiment d'aquelles situacions en les que es detecta per part dels serveis municipals o per denúncies de ciutadans de Palma de possibles de persones que habiten en greus condicions higièniques –sanitàries i/o sospita de síndrome diògenes

##### **Perfils**

1.- Persones que han perdut els hàbits d'higiene personals i de la llar o tenen dificultats físiques per mantenir-la.

També contemplaríem aquelles persones que conviuen amb varis animals i no mantenen les normes bàsiques d'higiene. A més solen presentar resistències per introduir canvis en la situació i requereixen d'una intervenció urgent.

2.- Síndrome de Diògenes

Entesa com una conducta d'aïllament, de ruptura de les relacions socials, negligència front les necessitats d'higiene, alimentació o salut, reclusió domiciliària, refús dels ajuts i negació de la situació patològica, que es presenta habitualment en persones majors solitàries.

##### **Atencions que ofereix**

Les actuacions s'organitzaran en funció de les tres àrees municipals implicades directament:

- Àrea de Sanitat

Valoració de la situació i nivell de risc per a la integritat de les persones; valoració del tipus de neteja a activar: desinfecció, retirada de fems i objectes, desratització.

- Àrea de Seguretat Ciutadana:

Agents de Policia Local: recepció de les comunicacions i/o denúncies, identificació de les persones, localització dels familiars i suport als professionals implicats

TS de Policia Local: intervenció en aquells casos que són comunicats i detectats pels agents de la policia local.

- Àrea de Benestar Social i Igualtat

Intervenció en situacions d'urgència

Valoració de la problemàtica social que presenta la persona/família. Intervenció social.

##### **Canal d'accés**

- Directament la persona/família

- Interprofessionalitat

- Derivació entitats o serveis

- Veïns o d'altres

##### **Localització del servei**





Centres municipals de serveis socials

Policia Municipal

**Horari d'atenció**

De dilluns a divendres de 9 a 14 hores i dimarts horabaixa de 16,30h a 18.30h

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local

**Equipaments/professionals:** Equip de professionals format per personal amb titulació univèrsitària en treball social.

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

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

**Garantia de la prestació:** prestació garantida

**Gestió del servei**

Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.

**Legislació i documentació de referència**

*-Llei 4 de 2009 de Serveis Socials de les Illes Balears.*

*-Protocol d'actuació en situacions de persones que habiten habitatges amb greus condicions higièniques –sanitàries i/o sospita de síndrome diògenes.*

**5.5 Servei formatiu d'inserció social**

**Descripció**

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

**Funció**

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

**Perfils**

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

**Atencions que ofereix**

Treball per a adquirir d'habilitats socials i d'autocura

Accions formatives bàsiques

Facilita l'accés a itineraris i recursos formatius i laborals.

**Canal d'accés**

Derivació per part del professional del centre municipal de serveis socials.

**Localització del servei**

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



#### **Horari d'atenció**

De dilluns a divendres de 9 a 14 hores i dimarts de 16,30 a 18,30h

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local i entitats

**Equipaments/professionals:** Equip de professionals format per personal amb titulació univèrsitària en educació social, treball social, pedagogia, psicologia i monitors de temps lliure.

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

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

**Garantia de la prestació:** segons disponibilitat pressupostària

#### **Gestió del servei**

Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.

#### **Legislació i documentació de referència**

*-Llei 4 de 2009 de Serveis Socials de les Illes Balears.*

*-Protocols d'intervenció social de la regidoria*

*-Protocol d'intervenció socioeducativa de la Regidoria competent.*

### **5.6. Domiciliació i empadronament**

#### **Descripció**

Totes les persones fins i tot les que viuen sense sostre o en un infrahabitatge, tenen dret a l'empadronament.

#### **Funcions**

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

#### **Perfils**

Persones sense sostre que visquin en infrahabitatges o en situacions d'habitatge no regulades.

Persones acollides a serveis d'allotjament alternatiu.

#### **Requisits**

Ser ciutadà resident de Palma

#### **Documentació a aportar**

La documentació serà la que es requereixi segons cada situació.

#### **Canal d'accés**

Centres municipals de serveis socials i/o serveis centrals i serveis d'allotjament alternatiu.

#### **Localització del servei**

Serveis Centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials





Centres municipals de serveis socials.

**Horari d'atenció**

De dilluns a divendres de 9 a 14 hores i dimarts de 16,30 a 18,30h

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local

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

**Ràtios i perfils professionals:** els propis de les UTS

**Estàndards de qualitat:** Els que es defineixen en el desplegament del Pla de Qualitat previst a la Llei 4/2009 de serveis socials.

**Garantia de la prestació:** prestació garantida

**Legislació i documentació de referència**

- Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.

- Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.

- Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.

- Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears.

- Resolució de 30 de gener de 2015, de la Presidència de l'Institut Nacional d'Estadística i de la Direcció General de Coordinació de Competències amb les Comunitats Autònomes i les Entitats Locals, sobre instruccions tècniques als ajuntaments sobre gestió del padró municipal (BOEnúm 71, de 24 de març de 2015).

**5.7. Programa Municipal de Reallotjament i Reinserció Social**

**Descripció**

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

**Funcions**

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

**Perfils**

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



### Atencions que ofereix

1. Programa de real·lotjament i integració social de la població de “Son Riera”:

- Atendre les dificultats d’habitatge digne a aquelles persones que viuen a barraques en situació d’exclusió social i aconseguir la seva integració social.

- Impulsar el reconeixement i l’accés als drets socials de ciutadania.

- Promoure la confluència de polítiques d’integració i l’articulació transversal de les accions per la inclusió social.

- Millorar i expandir els serveis orientats a fer front a les dinàmiques i les situacions d’exclusió social.

- Definir estratègies d’inclusió a partir dels paràmetres estructurals de risc.

