Escola de Primavera de Serveis Socials, 11-12 de maig de 2017

Criteris tècnics d'*Intervenció Comunitària*

Bernat Calafat i Vich
Psicòleg, Cap de secció Gestió de Centre de Serveis Socials
Regidoria de Benestar i Drets Socials

Ajuntament de Palma



EQUIP ELABORADOR DELS CRITERIS TÈCNICS D'INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA

Francesca Aguiló Segura, cap de sector

Cristóbal Bordoy Purxet, treballador social

Mateu Crespi Perelló, treballador social

Isabel Cortada Marín, educadora social

Víctor Eguriase Uwagba, mediador intercultural

Andreu Forteza Pinya, cap de sector

María Francisca Mateu Sabater, psicòloga

Margalida Ordinas Bestard, treballadora familiar

Pilar Salas Felipe, educadora social

Raquel Segui Tomàs, educadora social

Antònia Segura Rotger, educadora social servei socioeducatiu comunitari

Antònia Tomàs Escobar, educadora social SIAD

Bernat Calafat Vich, Psicòleg-cap de secció

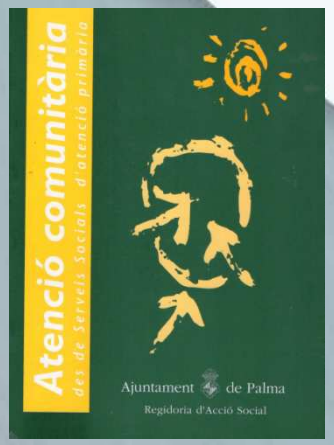


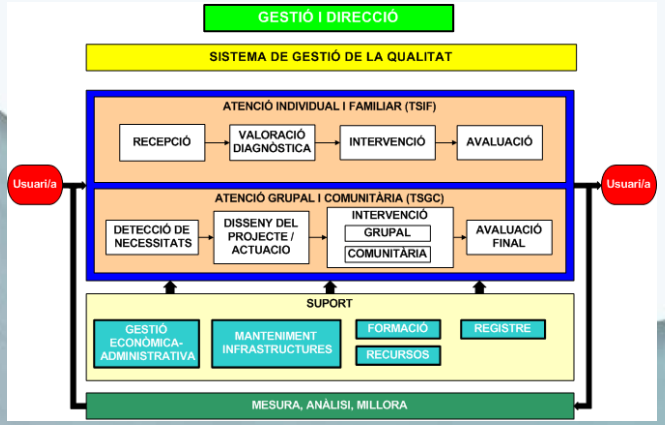
Criteris tècnics d'Intervenció Comunitària

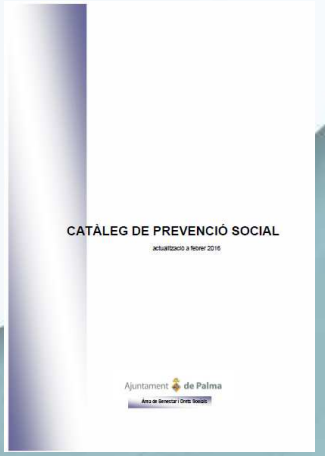
- Quins antecedents?
- Quin marc legal i estratègic?
- Com s'ha elaborat?
- Què pretén?
- Què és la intervenció comunitària?
- Com ho treballam i qui participa?
- On feim intervenció comunitària?
- Quins reptes de futur?

Quins antecedents?

- *Treball grupal* i *Treball comunitari* des dels inicis de la creació de la xarxa municipal de serveis socials de l'Ajuntament de Palma, 1986
- Atenció comunitària des de serveis socials d'atenció primària: *criteris metodològics i organitzatius*, 1998
- Projectes comunitaris i de prevenció del risc social als Centres Municipals de Serveis Socials (2007-2016)
- Memòries, avaluacions i propostes de millora
- Un exemple de projecte comunitari del 1998







Quins Antecedents:

Pla de futur de La Soledat, maig 1998

Somni 1:
Tenim bones infraestructures

Somni 2:
La Soledat és més habitable

Somni 3:
Hi ha vivendes per a tothom

Somni 4:
Som més solidaris

Somni 5:
Hi ha convivència i seguretat

Somni 6:
Estam units, tenim presència i som forts

Somni 7:
Hi ha un *pla integral d'actuació a La Soledat*

Quins Antecedents:

Pla de futur de La Soledat, maig 1998

Participants a l'elaboració del Pla:

