



G CONSELLERIA
O SERVEIS SOCIALS
I I COOPERACIÓ
B DIRECCIÓ GENERAL
/ PLANIFICACIÓ
I SERVEIS SOCIALS

PLA ESTRATÈGIC DE SERVEIS SOCIALS (PESS)

2017-2021

**Objectius estratègics: eixos, mesures i
productes**

1. Introducció

Les conclusions del diagnòstic de l'estat dels serveis socials comunitaris bàsics configuren els límits i marquen els objectius estratègics i els eixos d'actuació i les mesures. D'altra banda, és inherent a aquest Pla la necessitat de concretar les actuacions en productes útils per a la ciutadania, per als professionals i per als responsables polítics de les distintes administracions implicades en la gestió dels serveis socials a la comunitat autònoma.

Així mateix, les conclusions del diagnòstic social manifesten quines són les situacions de necessitat prioritàries i quins són els sectors de població que requereixen una actuació específica més immediata.

De l'encreuament d'aquests dos vectors podem extreure un mapa complet del Pla Estratègic de Serveis Socials (PESS) 2017-2021. Així, en aquest apartat, que es defineix com a propositiu, i partint dels principis generals d'actuació que estableix la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials, es determinen els objectius estratègics, els eixos d'actuació, les mesures i els productes concrets.

2. Principis d'actuació

El PESS es guia pels principis que defineix l'article 4 de la Llei 4/2009, i les mesures s'orienten amb els principis següents:

- a) Serveis centrats en les persones i en la seva qualitat de vida.
- b) Atenció preferent a les persones més vulnerables.
- c) Compensació de les desigualtats socials, econòmiques i culturals.
- d) Igualtat de tracte, amb la incorporació de la perspectiva de gènere i altres perspectives com la diversitat sexual, intercultural, intergeneracional i d'accessibilitat.
- e) Treball en xarxa entre les diferents administracions i les entitats socials.

3. Objectius estratègics

Amb l'aplicació del PESS, es persegueixen els objectius següents:

- 1. Avançar en la definició del sistema públic de serveis socials que estableix la Llei 4/2009 i definir el conjunt de serveis que l'integren per garantir els drets dels ciutadans de les Illes Balears.
- 2. Millorar l'accés i l'ús del sistema per part de la població resident.
- 3. Reforçar la coordinació interna del sistema públic de serveis socials i promoure la coordinació amb els altres sistemes que conformen el sistema de benestar social.
- 4. Definir el marc de qualitat del sistema.
- 5. Fomentar la formació continuada de professionals.
- 6. Definir els instruments necessaris per donar cobertura a les necessitats socials a mitjà termini.

4. Eixos, mesures i productes

Per aconseguir aquests objectius, el Govern de les Illes Balears desplegarà tot un seguit de mesures al voltant de quatre eixos: la garantia de drets, l'estructuració i el reforçament del sistema, la qualitat del sistema, i la planificació i l'avaluació. Aquests eixos són transversals envers els objectius estratègics del Pla, atès que aporten mesures per a objectius distints.

Eix 1. La garantia de drets de la ciutadania	
Mesura 1.1	Impuls legislatiu del Govern en matèria de serveis socials per a la garantia de drets
Mesura 1.2	Desplegament normatiu
Mesura 1.3	Visibilitat del sistema
Mesura 1.4	Participació de les persones, els grups i les entitats en el sistema
Eix 2. L'estructuració i el reforçament del sistema públic de serveis socials	
Mesura 2.1	Ordenació competencial del sistema de serveis socials
Mesura 2.2	Reforçament del sistema mitjançant plans de finançament
Mesura 2.3	Impuls a l'estructuració del sistema mitjançant la participació interinstitucional
Mesura 2.4	Coordinació interna del sistema
Mesura 2.5	Coordinació externa del sistema
Eix 3. La cobertura de necessitats bàsiques i socials amb prestacions de qualitat	
Mesura 3.1	Identificació de les prestacions i els serveis, especialment els serveis garantits
Mesura 3.2	Sectors prioritaris d'intervenció
Mesura 3.3	Desenvolupament d'una xarxa d'infraestructures suficient, mitjançant la construcció, l'adquisició i l'adaptació d'equipaments
Mesura 3.4	Dotació d'una xarxa de places concertades que redueixi el pes de les subvencions
Mesura 3.5	Definició del pla de formació per a professionals dels serveis socials
Eix 4. La planificació i l'avaluació com a elements clau per a la millora contínua	
Mesura 4.1	Foment de la qualitat del sistema
Mesura 4.2	Desenvolupament d'eines de millora contínua
Mesura 4.3	Definició del sistema informatiu bàsic de serveis socials
Mesura 4.4	Anàlisi permanent de les necessitats socials
Mesura 4.5	Avaluació del grau de satisfacció dels ciutadans i dels professionals

Eix 1. La garantia de drets de la ciutadania

Els serveis socials s'han de convertir en un sistema que procuri a la ciutadania l'accés a les prestacions en igualtat de condicions i amb garantia de dret subjectiu, quan es determini normativament.

