



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 ens configuren els límits, marquen els objectius estratègics a aconseguir, així com els eixos d'actuació i les mesures. Per altra part, és inherent a aquest Pla la necessitat de concretar les actuacions en productes útils per als ciutadans, per als professionals, per els responsables polítics de les distintes administracions implicades en la gestió dels serveis socials a la nostra comunitat autònoma.

Per altra part, les conclusions del diagnòstic social ens marca quines són les situacions de necessitat prioritàries, així com els sectors de població que requereixen una actuació específica més immediata.

Del creuament dels dos vectors en podem extraure un mapa complet del Pla Estratègic de Serveis Socials (PESS) 2017-2021. Així en aquest apartat, que es defineix com un apartat propositiu i partint dels principis generals d'actuació establerts a la Llei 4/2009 de serveis socials, es defineixen els objectius estratègics, els eixos d'actuació, les mesures i els productes concrets.

2.- Principis d'actuació

El PESS es guiarà per als principis definits l'article 4 de la Llei 4/2009 de serveis socials i les seves mesures s'orientaran per als 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, incorporant la perspectiva de gènere i altres perspectives com la diversitat sexual, intercultural, inter-generacional i d'accessibilitat.

e) El treball en xarxa entre les diferents administracions i les entitats socials.

3. Objectius estratègics

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

1. Avançar en la definició del sistema públic de serveis socials, establert a la Llei 4/2009, de serveis socials, definint el conjunt de serveis que l'integren per tal de garantir els drets dels ciutadans de les Illes.
2. Millorar l'accés i ús del sistema per part de la població resident.
3. Reforçar la coordinació interna del sistema 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 dels professionals.
6. Definir els instruments necessaris per a donar cobertura a les necessitats socials a mig termini.

4. Eixos, mesures i productes

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

Eix 1. La garantia de drets del ciutadans	
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, grups i entitats en el sistema
Eix 2. L'estructuració i reforçament del sistema 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	Identificar les prestacions i serveis, especialment els serveis garantits
Mesura 3.2	Sector prioritari d'intervenció
Mesura 3.3	Desenvolupament d'una xarxa d'infraestructures suficients, mitjançant la construcció, l'adquisició i 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 claus per la millora continua	
Mesura 4.1	Promoure la qualitat del sistema
Mesura 4.2	Desenvolupar eines de millora continuada
Mesura 4.3	Definició del sistema informatiu bàsic de Serveis Socials
Mesura 4.4	Anàlisi permanent de les necessitats socials
Mesura 4.5	Avaluació dels ciutadans

Eix 1. La garantia de drets del ciutadans

Els serveis socials s'han de convertir en un sistema que procuri als ciutadans l'accés a les prestacions amb igualtat de condicions i amb garantia de dret subjectiu, d'aquelles que així 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 un serveis socials de qualitat.

Productes

- 1.1.1. Llei de la Carta de Drets Socials, d'acord amb el que disposa 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'ajudes econòmiques del sistema de serveis socials que reguli, entre d'altres, els principis generals de les ajudes d'urgència social.
- 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

- 1.2.1. Decret de concerts social.

- 1.2.2. Decret de desplegament de la Llei 26/2014, de programes d'emancipació.
- 1.2.3. Decret d'escoletes infantils.
- 1.2.4. Decret d'accés a serveis de dependència.
- 1.2.5. Decret d'organització dels serveis de persones amb discapacitat.
- 1.2.6. 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.
- 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, grups i entitats en el sistema

La participació es sinònim de transparència i 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 la opinió dels ciutadans en temps real, a més d'una finestra perquè puguin expressar els seus comentaris i suggeriments.

Eix 2. L'estructuració i reforçament del sistema 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 financiació 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 que els atribueixen l'Estatut d'Autonomia i les lleis, requereix d'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 es financen des del Govern de les Illes Balears, 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 del programes d'intervenció comunitària, especialment a 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 la estructura permanent de col·laboració interadministrativa i per a la deliberació en comú dels ens implicats.