AAVV La Soledat, AAVV Reis Catòlics, Club de futbol La Soledat,
Col.legi Concertat Balmes, Col.legi Públic La Soledat,
Col.legi Concertat Sant Vicenç de Paúl, IES Aurora Picornell,
Preescolar Paula Torres, Convent Sant Vicenç de Paúl,
Parròquia de La Soledat, Plataforma per a la millora del barri,
Centre de Salut Emili Darder, Càritas Soledat,
Casal de Joves Llevant Sud, Rellotgeria Calvo,
Grup d'Acció Social La Soledat, Policia Local,
Patronat Municipal de l'Habitatge, Col.legi Oficial d'Arquitectes,
Centre Municipal de Serveis Socials Llevant Sud



TAULA D'ENTITATS I SERVEIS DE LA SOLEDAT.

Quin marc legal?

La *Llei 4/2009 de serveis socials* i el *Decret 48/2011 de principis generals dels serveis socials comunitaris bàsics*, determinen molt clarament que als serveis socials comunitaris bàsics els corresponen dos nivells d'atenció:

Intervenció individual i amb les famílies
Intervenció comunitària

El *Reglament municipal de centres de serveis socials* de l'Ajuntament de Palma, aprovat pel plenari del 28 d'abril del 2016, estableix dos nivells d'atenció**:**

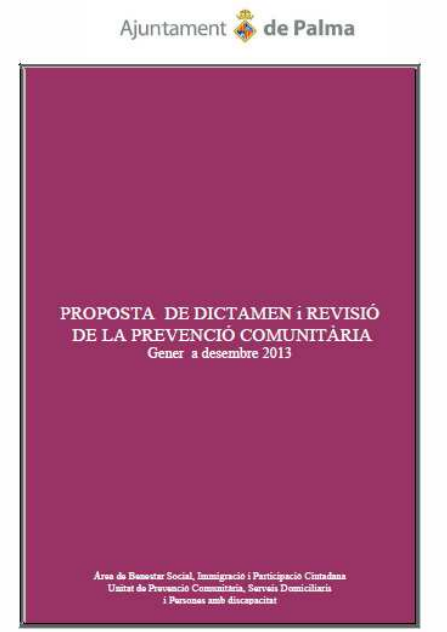
Intervenció individual:
persona a persona (individual-familiar)
i/o grups amb finalitat individual

***Intervenció comunitària*:**
grups amb finalitat col·lectiva
i/o projectes comunitaris

Quin marc estratègic?

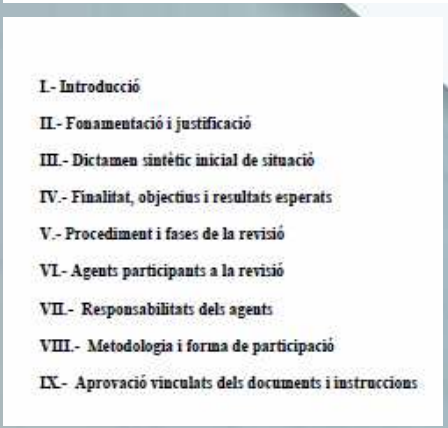
Objectius estratègics del Pla Municipal 2016-36	**Eixos estratègics de Benestar i Drets Socials 2017-2020**
1a.- Garantir la cobertura de les necessitats bàsiques de la ciutadania. Pobresa zero 1b.-. Assegurar l'accés a un habitatge digne a tota la ciutadania i unes condicions de vida adequades	Eix 1.Orientació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

Com s'ha elaborat?