- Promoure la participació i la perspectiva comunitària en les polítiques d’inclusió.

2. Projecte escolar: dirigit a infants en edat escolar de 0-16 anys residents al poblat de Son Riera.

- Prevenció i control de l’absentisme escolar.

- Promoure l’adquisició d’hàbits entre els escolars tals com higiene, puntualitat...

- Garantir l’accés a recursos per a una normalització de la població escolar desplaçada de Son Riera o provinent del poblat.

- Implicar als pares i familiars en l’educació del temps lliure dels seus fill/es.

- Potenciar des de la part lúdica la prevenció de l’absentisme i/o la interacció amb el sistema escolar.

3. Projecte formatiu–laboral: dirigit a la població activa, resident del poblat de Son Riera en fase de real·lotjament, major de 18 anys amb interès en fer recerca de feina i/o formació o en procés de millora de feina.

- Desenvolupar un itinerari de formació, qualificació professional i recolzament individualitzat i adaptat a les necessitats del col·lectiu.

- Augmentar el nivell de formació, informació, autoestima i desenvolupament personal.

- Sensibilitzar i informar al col·lectiu gitano sobre la importància de l’autonomia i el desenvolupament personal de les seves dones, sempre des del respecte i la revalorització dels aspectes positius de la seva pròpia cultura.

- Involucrar i comprometre als agents econòmics, tècnics, socials i institucionals del territori en el desenvolupament del projecte.

- Integrar la perspectiva de gènere per a donar resposta a les necessitats específiques de les dones gitanes.

- Augmentar la participació i la permanència de les dones en el mercat laboral.

- Posar a disposició de les persones usuàries recursos telemàtics per a la recerca de feina i per millorar la seva formació professional.

- Mantenir una relació fluida i propera amb l’empresariat amb l’objectiu de millorar la seva disponibilitat a contribuir en la integració laboral de les persones en dificultat.

- Facilitar el procés personalitzat d’inserció que requereix d’actuacions prèvies i posteriors a la contractació.

Tots aquests projectes estan destinats única i exclusivament a les persones residents al barri de Son Riera i a aquelles persones re allotjades a través del Patronat.

### Canal d’accés

Serveis centrals del Patronat municipal de Reallotjament i Reinserció social.

Els treballadors socials fan la valoració de cada família per tal de derivar als diferents projectes que té el patronat tals com el projecte escolar, el projecte formatiu–laboral o programa de real·lotjament. Els usuaris no són qui elegeixen participar dels projectes, poden fer demanda però la valoració final correspon als tècnics.



#### **Localització del servei**

Regidoria de Benestar i Drets Socials

#### **Horari d'atenció**

De dimarts a divendres de 9 a 14 hores S'ha de concertar cita prèvia.

**Tipus de servei:** servei social comunitari específic

**Entitat proveïdora:** administració local

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

**Ràtios i perfils professionals:** els propis de les UTS

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

**Garantia de la prestació:** prestació garantida

#### **Documents de referència**

- *Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.*
- *Estatuts del Patronat municipal de real·lotjament i reinserció social Son Riera.*
- *Programa de Real·lotjament i integració social de la població de Son Riera.*
- *Projecte formatiu laboral.*
- *Projecte escolar*
- *Catàleg de prestacions. 2016.*
- *Reglament de les prestacions econòmiques de l'Ajuntament de Palma. 2014*

## **6. SERVEIS D'ALLOTJAMENT ALTERNATIU**

### **6.1 Servei d'acolliment residencial temporal per a persones adultes**

#### **Descripció**

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

#### **Funcions**

1.- Oferir els serveis que permetin la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones acollides: alimentació, allotjament, higiene personal i vestit.

Establir obligatòriament amb les persones acollides, en un plac màxim de 15 dies, un pla individual d'inserció social, temporalitzat, que contempli de forma personalitzada i consensuada els objectius i les activitats que s'hauran de desenvolupar durant l'estada al Servei, per tal d'aconseguir la seva inserció social i l'autonomia del serveis.

2.- Oferir a persones que no estan acollides al centre: serveis de menjador, dutxes, bugaderia i rober de forma temporal.

Les persones no acollides al centre, tindran un referent professional municipal o dels serveis derivants que serà el responsable de dur endavant el pla de feina establert.

#### **Perfils**

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



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

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

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

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

### **Atencions que ofereix**

#### **1.- Programa d'allotjament i convivència**

El programa d'allotjament oferirà informació i assessorament a aquelles persones o professionals d'altres serveis que necessitin conèixer els recursos disponibles per resoldre els problemes vinculats a l'allotjament i la promoció social. Es tracta d'un programa transversal a tots els altres. L'atenció podrà ser personal i/o telefònica.

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

S'oferiran els següents serveis:

- Habitació, roba de llit i tovalloles.
- Dutxes i productes bàsics d'higiene personal.
- Berenar pel matí, dinar i sopar.
- Servei de consigna.
- Estris de Bugaderia i planxa.

#### **2.- Programa d'Atenció social**

Aquest programa, dirigit a les persones que resideixen al centre, contemplarà, mitjançant un pla de feina individualitzat, els següents aspectes :

- Informació i orientació generals.
- Diagnòstic social ,valoració i treball sobre les problemàtiques socials.
- Elaboració i seguiment del pla individual d'inserció social, en col·laboració amb professionals i recursos específics.
- Gestió i tramitació de prestacions municipals i d'altres.
- Derivació ,suport i acompanyament a altres serveis..
- Preparació i ajut per a la reinserció social.

#### **3.- Programa d'atenció psicològica**

El/la psicòleg/a treballarà la orientació i el suport psicològic individual i de grup , referit a la comprensió i superació de la situació , les relacions amb l'entorn , les habilitats personals, l'afrontament del projecte personal de futur i la relació de la persona atesa amb altres serveis, especialment d'atenció psicològica o de salut mental, si escau.