Productes

- 2.3.1. Grups de treball en el si de la Conferència Sectorial per a la definició de 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 nivells: comunitari i especialitzat.

Mesura 2.4. Coordinació interna del sistema

Incrementar la cooperació amb les entitats socials i amb les administracions competents per tal d'obtenir una major efectivitat, eficàcia i eficiència, tant els serveis socials comunitaris com del serveis socials especialitzats.

Productes

- 2.4.1. Gestió de la Conferència Sectorial de Serveis Socials.
- 2.4.2. Fomentar el protocol de detecció de maltractament infantil.

- 2.4.3. Definició del protocols de detecció de maltractament en persones majors.
- 2.4.4. Definició dels protocols de derivació de casos dels serveis socials comunitaris bàsics i serveis especialitzats.

Mesura 2.5. Coordinació externa del sistema

Reforçar la coordinació entre els diferents 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 amb serveis de salut.
- 2.5.3. Protocols de col·laboració amb serveis d'atenció social a persones en processos judicials.
- 2.5.4. Protocols de col·laboració amb serveis educatius.
- 2.5.5. Protocols de col·laboració 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. Amb aquest eix estratègic s'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. Identificar les prestacions i serveis

El catàleg, és l'instrument on la ciutadania pot trobar-hi tots els tràmits, ajuts i prestacions que pot sol·licitar; a més d'identificar-les, ofereix una breu descripció de cadascuna d'elles.

Productes

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

Mesura 3.2. Sector prioritari d'intervenció

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

- Les situacions de necessitat a 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 es relacionen 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 a 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 ex-tutelats o amb mesures judicials.

3.2.3. Impuls de la Renda d'Emancipació per a joves ex-tutelats 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 majors en situació de dependència.

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

Productes

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

Mesura 3.4. Dotació d'una xarxa de places concertades

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

Productes

- 3.4.1. Concertació de serveis per a persones majors 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 ex-tutelats o amb mesures judicials .

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

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

Productes

Elaboració, dins el primer trimestre de cada any, d'un programa anual de formació d'àmbit autonòmic, amb les línies fonamentals següents:

- Formació contínua de professionals de serveis socials.
- Formació contínua de persones que específicament treballen en l'àmbit d'atenció a la dependència.
- Formació per aconseguir les titulacions exigides a les respectives normatives d'acreditació.
- Coordinació amb les conselleries competents en matèria de treball i en matèria de formació per fomentar l'oferta de formació professional en serveis socials (Tècnics socio-sanitaris i professionals de direcció de serveis.
- Programa de formació per a cuidadors no professionals en coordinació amb 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 claus pe la millora continua i la homogenització del sistema.

Tant la planificació com l'avaluació permanent del sistema permetran una major 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. Fomentar la qualitat del sistema

Productes

- 4.1.1. Sistemes d'avaluació i validació dels nivells de qualitat en la prestació dels serveis.
- 4.1.2. 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...) orientats a generar i compartir coneixement en l'àmbit de la intervenció social.

Mesura 4.2. Desenvolupar eines de millora continuada

Productes

- 4.2.1. Promoure la Carta de Serveis per els serveis socials comunitaris bàsics.
- 4.2.2. Pla de millora continuada per als serveis socials comunitaris bàsics.
- 4.2.3. Quadre de comandaments per a serveis socials prevists a 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 les avaluacions externes, tant del sector públic com del privat, amb la consegüent elaboració d'un pla de millora.

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. Establir aliances amb centres universitaris per promoure la investigació en matèria d'intervenció social.

4.4.6. Donar suport a la publicació d'articles, ponències i investigacions en matèria d'intervenció social.

4.4.7. Revista d'Afers Socials.

Mesura 4.5. l'Avaluació del grau de satisfacció ciutadans

Productes

4.5.1. Enquesta periòdica als ciutadans per avaluar el coneixement i la percepció del sistema de serveis socials.