Ajuntament de Palma

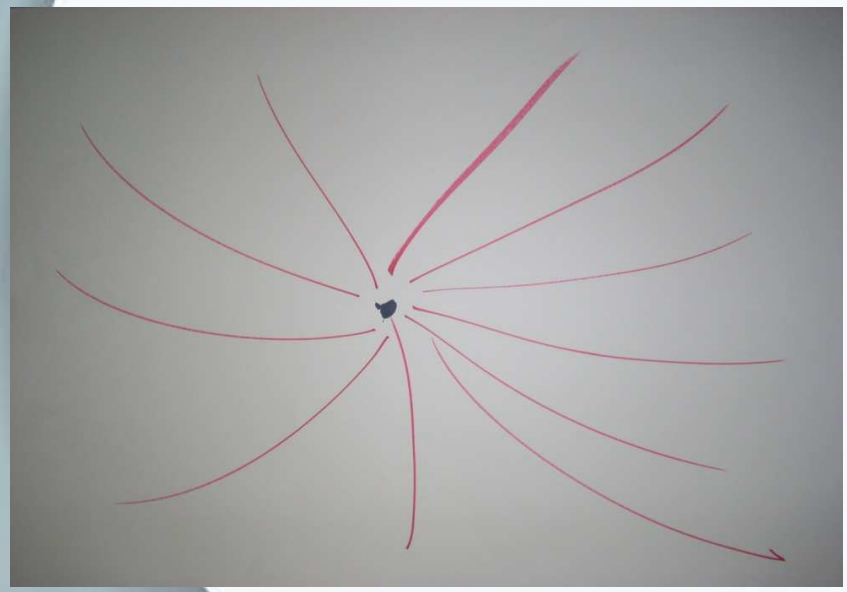
PROPOSTA DE DICTAMEN i REVISIÓ
DE LA PREVENCIÓ COMUNITÀRIA
Gener a desembre 2013

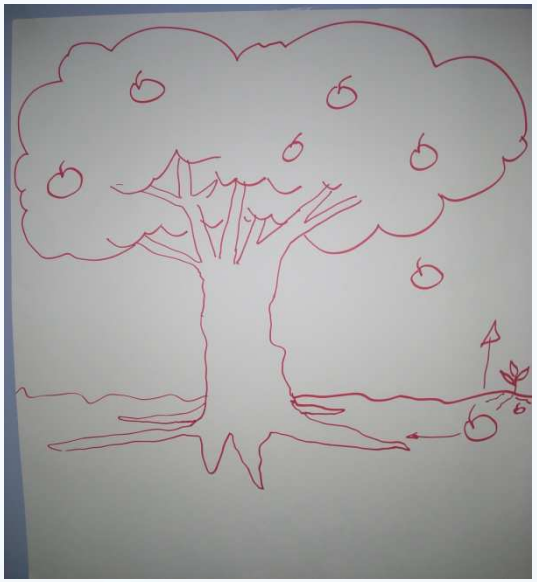
Àrea de Benestar Social, Immigració i Participació Ciutadana
Unitat de Prevenció Comunitària, Serveis Domiciliaris
i Persones amb discapacitat

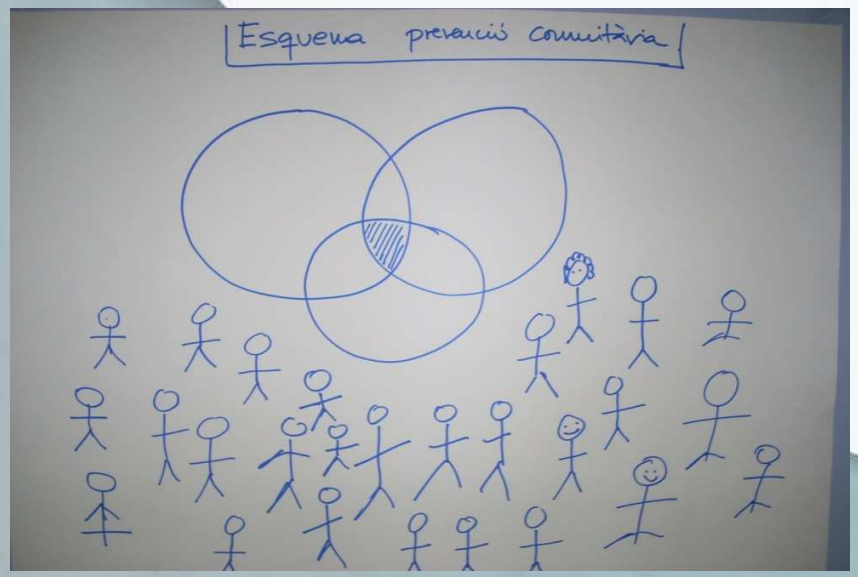

I.- Introducció
II.- Fonamentació i justificació
III.- Dictamen sintètic inicial de situació
IV.- Finalitat, objectius i resultats esperats
V.- Procediment i fases de la revisió
VI.- Agents participants a la revisió
VII.- Responsabilitats dels agents
VIII.- Metodologia i forma de participació
IX.- Aprovació vinculats dels documents i instruccions

La tasca de recerca, reflexió, debat, disseny i redacció del document s'ha elaborat per part de la ***Comissió Tècnica Intersectorial i Interprofessional***, a través de sessions periòdiques de treball presencial on s'ha fet diàleg i construcció dels diferents apartats, arribant al consens exposat als ***Criteris tècnics d'intervenció comunitària***

Com s’ha elaborat?