#### **4.- Programa d'acompanyament per a la inserció social**



S'atendrà a aquestes persones que necessiten feina com a condició indispensable per a establir la seva situació econòmica, social i d'habitatge. També es promourà la creació de grups, tallers o altres dinàmiques que facilitin la capacitat i les habilitats de les persones que participin en el programa.

#### 5.- Programa de Serveis de dia

Aquest programa s'adreça a les persones que no estan acollides al centre i que requereixen d'algun dels serveis complementaris d'atenció bàsica que s'ofereixen.

Cobertura de les necessitats bàsiques: menjador, higiene personal, bugaderia i rober.

#### N. de places

El servei compta en 43 places d'allotjament.

#### Requisits

- Ser major d'edat i tenir menys de 65 anys.
- Trobar-se sense habitatge ni recursos per accedir-hi.
- Les persones ateses hauran de respectar el reglament intern de funcionament, les normes de convivència del servei i realitzar un pla de reinserció.

Les persones no nacionalitzades a la Unió Europea han de tenir permís de residència i permís de feina.

#### Documentació a aportar

- Document d'identificació de l'usuari.
- Protocol de derivació al servei.

#### Canal d'accés

- A través del professional de referència via telefònica i posteriorment amb la fitxa de derivació específica del servei.
- L'usuari pot sol·licitar acollida directament al servei.

En tots els casos el/la Treballador/a social del servei realitzarà la primera entrevista i valoració de la persona i elaborarà un pla individualitzat d'inserció social i contracte conjuntament amb la persona usuària. A les situacions d'urgència l'entrevista es realitzarà de forma posterior a l'acolliment.

#### Durada

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

#### Localització del servei

Dependències municipals de l'Ajuntament de Palma.

#### Horari d'atenció

Atenció 24 hores.

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local

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

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

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

**Garantia de la prestació:** prestació garantida

**Gestió del servei**

Equip d'acolliment i urgències

**Legislació i documentació de referència**

- Llei 4/2009 d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears.

- Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.

- Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.

- Plec de prescripcions tècniques per a la contractació del servei. 2016

**6.2 Servei d'acolliment familiar**

**Descripció**

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

**Funcions**

Oferir els serveis que permetin la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones acollides: alimentació, allotjament, higiene personal i vestit.

Establir obligatòriament amb les famílies acollides, un pla individual d'inserció social, temporalitzat, que contempli de forma personalitzada i consensuada els objectius i les activitats que s'hauran de desenvolupar durant l'acolliment, per tal d'aconseguir la seva inserció social i l'autonomia del servei.

**Perfils**

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

Es valorarà que aquestes famílies o persones tinguin un pla de feina actiu a un altre servei, i que tinguin possibilitats reals a mig termini de millorar la seva situació.

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

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

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

**Atencions que ofereix**

1. Programa d'acolliment, allotjament i convivència

El programa d'acolliment disposarà d'una funció d'informació i assessorament, dirigit a aquelles persones o professionals d'altres serveis que necessitin conèixer els recursos disponibles per resoldre els problemes vinculats a l'allotjament i la promoció laboral i social.



S'oferiran les següents prestacions :

- Habitació, roba de llit i tovalloles.
- Dutes i productes bàsics d'higiene personal.
- Servei de menjador, que inclourà berenar, dinar, berenar i sopar.
- Servei de consigna.
- Servei de bugaderia i planxa.
- Atenció professional per part de l'equip multidisciplinari.

## 2. Programa d'atenció social

Contemplarà, mitjançant un pla de feina individualitzat, els següents aspectes:

- Informació i orientació generals.
- Treball sobre les seves problemàtiques socials.
- Gestió i tramitació de prestacions municipals, del servei d'Acolliment i d'altres.
- Derivació, suport i acompanyament a altres serveis.
- Preparació i ajut per a la reinserció social.

## 3. Programa d'atenció psicològica.

El/la psicòleg/a treballarà l'orientació i el suport psicològic individual i grupal referit a la comprensió i superació de la situació, les relacions amb l'entorn, les habilitats per a la cura dels infants, suport a les habilitats personals, l'afrontament del projecte personal de futur.

També facilitarà la relació de la persona atesa amb altres serveis, especialment d'atenció psicològica o de salut mental, si escau.

## 4. Programa de promoció formatiu- laboral

Es prestarà atenció mitjançant el disseny d'un itinerari personalitzat d'inserció. També podran promoure la creació de grups, tallers o altres dinàmiques que facilitin la capacitat formatiu- laboral de les persones que participin en el programa.

## 5. Programa de suport escolar i de lleure

Dirigit a tots els infants i joves en edat escolar i a les persones adultes acollides al Servei.

### **N. de places**

L'Ajuntament de Palma aportarà un equipament per a famílies amb una capacitat màxima de 56 places, ubicat dins el terme municipal i, segons disponibilitat, vivendes municipals de lloguer social.

### **Requisits**

- Ser major d'edat i tenir menys de 65 anys.
- Trobar-se sense habitatge ni recursos per accedir-hi.
- Les persones ateses hauran de respectar el reglament intern de funcionament, les normes de convivència del servei i realitzar un pla de reinserció.

Les persones no nacionalitzades a la Unió Europea han de tenir permís de residència i permís de feina.

### **Documentació a aportar**

- Document d'identificació de l'usuari.



- Protocol de derivació al servei

#### **Canal d'accés**

- A través del professional de referència via telefònica i posteriorment amb la fitxa de derivació específica del servei.

- L'usuari pot sol·licitar acollida directament al servei.

- Les famílies que han perdut la seva llar per una situació d'emergència social (per incendi, enderrocament, etc) i no disposen d'altres recursos, seran acollides de forma immediata.

- Les famílies en situació de dificultat social seran acollides una vegada que s'hagin esgotat tots els recursos i serveis comunitaris de caràcter general i prèvia valoració del servei.