Mesura 1.1. Impuls legislatiu del Govern en matèria de serveis socials per a la garantia de drets

Correspon al Govern de les Illes Balears elaborar el conjunt de projectes de llei que garanteixin els drets dels ciutadans a uns serveis socials de qualitat.

Productes

- 1.1.1. Llei de la Carta de drets socials, d'acord amb l'article 16 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears.
- 1.1.2. Llei de suport a les famílies.
- 1.1.3. Llei d'ajuts econòmics del sistema de serveis socials que reguli els principis generals dels ajuts d'urgència social, entre d'altres.
- 1.1.4. Llei d'acció concertada.
- 1.1.5. Adaptació de la Llei d'infància i adolescència a la normativa estatal.
- 1.1.6. Llei de dependència de les Illes Balears.

Mesura 1.2. Desplegament normatiu

Correspon al Govern de les Illes Balears el desplegament normatiu per establir els principis generals sobre la matèria que assegurin l'equilibri i la cohesió territorial entre totes les illes.

Productes

- 3.2.1. Decret de concerts socials.
- 3.2.2. Decret de desplegament de la Llei 26/2014, de programes d'emancipació.
- 3.2.3. Decret d'escoletes infantils.
- 3.2.4. Decret d'accés a serveis de dependència.
- 3.2.5. Decret d'organització dels serveis de persones amb discapacitat.
- 3.2.6. Decret de regulació del professional de referència.

Mesura 1.3. Visibilitat del sistema

Productes

- 1.3.1. Campanya de difusió del Catàleg de prestacions i serveis i de la Carta de drets socials.
- 1.3.2. Portal del professional de serveis socials.
- 1.3.3. Plaques identificatives als serveis socials municipals.
- 1.3.4. Difusió de serveis i programes específics.

Mesura 1.4. Participació de les persones, els grups i les entitats en el sistema

Participació es sinònim de transparència, un instrument que ha de servir per procurar la garantia de drets. El Consell de Serveis Socials de les Illes Balears és l'òrgan consultiu i de participació social en matèria de serveis socials en l'àmbit de les Illes Balears.

Productes

- 1.4.1. Plataforma web que reculli l'opinió de la ciutadania en temps real, a més d'una finestra perquè pugui expressar comentaris i suggeriments.
- 1.4.2. Activació de la participació a través del Consell Social.

Eix 2. L'estructuració i el reforçament del sistema públic de serveis socials

És necessària una definició competencial i de finançament del sistema de serveis socials. S'han d'adoptar mesures que ordenin la complexitat de dispositius, el rol de cada una de les administracions implicades, el conjunt de prestacions, les fonts de finançament i, molt especialment, els mecanismes de coordinació entre els diferents àmbits del sistema.

Mesura 2.1. Ordenació competencial del sistema de serveis socials

D'acord amb les competències atribuïdes per l'Estatut d'autonomia i les lleis, cal una ordenació per reforçar el protagonisme local i les noves estructures organitzatives en la prestació de serveis, i també l'actuació coordinada i participada de totes les instàncies del sistema.

Productes

- 2.1.1. Decret de transferència dels mitjans per a l'exercici de les competències insulars en matèria de serveis socials.
- 2.1.2. Convenis de descentralització de serveis de dependència als consells insulars.

Mesura 2.2. Reforçament del sistema mitjançant plans de finançament

Els plans de finançament són considerats instruments que permeten definir les prestacions que finança el Govern de les Illes Balears, i estableixen criteris de distribució i de model de serveis socials a l'efecte de consolidar els equips de professionals, les prestacions i els programes dels serveis socials.

Productes

- 2.2.1. Pla de finançament de serveis socials comunitaris bàsics.
- 2.2.2. Pla de finançament de serveis de dependència.
- 2.2.3. Definició dels programes d'intervenció comunitària, especialment en l'àmbit de la infància i l'adolescència.

Mesura 2.3. Impuls a l'estructuració del sistema mitjançant la participació interinstitucional

La Conferència Sectorial de Serveis Socials és l'estructura permanent de col·laboració interadministrativa per a la deliberació en comú dels ens implicats.