L’equip redactor responia prèviament a qüestionaris inicials, es posaven en comú, es treballaven en subgrups i es redactaven els criteris, s’empraren dibuixos sintètics, pòsters, resums d’idees clau, quadres-resum. Finalment s’elaboraren versions del document fins a establir una proposta que es va obrir a aportacions, que s’incorporaren i s’aprovà un document definitiu

Com s’ha elaborat?

PARTICIPANTS/APORTADORS ALS CRITERIS

- **Equip redactor: Comissió tècnica interdisciplinar**
- **Tècnics de benestar i drets socials: caps, psicòlegs, treballadors socials, educadors socials, treballadors familiars, administratius**
- **Altres àrees municipals: igualtat i immigració, educació, participació ciutadana, esports, joventut, cultura, sanitat, habitatge/urbanisme, policia local**
- **Professors de la UIB dels graus de treball social, educació social i psicologia**
- **Entitats del tercer sector: EAPN, Caritas-Mallorca. Patronat Obrer, Espiral, Jovent segle XXI, Naüm, Grec, Coordinadora, Fundació de l’Esplai, Fundació Real Mallorca, Associació a+, Baobab**
- **Col·legis professionals: Treballadors/res socials, educadors/es socials, psicòlegs/gues**

Què pretén?

Guió dels *criteris tècnics d'intervenció comunitària*

Ajuntament de Palma

1. Introducció i fonamentació 3

2. Marc legal i normatiu 4

3. Definició i característiques de la comunitat i de l'atenció comunitària 6

4. La intervenció comunitària: preventiva i participativa 8

5. Requisits bàsics i indispensables 9

6. Procés i fases de la intervenció com a acció conjunta i consensuada 11
6.1. Fases del procés de la intervenció comunitària 11
6.2. Horaris i temps de les actuacions conjuntes d'intervenció comunitària 15

7. Agents-actors de la intervenció comunitària conjunta i consensuada 17

8. Pautes metodològiques per a realitzar projectes d'intervenció comunitària conjunta i consensuada 21

9. Sistemes de registre i de recollida de la informació 24

10. Habilitats i competències dels agents de la intervenció comunitària 24

11. Barris prioritaris i les intervencions comunitàries 25

12. Referències documentals i bibliogràfiques 27

Annexos 28
Annex I. Adaptació del Catàleg de prevenció social
Annex II. Nova fitxa del Catàleg de prevenció social: intervenció comunitària
Annex III. Full resum de recollida mensual de dades d'atenció dels projectes d'intervenció comunitària
Annex IV. Tècniques, eines i instruments per a les actuacions de intervenció comunitària preventiva

Que pretén?
Objectius

- **Què s'entén de forma clara, concreta i operativa per intervenció comunitària**
- **Qui hi participa necessàriament:serveis, entitats, persones del barri**
- **Qui hi participa i quan de serveis socials.**
- **Quan es fan les actuacions comunitàries**
- **Com treballam un projecte comunitari**
- **Quins suports podrem disposar**
- **Que s'entén i suposa que un barri sia prioritari.**

Què pretén? resultats

- **Un projecte d'intervenció comunitària en un barri a cada CMSS**
- **Dedicació mínima de personal: ½ jornada i un col·laborador.**
- **S'ha realitzat de forma consensuada amb d'altres serveis i entitats barri.**
- **Ha cercat la col·laboració d'altres àrees, té en compte els consells de barri i els consells de districte**
- **S'han decidit, realitzat i avaluat de forma conjunta:resultats i grau de satisfacció.**
- **S'ha disposat del suport presencial i de gestions de serveis centrals/Regidoria**
- **Els resultats s'han difós entre les entitats/serveis i la ciutadania.**
- **S'han recollit de manera sistemàtica dades de participació/resultat**
- **Es participa en projectes comunitaris impulsats per entitats/serveis.**
- **Seguiment de la implantació dels criteris per una Comissió Interdisciplinar de tècnics dels centres de serveis socials**

Què és la intervenció comunitària?

És **l'acció conjunta i consensuada** entre entitats, serveis i persones residents a un barri per millorar la qualitat de vida i la convivència social d'una comunitat.

Què és la intervenció comunitària?