En tots els casos el/la Treballador/a social del servei realitzarà la primera entrevista i valoració de la persona i elaborarà un pla individualitzat d'inserció social i contracte conjuntament amb la persona usuària. A les situacions d'urgència l'entrevista es realitzarà de forma posterior a l'acolliment.

#### **Durada**

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

#### **Localització del servei**

Dependències municipals de l'Ajuntament de Palma

#### **Horari d'atenció**

Atenció 24 hores.

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local

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

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

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

**Garantia de la prestació:** prestació garantida

#### **Gestió del servei**

Equip d'acolliment i urgències

#### **Legislació i documentació de referència**

- Llei 4/2009 d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears.

- Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.

- Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.

- Plec de prescripcions tècniques per a la contractació del servei d'acolliment familiar 2016.

### **6.3 Servei d'acolliment familiar de curta estada**

#### **Descripció**

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





### Funció

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

### Perfils

Els destinataris d'aquest servei seran aquelles famílies derivades pel Servei d'Acolliment Municipal.

Perfil de les persones susceptibles d'accedir al servei:

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

### Atencions que ofereix

1. Oferir un espai adequat per a l'allotjament temporal
2. Cobertura dels productes d'higiene personal
3. Cobertura de l'alimentació adequada de les persones usuàries del Servei (contempla berenars al matí i horabaixa, dinar, sopar).
4. Cobertura dels productes per a la neteja de la roba personal.
5. Oferir activitats de lleure i tallers educatius pels infants, joves i adults.
6. Facilitar un espai de consigna per a que les famílies puguin emmagatzemar les seves pertinències.
7. Vetllar pel compliment de les normes de convivència i els drets i deures de les persones acollides, segons s'estableix en el reglament de funcionament del servei.
8. Dur el control d'assistència diària de les persones acollides.
9. Participar en les reunions tècniques que s'acordin amb altres serveis, i especialment amb el Servei d'acollida Municipal.
10. Coordinar-se amb els serveis educatius i de lleure
11. Elaborar propostes que tendeixin a oferir un millor servei i adequat a les necessitats de les persones usuàries ateses.
12. Adoptar mesures tendents a la rehabilitació de la persona usuària en els aspectes de salut, relacionals, d'habilitats, i d'integració en el centre.

Els programes que es desenvolupen són:

#### Programa d'acollida i allotjament

El programa d'acolliment disposa d'una funció d'informació i assessorament, dirigit a aquelles persones o professionals d'altres serveis que necessitin conèixer els recursos disponibles per resoldre els problemes vinculats a l'allotjament i promoció social.

S'oferiran les següents prestacions :

- Habitació, roba de llit i tovalloles.
- Dutxes i productes bàsics d'higiene personal.
- Servei de menjador que inclourà: berenar, dinar, berenar i sopar.
- Servei de consigna.
- Servei de bugaderia i planxa.



- Atenció professional per part de l'equip multidisciplinari.

Programa d'atenció social

Dirigit a les persones acollides al Servei.

Contemplà, mitjançant un pla de feina individualitzat, els següents aspectes :

- Informació i orientació generals.
- Treball sobre les seves problemàtiques socials.
- Gestió i tramitació de prestacions municipals, del servei d'Acolliment i d'altres
- Derivació ,suport i acompanyament a altres serveis.
- Preparació i ajut per a la reinserció social.

Programa d'atenció psicològica.

Es treballa a partir d'un pla d'intervenció que confluirà al pla d'inserció que el servei realitza amb l'aportació de tots als professionals.

El psicòleg treballa l'orientació i el suport psicològic individual i grupal referit a la comprensió i superació de la situació , les relacions amb l'entorn, les habilitats per a la cura dels infants, suport a les habilitats personals, l'afrontament del projecte personal de futur.

També facilitarà la relació de la persona atesa amb altres serveis, especialment d'atenció psicològica o de salut mental, si escau.

Programa de suport escolar i de lleure

Dirigit a tots els infants i joves en edat escolar i a les persones adultes acollides al Servei.

Pel que fa al suport escolar, s'entén que des d'aquest programa s'assegurarà l'escolarització dels infants i adolescents, realitzant el seguiment escolar amb una estreta col·laboració i coordinació amb el sistema escolar.

Es treballa amb els seus progenitors, per tal que s'impliquin en aquesta tasca.

Pel que fa als joves que ja no estiguin estudiant ni treballant, caldrà elaborar estratègies i activitats per a la seva inclusió dins el sistema educatiu i laboral, a mig termini.

Pel que fa al temps d'oci i lleure el programa contemplarà la coordinació amb institucions i entitats de la ciutat, per tal d'aprofitar totes les activitats de que disposin i que siguin adequades a les persones acollides al Servei.

Es promourà també la creació de tallers i activitats per a fomentar la millora de la convivència.

#### **N. de places**

La capacitat màxima serà de 54 places.

#### **Canal d'accés**

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

La finalització de l'atenció es farà per voluntat de la persona usuària, criteri del professional o finalització del servei per derivació cap un altre recurs o servei més adient. L'estada màxima vendrà determinada pel pla de feina i l'evolució de les persones, i mai serà superior a 6 mesos. Aquest es revisarà periòdicament i es podrà prorrogar sempre que s'estimi oportú.

#### **Durada**

L'estada màxima serà de 4 a 6 mesos

#### **Horari d'atenció**



Atenció 24 hores

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local

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

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

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

**Garantia de la prestació:** prestació garantida

**Gestió del servei**

Equip d'acolliment i urgències

**Legislació i documentació de referència**

- Llei 4/2009 d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears.

- Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.

- Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.

- Plec de prescripcions tècniques pel contracte administratiu especial d'acolliment residencial temporal per a famílies en situació de vulnerabilitat social 2014.