Productes

- 2.3.1. Grups de treball en el si de la Conferència Sectorial per definir l'estructura del sistema.
- 2.3.2. Zones d'actuació preferent amb assignació de professionals i equipaments.
- 2.3.3. Coordinació de les diferents carteres de serveis i assignació de les prestacions als diferents àmbits: comunitari i especialitzat.

Mesura 2.4. Coordinació interna del sistema

Es pretén incrementar la cooperació amb les entitats socials i amb les administracions competents per obtenir més efectivitat, eficàcia i eficiència, tant dels serveis socials comunitaris com dels serveis socials especialitzats.

Productes

- 2.4.1. Gestió de la Conferència Sectorial de Serveis Socials.
- 2.4.2. Foment del protocol de detecció de maltractament infantil.
- 2.4.3. Definició dels protocols de detecció de maltractament —una vegada detectat— en persones grans.
- 2.4.4. Definició dels protocols de derivació de casos dels serveis socials comunitaris bàsics i els serveis especialitzats.

Mesura 2.5. Coordinació externa del sistema

Cal reforçar la coordinació entre els distints àmbits del sistema de benestar social, especialment amb el sistema d'ocupació, el sistema educatiu, el sistema de salut i el sistema de justícia.

Productes

- 2.5.1. Gestió de la Comissió de Coordinació de Benestar Social.
- 2.5.2. Revisió de protocols de col·laboració i creació de grups tècnics amb serveis de salut.
- 2.5.3. Protocols de col·laboració i creació de grups tècnics amb serveis d'atenció social a persones en processos judicials.
- 2.5.4. Protocols de col·laboració i creació de grups tècnics amb serveis educatius.
- 2.5.5. Protocols de col·laboració i creació de grups tècnics amb serveis d'habitatge.

Eix 3. La cobertura de necessitats bàsiques i socials amb prestacions de qualitat

La cartera de serveis socials és l'instrument que determina el conjunt de prestacions del sistema públic de serveis socials. Aquest eix estratègic incideix en la definició de cada tipus de prestació, els estàndards de qualitat, la concreció dels processos i l'avaluació de com el conjunt funciona.

Mesura 3.1. Identificació de les prestacions i els serveis

El catàleg és l'instrument en el qual la ciutadania pot trobar tots els ajuts i prestacions que pot sol·licitar; a més d'identificar-los, ofereix una breu descripció de cadascun.

Productes

3.1.1. Catàleg de prestacions i serveis del Govern de les Illes Balears.

Mesura 3.2. Sectors prioritaris d'intervenció

Les conclusions del diagnòstic social indiquen que els sectors prioritaris per a la intervenció dels serveis socials són:

- Les situacions de necessitat en l'àmbit familiar: vulnerabilitat econòmica i emancipació de joves.
- Les situacions de necessitat vinculades a les persones amb diagnòstic de salut mental.
- Les situacions de necessitat vinculades a situacions de dependència i de discapacitat.

Els productes que s'indiquen a continuació donen resposta a cada una d'aquestes situacions de necessitat, una resposta específica i integrada en el sistema de serveis socials, amb una regulació prèvia i els mitjans necessaris per millorar la situació de les persones que es troben en aquestes situacions.

Productes

- 3.2.1. Impuls de la renda social garantida.
- 3.2.2. Definició de la Xarxa Pública de Serveis d'Emancipació per a joves extutelats o amb mesures judicials.
- 3.2.3. Impuls de la renda d'emancipació per a joves extutelats o amb mesures judicials.
- 3.2.4. Definició de la Xarxa Pública de Serveis de Prevenció i Promoció de l'Autonomia per a persones amb discapacitat física i persones amb diagnòstic de salut mental.
- 3.2.5. Ampliació de places residencials per a persones grans en situació de dependència.

Mesura 3.3. Desenvolupament d'una xarxa d'infraestructures suficient, mitjançant la construcció, l'adquisició i l'adaptació d'equipaments

Productes

- 3.3.1. Pla d'infraestructures, amb especial referència al parc per a persones grans en situació de dependència i al centre terapèutic.

Mesura 3.4. Dotació d'una xarxa de places concertades

Mitjançant la via de la concertació, es pretén aportar estabilitat pressupostària i organitzativa als serveis de la xarxa.

Productes

- 3.4.1. Concertació de serveis per a persones grans en situació de dependència.
- 3.4.2. Concertació de serveis per a persones amb discapacitat física.
- 3.4.3. Concertació de serveis d'atenció primerenca.
- 3.4.4. Concertació de serveis per a persones amb diagnòstic de salut mental.
- 3.4.5. Concertació de serveis per a persones incapacitades.
- 3.4.6. Concertació de serveis d'emancipació per a joves extutelats o amb mesures judicials.