-una **acció**, que ha de ser consensuada, acordada i planificada

-per uns **agents:** persones residents en un barri, entitats i serveis

-amb una **finalitat:** assolir millores socials

-en un **àmbit concret**: la comunitat

Com ho treballam?
Qui hi participa?

REQUISIST BÀSICS I INDISPENSABLES

- **Participació activa i directe** dels veïnats/entitats del barri
- **Participació activa** de serveis territorials
- Treball en xarxa i en equip: **diagnòstic i programació consensuada i compartida**
- **Presència continuada** i constant al barri.
- **Suport explícit de la direcció** tècnica i política
- **Suport i implicació de l'equip** del Centre de Serveis Socials
- **Equip mínim** de dos tècnics: de serveis socials i/o d'altres serveis
- **Situació inicial consensuada i compartida**: coneixem tots el que passa. Objectius clars de tots del que volem aconseguir
- **Ordenació i programació consensuada i compartida** de la tasca a realitzar: organització coherent.
- **Habilitats i competències** dels tècnics de benestar social i d'altres serveis/entitats

Com ho treballam ?
Qui hi participa?

- **Persones que viuen i conviuen a un barri**
- **Persones d'entitats/associacions**
- **Persones tècniques d'altres serveis municipals i de serveis d'altres administracions**
- **Persones tècniques de benestar social**

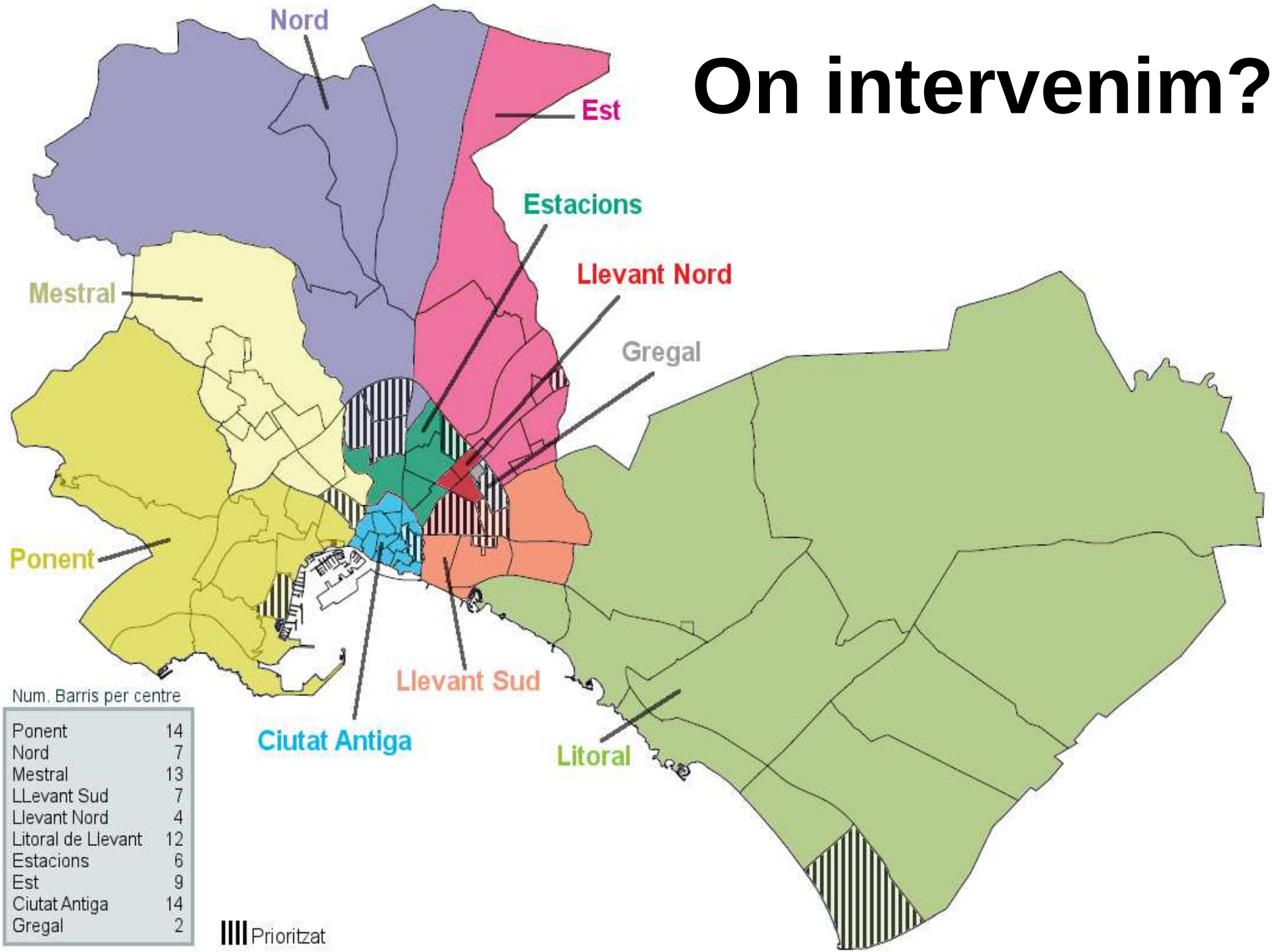
Com ho treballam ?
Qui hi participa?