## **7. PRESTACIONS ECONÒMIQUES**

### **7.1 Ajuts econòmics no periòdics**

#### **Descripció**

Ajudes adreçades a la cobertura de les necessitats bàsiques d'individus i famílies, emmarcades en el pla de feina acordat amb els/les professionals i com a part de l'estratègia de treball. Són subsidiàries d'altres prestacions reglades.

#### **Funció**

Donar un suport econòmic puntual a persones i/o famílies en greu situació de dificultat, com a part d'un procés d'intervenció i d'integració social.

#### **Perfils**

Persones i famílies que siguin atesos dels centres de serveis socials municipals i des d'altres serveis municipals.

#### **Atencions que ofereix**

En funció de les necessitats bàsiques les prestacions econòmiques s'agrupen en diferents tipus per donar cobertura a:

1. Necessitats bàsiques d'alimentació i/o higiene.
2. Despeses d'habitatge, manteniment i equipament de la llar.
3. Despeses educació.
4. Despeses d'integració social: oci, temps lliure.
5. Despeses de transport. Tramitació documentació.

#### **Requisits**



- Persones i/o famílies usuàries dels centres municipals de serveis socials i d'altres serveis municipals amb els que hi ha una intervenció socio-familiar pactada entre professional i família.
- Existència i compliment del contracte o acords de treball amb l'usuari/a.
- Persones usuàries d'altres serveis municipals amb els que hi ha acords explícits.

#### **Documentació a aportar**

La documentació que requereixi el/la professional de referència.

#### **Canal d'accés**

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

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local

**Equipaments/professionals:** serveis socials comunitaris bàsics

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

**Estàndards de qualitat:** - Els ajuts d'urgència s'han de concedir en el termini de deu dies des que s'emeti la valoració professional. - Per gestionar millor els ajuts es poden concedir mitjançant una targeta bàsica, una beca de menjador, un bo de vestit o menjador social o qualsevol altra fórmula que tendeixi a la màxima normalització de les persones. - Els serveis socials han de comptar amb bases reguladores de les ajudes

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

#### **Gestió del servei**

Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.

Negociat per tramitació administrativa.

#### **Legislació i documentació de referència**

- *Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.*
- *Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.*
- *Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.*
- *Catàleg de prestacions econòmiques*
- *Reglament de les prestacions econòmiques de l'Ajuntament de Palma. 2014*
- *Reglament dels centres municipals de serveis socials de l'Ajuntament de Palma. 2016*

#### **7.2 Beques d'infància en risc**

##### **Descripció**

Prestació econòmica de durada i quantia determinada, adreçada a famílies amb menors en situació de risc susceptibles d'intervenció socio-familiar per part dels centres municipals de serveis socials.

##### **Funcions**

- Prevenir l'internament del menor.
- Donar suport a la intervenció social que es realitza amb la família des d'atenció social primària, oferint:



- Suport a processos d'inserció laboral i/o formatius dels progenitors.
- Suport a la família en la cura del menor.
- Suport a l'escolarització.
- Facilitar al menor l'accés a espais educatius i de relació amb altres menors.
- Suport a la conciliació entre la vida familiar i laboral.

#### **Perfils**

Infants i les seves famílies empadronats a Palma en situació de risc social i amb intervenció per part dels centres municipals de serveis socials i altres serveis municipals

Segons el nivell de gravetat de risc social hi ha diferents requisits per a l'accés a beques.

#### **Atencions que ofereix**

1. Beca de menjador.
  - Col·legi públic.
  - Col·legi concertat.
  - Escoleta.
2. Beca de guarderia.
  - Guarderia.
  - Guarderia i menjador.
3. Beca d'assistència a centre de dia per infants
4. Cobertura de despeses d'integració socioeducativa.
  - Activitats extraescolars
  - Activitats esportives
  - Activitats de vacances

#### **Requisits**

- Situacions de desatenció que constitueixen una situació objectiva de risc per als infants.
- Manca de recursos econòmics.
- Dificultats en habilitats parentals.
- Dificultats en la disponibilitat del/s progenitor/s per atendre el fill/a.
- Dificultats d'integració i/o aïllament del 'infant.

#### **Durada i Quantia**

Segons estudi i valoració de la situació i aplicació dels criteris establerts al document de referència.

#### **Documentació a aportar**

La documentació que requereixi el/la professional de referència.

#### Canal d'accés

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

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local

**Equipaments/professionals:** serveis socials comunitaris bàsics

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

**Estàndards de qualitat:** - Els ajuts d'urgència s'han de concedir en el termini de deu dies des que s'emeti la valoració professional. - Per gestionar millor els ajuts es poden concedir mitjançant una targeta bàsica, una beca de menjador, un bo de vestit o menjador social o qualsevol altra fórmula que tendeixi a la màxima normalització de les persones. - Els serveis socials han de comptar amb bases reguladores de les ajudes

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

#### Gestió del servei

Negociat per tramitació administrativa.

Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.

#### Legislació i documentació de referència

- Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.

- Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.

- Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.

- Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears.

- Catàleg de prestacions. 2016.

- Reglament de les prestacions econòmiques de l'Ajuntament de Palma. 2014

- Reglament dels centres municipals de serveis socials de l'Ajuntament de Palma. 2016

#### 7.3 Beques d'inserció formativo-laboral

##### Descripció

Prestació econòmica de durada i quantia determinada, adreçada a persones en situació de vulnerabilitat i risc social amb d'intervenció socio-familiar per part dels centres municipals de serveis socials.

##### Funcions

-Donar suport a la intervenció social

-Facilitar processos d'inserció laboral i formatius

##### Perfils

Persones ateses des dels centres municipals de serveis socials que participin a serveis i/o recursos formatius d'inserció social per a realitzar un itinerari d'inserció socio-laboral.