Mesura 3.5. Definició del pla de formació per a professionals dels serveis socials

Cal garantir als professionals la formació permanent que els permeti donar una resposta adequada a les necessitats i les demandes de la població.

Productes

- 3.5.1. Elaboració, dins el primer trimestre de cada any, d'un programa anual de formació d'àmbit autonòmic, amb les línies fonamentals següents:
 - Formació continuada de professionals dels serveis socials.
 - Formació continuada de persones que específicament treballen en l'àmbit d'atenció a la dependència.
 - Formació per aconseguir les titulacions que exigeixen les normatives d'acreditació respectives.
 - Coordinació amb les conselleries competents en matèria de treball i en matèria de formació per fomentar l'oferta de formació professional en serveis socials (personal tècnic sociosanitari, personal tècnic d'integració social i professionals de direcció de serveis).
 - Programa de formació per a persones cuidadores no professionals en coordinació amb les conselleries de salut i de treball.
 - Formació específica per a professionals dels serveis socials comunitaris bàsics sobre la nova normativa de comunitaris, organització d'equips i serveis.
 - Formació en matèria de qualitat, gestió per processos i avaluació de resultats dels professionals que desenvolupen funcions de gestió.
 - Formació en ètica aplicada als serveis socials.

Eix 4. La planificació i l'avaluació com a elements clau per a la millora contínua i l'homogeneïtzació del sistema

Tant la planificació com l'avaluació permanent del sistema permetran més coordinació interinstitucional i amb les entitats, l'ús eficient de recursos, la racionalització de la intervenció, l'anticipació en la generació de respostes eficaces i, en darrer terme, la satisfacció dels usuaris dels serveis.

Mesura 4.1. Foment de la qualitat del sistema

Productes

- 4.1.1. Sistemes d'avaluació, validació i acreditació dels nivells de qualitat en la prestació dels serveis socials públics, privats i concertats.
- 4.1.2. Constitució del Comitè d'Ètica dels Serveis Socials.
- 4.1.3. Ús de les tecnologies de la informació i la comunicació en la prestació dels serveis socials.
- 4.1.4. Suports 2.0 (blogs, xarxes socials, wikis, etc.) orientats a generar i compartir coneixement en l'àmbit de la intervenció social.

Mesura 4.2. Desenvolupament d'eines de millora contínua

Productes

- 4.2.1. Promoció de la Carta de serveis socials comunitaris bàsics.
- 4.2.2. Pla de millora contínua per als serveis socials comunitaris bàsics.
- 4.2.3. Quadre de comandaments per a serveis socials prevists en la Cartera bàsica de serveis socials.
- 4.2.4. Banc de bones pràctiques en gestió i millora de processos.
- 4.2.5. Sistemes d'autoavaluació i avaluacions externes, tant del sector públic com del privat, amb la consegüent elaboració d'un pla de millora.
- 4.2.6. Promoció d'actuacions d'R+D+I, tant en la prestació com en l'avaluació de serveis i prestacions.

Mesura 4.3. Definició del sistema informatiu bàsic de serveis socials

Productes

- 4.3.1. Sistemes informatius de serveis socials integrats.
- 4.3.2. Registre integrat d'usuaris de serveis socials.
- 4.3.3. Mapa de recursos de serveis socials.

Mesura 4.4. Anàlisi permanent de les necessitats socials

Productes

- 4.4.1. Gestió del Comitè d'Avaluació de les Necessitats Socials.
- 4.4.2. Definició d'operacions estadístiques de serveis socials.



- 4.4.3. Enquesta periòdica als professionals dels serveis socials. Anàlisi i elaboració d'un informe de resultats.
- 4.4.4. Informe anual sobre els serveis socials comunitaris bàsics.
- 4.4.5. Establiment d'aliances amb centres universitaris per promoure la recerca en matèria d'intervenció social.
- 4.4.6. Suport a la publicació d'articles, ponències i investigacions en matèria d'intervenció social.
- 4.4.7. *Revista d'Afers Socials*.

Mesura 4.5. Avaluació del grau de satisfacció dels ciutadans i dels professionals

Productes

- 4.5.1. Enquesta periòdica a la ciutadania per avaluar el coneixement i la percepció del sistema de serveis socials.
- 4.5.2. Disseny del sistema de queixes i suggeriments en l'àmbit dels serveis socials per utilitzar a tots els centres de serveis socials.