- **Coneixement previ inicial de la comunitat**
- **Diagnòstic comunitari participatiu**
- **Planificació i realització conjunta de les actuacions**
- **Avaluació continuada i ajusts de les metes a assolir, informe de resultats**

Com ho treballam?
Qui hi participa?

Procés participatiu comunitari	Metodologia d'intervenció
Coneixement inicial de la comunitat	**La detecció de necessitats** Com concretam conjuntament què passa, el problema o què volem solucionar
Diagnòstic comunitari participatiu	
Planificació i execució conjunta de les actuacions	**El disseny del projecte** Com concretam conjuntament què volem aconseguir, els objectius i què hem de
	La intervenció comunitària Com es distribueixen les tasques i activitats concretes. Com feim el seguiment conjunt
Avaluació continuada i ajusts de les metes a assolir **Informe de resultats**	**L'avaluació** Com avaluam de forma conjunta i participativa Com fem difusió dels resultats obtinguts

On intervenim?



Num. Barris per centre

Ponent	14
Nord	7
Mestral	13
LLevant Sud	7
Llevant Nord	4
Litoral de Llevant	12
Estacions	6
Est	9
Ciutat Antiga	14
Gregal	2

Prioritzat

On intervenim?

Centre de Serveis Socials	Barri
Ciutat Antiga	**Sindicat**
Est	**Verge de Lluc,** Son Cladera, Rafal Nou/Rafal Vell, S'Indioteria
Estacions	**Son Oliva**
Gregal	**Son Gotleu**
Llevant Nord	**Pere Garau**
Llevant Sud	**La Soledat**. Nou Llevant
Litoral	**S'Arenal,** Son Ferriol, Coll de'n Rabassa
Mestral	**Camp de'n Serralta,** Son Roca/Son Ximelis
Nord	**Camp Redó/Cas Capiscol**
Ponent	**El Terreno,** Cala Major, Son Espanyolet, Santa Catalina/El Jonquet

Quins reptes tenim?

- Canviar les rutines, les formes de fer i d'estar quotidianes dels tècnics (municipals, serveis i entitats): cap a un autèntic treball *conjunt-acordat-consensuat* i *major/millor presència als barris .*
- Incrementar i *impulsar les actuacions comunitàries preventives* envers la preponderància de les actuacions assistencials-prestacionals.
- Assolir una *flexibilització/adequació* de l'administració local, disponibilitat de recursos, locals, espais, horaris i condicions del personal, procediment administratiu
- Assolir un veritable treball *transversal-compactat-integrat* dels serveis municipals amb presència territorial
- Assolir implantació de noves tecnologies i us de les xarxes socials
- Incrementar la difusió pública al barri i a nivell de ciutat de les actuacions i dels resultats
- Seguiment sistemàtic i millora de la implantació dels criteris: avaluant els resultats i èxits, els canvis i els impactes.

Escola de Primavera de Serveis Socials, 11-12 de maig de 2017

Comunitari és la forma d'estar i comportar-se socialment de les persones d'una comunitat que, a més de tenir consciència de pertinença, lluiten per augmentar l'autoorganització i assolir objectius que millorin la vida quotidiana col·lectiva.

Atenció comunitària des de serveis socials d'atenció primària: criteris metodològics i organitzatius (Ajuntament de Palma,1998)

Regidoria de Benestar i Drets Socials

Ajuntament de Palma

Escola de Primavera de Serveis Socials, 11 -12 de maig de 2017

Gràcies per la vostra atenció

Regidoria de Benestar i Drets Socials

Ajuntament de Palma