##### Atencions que ofereix

1. Assistència a serveis laborals

2. Assistència a serveis formatius.

#### **Requisits**

-Persones i/o famílies usuàries dels centres municipals de serveis socials amb els que hi ha una intervenció socio-familiar pactada entre professional i família.

- Existència i compliment del contracte o acords de treball amb l'usuari/a.

- Persones usuàries d'altres serveis municipals amb els que hi ha acords explícits.

#### **Durada i Quantia**

Segons estudi i valoració de la situació i aplicació dels criteris establerts al document de referència.

#### **Documentació a aportar**

La documentació que requereixi el/la professional de referència.

#### **Canal d'accés**

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

**Tipus de servei:** servei social comunitari bàsic

**Entitat proveïdora:** administració local

**Equipaments/professionals:** serveis socials comunitaris bàsics

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

**Estàndards de qualitat:** - Els ajuts d'urgència s'han de concedir en el termini de deu dies des que s'emeti la valoració professional. - Per gestionar millor els ajuts es poden concedir mitjançant una targeta bàsica, una beca de menjador, un bo de vestit o menjador social o qualsevol altra fórmula que tendeixi a la màxima normalització de les persones. - Els serveis socials han de comptar amb bases reguladores de les ajudes

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

#### **Gestió de servei**

Negociat per tramitació administrativa.

Serveis centrals de la Regidoria de Benestar i Drets Socials.

#### **Legislació i documentació de referència**

- Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.

- Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.

- Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.

- Llei 17/2006, de 13 de novembre, integral de l'atenció i dels drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears.

- Catàleg de prestacions. 2016.

- Reglament de les prestacions econòmiques de l'Ajuntament de Palma. 2014

- Reglament dels centres municipals de serveis socials de l'Ajuntament de Palma. 2016

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



## **8.1 Servei d'Atenció Integral a la violència de gènere**

### **8.1.1 Servei d'Informació, Orientació i assessorament / programa víctimes**

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

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

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

#### **Atencions que ofereix:**

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

**Canal d'accés:** Directament o mitjançant derivació professional

**Localització del servei:** C. Ferreria, 10, 3r pis. Palma

**Horari d'atenció:** De dilluns a divendres de 9 a 14 h i dimarts de 16 a 18.30 h

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

**Entitat proveïdora:** Administració local.

**Equipament/ equips professionals:** Equip professional format per una Auxiliar informadora, dues tècniques d'acompanyament i dues Treballadores Socials.

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

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

**Garantia de la prestació:** Prestació garantida.

#### **Legislació i documentació de referència:**

- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica
- Llei orgànica 11/2003, de 29 de setembre, de mesures concretes en matèria de seguretat ciutadana, violència domèstica i integració social dels estrangers
- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció Integral contra la violència de gènere





- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes
- Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.
- Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.
- Llei 4/2009 d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears
- Conveni del Consell d'Europa sobre la prevenció i la lluita contra la violència envers les dones i la violència domèstica, fet a Istanbul l'11 de maig del 2011
- Llei 4/2015 de l'Estatut de la Victima del delict
- Llei Orgànica 8/2015, de 22 de juliol de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència
- Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a la adolescència
- Llei 11/2016 de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes
- Plecs tècnics i administratius de l'expedient de contractació nº CONTRJG065/2011

### 8.1.2 Servei d'acompanyament / programa víctimes

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

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

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

**Atencions que ofereix:** Servei d'acompanyament individualitzat.

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

**Localització del servei:** C. Ferreria, 10, 3r pis. Palma

**Horari d'atenció:** De dilluns a divendres de 9 a 14 h i dimarts de 16 a 18.30 h

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

**Entitat proveïdora:** Administració local

**Equipament/ equips professionals:** Equip professional format per una Auxiliar informadora, dues tècniques d'acompanyament i dues Treballadores Socials.

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

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

**Garantia de la prestació:** Prestació garantida.

**Legislació i documentació de referència:**

- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica
- Llei orgànica 11/2003, de 29 de setembre, de mesures concretes en matèria de seguretat ciutadana, violència domèstica i integració social dels estrangers
- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció Integral contra la violència de gènere



- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes
- Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.
- Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.
- Llei 4/2009 d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears
- Conveni del Consell d'Europa sobre la prevenció i la lluita contra la violència envers les dones i la violència domèstica, fet a Istanbul l'11 de maig del 2011
- Llei 4/2015 de l'Estatut de la Victima del delictes
- Llei Orgànica 8/2015, de 22 de juliol de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència
- Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a la adolescència
- Llei 11/2016 de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes
- Plecs tècnics i administratius de l'expedient de contractació nº CONTRJG065/2011

### 8.1.3 Programa d'Atenció psicoeducatiu per a Fills i Filles de dones Víctimes de Violència de Gènere

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

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

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

**Atencions que ofereix:**

**Es treballa des d'una triple perspectiva:**

- **Treball en grup:** consisteix a participar a sessions grupals amb altres nins i nines víctimes de la violència familiar. Paral·lelament al grup d'infants, funciona un altre grup de suport a les mares o els tutors el mateix dia i a la mateixa hora en què es desenvolupa el grup de menors. S'hi treballen les capacitats parentals i els models relacionats, i s'hi facilita la comprensió dels canvis que farà l'infant, per així poder ajudar-lo en la seva recuperació.

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

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

**Canal d'accés:** Directament o mitjançant derivació professional

**Localització del servei:** Fundació IReS. C/ Sant Miquel 39 2nD de Palma

**Horari d'atenció:** De dilluns a dijous matí de 9h a 14h i horabaixa de 16h a 19,30h , divendres matí de 9h a 14h.

**Tipus de servei:** Servei especialitzat en violència de gènere.

**Entitat proveïdora:** Administració local.

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

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

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

**Garantia de la prestació:** Prestació garantida.

**Legislació i documentació de referència:**

- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica
- Llei orgànica 11/2003, de 29 de setembre, de mesures concretes en matèria de seguretat ciutadana, violència domèstica i integració social dels estrangers
- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció Integral contra la violència de gènere
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes
- Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.
- Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.
- Llei 4/2009 d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears
- Conveni del Consell d'Europa sobre la prevenció i la lluita contra la violència envers les dones i la violència domèstica, fet a Istanbul l'11 de maig del 2011
- Llei 4/2015 de l'Estatut de la Victima del delictes
- Llei Orgànica 8/2015, de 22 de juliol de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència
- Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a la adolescència
- Llei 11/2016 de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes
- Plecs tècnics i administratius de l'expedient de contractació nº CONTRJG065/2011

**8.1.4 Programa d'atenció psicosocial a persones agressores**

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

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

**Perfils:** Persones majors de 16 anys que exerceixen o han exercit violència contra la seva parella que acudeixen de forma voluntària, que no es trobin en consum actiu de substàncies i que no pateixen malaltia psiquiàtrica o en el cas de patir-la, trobar-se en tractament

**Atencions que ofereix:**

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

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



**Localització del servei:** Fundació IReS. C/ Sant Miquel 39 2nD de Palma

**Horari d'atenció:** De dilluns a divendres de 9 a 14h i dimarts i dijous de 16 a 21h.

**Tipus de servei:** Servei especialitzat en violència de gènere.

**Entitat proveïdora:** Administració local.

**Equipament/ equips professionals:** Dues psicòlogues i un psicòleg

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

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

**Garantia de la prestació:** Prestació garantida

#### **Legislació i documentació de referència**

- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei 27/2003, de 31 de juliol, reguladora de l'ordre de protecció de les víctimes de la violència domèstica
- Llei orgànica 11/2003, de 29 de setembre, de mesures concretes en matèria de seguretat ciutadana, violència domèstica i integració social dels estrangers
- Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció Integral contra la violència de gènere
- Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes
- Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.
- Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.
- Llei 4/2009 d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears
- Conveni del Consell d'Europa sobre la prevenció i la lluita contra la violència envers les dones i la violència domèstica, fet a Istanbul l'11 de maig del 2011
- Llei 4/2015 de l'Estatut de la Víctima del delictes
- Llei Orgànica 8/2015, de 22 de juliol de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència
- Llei 26/2015, de 28 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a la adolescència
- Llei 11/2016 de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes
- Plecs tècnics i administratius de l'expedient de contractació nº CONTRJG065/2011

#### **8.2 Servei d'Acolliment Municipal a Víctimes de Violència de Gènere**

##### **Descripció:**

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

##### **Funcions:**

Garantir la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones acollides: Alimentació, allotjament, higiene personal, vestit, seguretat i convivència positiva.

Ofertir a les persones acollides un pla individualitzat d'atenció, que les permeti recuperar-se de la situació de violència viscuda i que contempli de forma personalitzada i consensuada els objectius i les activitats que s'hauran de desenvolupar durant l'estada al Servei.

Mitjançant el seu empoderament, es pretén assolir la seva autonomia.

**Perfils:**

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

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

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

- Consum d'alcohol o tòxics, sense tractament.
- Malalties de salut mental, sense tractament, o discapacitats psíquiques amb necessitats d'atenció intensives.
- Victimes majors de 65 anys (encara que no sigui el recurs residencial adequat per aquest perfil, s'hi podran acollir mentre no tinguin una alternativa més adient).
- Persones amb manca d'autonomia amb necessitats d'atenció intensives.
- Persones que no resideixen habitualment a Palma, exceptuant aquelles que ingressin per derivació de l'IBdona.

Per aquest perfil de persones, existeixen altres recursos específics més adients que no són objecte d'aquest plec.

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

**Atencions que ofereix:**

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

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

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

**Els programes són:**

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

**Canal d'accés:**

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

**Localització del servei:**

Dependències municipals de l'Ajuntament de Palma. La direcció del servei és confidencial per motius de seguretat.





## Horari d'atenció

Les 24 hores, els 365 dies de l'any

## Tipus de servei:

Servei social comunitari bàsic

## Entitat proveïdora:

Administració local

## Equipament/ equips professionals:

Un casal amb 28 places més varis pisos d'inserció.

## Equip professional:

1 Coordinadora.

1 Treballadora social.

1 Psicòloga.

1 Educadora social

1 Orientadora social

7 Monitors/es

1 Auxiliar administrativa

1 Auxiliar de manteniment

## Gestió del servei:

Secció d'Igualtat de la Regidoria d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics. Ajuntament de Palma.

## Ràtios, perfils professionals:

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

Estàndards de qualitat:

Carta Compromisos del Serveis Municipals contra la Violència Domèstica i de Gènere de l'Ajuntament de Palma

## Garantia de la prestació:

Prestació garantida

## Legislació i documentació de referència

Llei Orgànica 1/2004 de Mesures de Protecció Integral contra la Violència de Gènere

Llei Orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes

Llei 4/2015, de 27 d'Abril, de l'Estatut de la Victima de delictes

Llei 5/2000, de 20 d'abril

Llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears

Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.



Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.

Plec de prescripcions tècniques per a la contractació del servei 2016.

## **9. SERVEI DE GESTIÓ DE LA DIVERSITAT.**

### **Descripció:**

Les diferències idiomàtiques o les diferències entre els valors i hàbits de les persones poden interferir en la comunicació i dificultar l'accés de les persones migrades als serveis i prestacions.

D'altra banda, les desigualtats presents a la societat i la pervivència d'estereotips i prejudicis són obstacles per a la participació i el ple exercici de la ciutadania de les persones migrades.

El Servei de Gestió de la Diversitat Cultural de l'Ajuntament de Palma té la finalitat d'impulsar un model municipal basat en la competència intercultural com a forma per garantir l'atenció, la integració, l'accés a serveis i recursos i la participació de les persones migrades.

### **Funcions:**

- Avalar les necessitats de les persones migrades i la convivència intercultural a nivell municipal
- Informar i atendre persones migrades
- Mediar per a la resolució de conflictes de relació intercultural
- Realitzar projectes i activitats per a la integració social de les persones migrades, promoure la convivència intercultural i prevenir el racisme i la xenofòbia treballant en xarxa amb altres serveis comunitaris
- Prestar suport tècnic especialitzat als serveis municipals per atendre la diversitat a través d'interconsultes, intervenint en els processos d'atenció i realitzant cursos de formació.
- Incloure la perspectiva de gènere atenent les situacions de doble discriminació que puguin afectar les dones, incloent indicadors de gènere en tots els anàlisis i diagnostics i indicadors de gènere en els projectes i activitats, fent activitats específiques per prevenir les desigualtats i empoderar les dones.

### **Perfils:**

Persones immigrades residents a Palma

Serveis municipals

Entitats i Associacions

Ciutadania en general

### **Atencions que ofereix:**

#### **1. Atenció individual:**

- a. Informar, orientar i assessorar
- b. Mediar i negociar per resoldre positivament els conflictes de comunicació i relació intercultural
- c. Traducció i interpretació lingüística i de pautes culturals
- d. Valoració i informació sobre integració social per a l'autorització de residència temporal per circumstàncies excepcionals per raó d'arrelament social i per a persones emigrants retornades.

#### **2. Atenció comunitària**

- a. Projectes i activitats orientades al coneixement de la ciutat i dels drets i deures de la ciutadania
- b. Impulsar i realitzar activitats formatives per a les persones migrades, incloent les orientades al coneixement de la llengua





- c. Projectes i activitats per detectar, prevenir i combatre situacions de discriminació i actituds xenòfobes
- d. Projectes i activitats orientades a identificar, prevenir i erradicar les desigualtats en l'accés als recursos, bens, espais i equipaments de la ciutat
- e. Activitats i projectes per una representació equitativa de les persones migrades en la comunitat i en els espais de consulta i participació de la ciutat
- f. Donar suport a les entitats que treballen per la millora de la convivència intercultural i a les associacions de les persones migrades de Palma
- g. Col.laborar en plans de barri i plans i projectes sectorials i participar en comissions tècniques

**Els programes són:**

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

**Canal d'accés:**

Telefònic 971 22 87 56

Telemàtic:

Email: [immigració@palma.cat](mailto:immigració@palma.cat)

Informació: [http://www.palma.cat/portal/PALMA/contenedor1.jsp?seccion=sfloc\\_d4v1.jsp&co\\_dbusqueda=2376&language=ca&codresi=1&layout=contenedor1.jsp&codAdirecto=1687](http://www.palma.cat/portal/PALMA/contenedor1.jsp?seccion=sfloc_d4v1.jsp&co_dbusqueda=2376&language=ca&codresi=1&layout=contenedor1.jsp&codAdirecto=1687)

Full de petició intervenció equip de gestió de la Diversitat:

[http://www.palma.cat/portal/PALMA/contenedor1.jsp?seccion=s\\_fdes\\_d4\\_v1.jsp&contenido=80405&tipo=4&nivel=1400&layout=contenedor2.jsp&language=ca&codAdirecto=1687](http://www.palma.cat/portal/PALMA/contenedor1.jsp?seccion=s_fdes_d4_v1.jsp&contenido=80405&tipo=4&nivel=1400&layout=contenedor2.jsp&language=ca&codAdirecto=1687)

Sol.licitud d'un informe municipal d'arrelament social:

[http://seuelectronica.palma.es/portal/PALMA/sede/se\\_contenedor2.jsp?seccion=s\\_ftra\\_d4\\_v1.jsp&contenido=81327&tipo=4&nivel=1400&layout=se\\_contenedor2.jsp&codResi=1&language=ca](http://seuelectronica.palma.es/portal/PALMA/sede/se_contenedor2.jsp?seccion=s_ftra_d4_v1.jsp&contenido=81327&tipo=4&nivel=1400&layout=se_contenedor2.jsp&codResi=1&language=ca)

Presencial

**Localització del servei:**

Regidoria d'Igualtat i Drets Cívics

Centre flassaders

C/ Ferreria, 10

Telf: 971 22 87 56

**Horari d'atenció**

De 9 a 14 hores

**Tipus de servei:**

<http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/3/998134>





Servei comunitari específic

**Entitat proveïdora:**

Ajuntament de Palma

**Equipament/ equips professionals:**

1 TAE Mig educadora social coordinadora del Servei.

5 TAE Mig especialista en Immigració

2 treballadores socials

1 auxiliar administrativa

**Gestió del servei:**

Secció d'Igualtat de la Regidoria d'Igualtat, Joventut i Drets Cívics. Ajuntament de Palma.

**Ràtios, perfils professionals:**

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

**Garantia de la prestació:**

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

**Legislació i documentació de referència**

*Llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears, d'11 de juny, modificada per la Llei 10/2013, de 23 de desembre*

*Llei 23/2006 de capitalitat de Palma.*

*Llei 8/2008 modificació de capitalitat de Palma.*

*Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears*

*Llei Orgànica 4/2000 de 11 de gener sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, reformada per LO 2/2009*

*El Reial Decret 557/2011, de 20 d'abril, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei Orgànica 4/2000 sobre Drets i llibertats del estrangers a Espanya i la seva integració social*

*Decret 48/2011, de 13 de maig, pel qual es regulen els principis generals i les directrius de coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics*

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

*Cartera de Serveis Socials de Mallorca*

Acord del Consell de Govern de 25 de novembre de 2016 pel qual es crea el Consell Assessor per a la Integració de les Persones Immigrants de les Illes Balears.

<http://www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2018/3/998134>



Palma 22/12/2017