

Secció III. Altres disposicions i actes administratius

AJUNTAMENT DE PALMA

13722 *Extracte d'aprovació i publicació del text íntegre de la Cartera municipal de serveis socials de l'Ajuntament de Palma 2026-2029*

ÀREA DE SERVEIS SOCIALS, EDUCACIÓ, PARTICIPACIÓ CIUTADANA, JOVENTUT I IGUALTAT D'OPORTUNITATS
SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS

La Junta de Govern de l'Ajuntament de Palma, en sessió de 26 de novembre de 2025, va acordar:

*"... **PRIMER.-** Aprovar la Cartera municipal de serveis socials de l'Ajuntament de Palma 2026-2029.*

***SEGON.-** Ordenar la publicació de la Cartera municipal de serveis socials de l'Ajuntament de Palma 2026-2029 en el Butlletí Oficial de les Illes Balears. ..."*

Contra aquest acte administratiu, que exhaureix la via administrativa, es pot presentar recurs de reposició davant el mateix òrgan que l'ha dictat, d'acord amb l'article 123 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. El termini per interposar-lo és d'un mes comptat des de l'endemà de rebre aquesta notificació. En aquest cas no es podrà interposar recurs contenciós administratiu fins que no s'hagi resolt el de reposició. El recurs de reposició potestatiu s'haurà de presentar al Registre General d'aquest Ajuntament o a les dependències a què es refereix l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, abans esmentada, i s'entendrà desestimat quan no s'hagi resolt i notificat la resolució, en el termini d'un mes, comptat des de l'endemà de la seva interposició, i en aquest cas quedarà expedita la via contenciosa administrativa.

Si no s'utilitza el recurs potestatiu de reposició, es pot interposar directament recurs contenciós administratiu, d'acord amb l'article 123 abans esmentat i el que disposa la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, davant el Jutjat Contenciós Administratiu o la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia, segons les competències determinades pels articles 8 i 10 de la Llei 29/1998, en el termini de dos mesos comptats des de l'endemà de rebre aquesta notificació, tot això sense perjudici de qualsevol altre recurs o acció que es consideri convenient.

(Signat electrònicament: 28 de novembre de 2025)

El cap de servei de Benestar Social

Alberto del Amo Cuadrado)

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

Cartera municipal de serveis socials de l'Ajuntament de Palma 2026 – 2029

1. Introducció

La Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, recull en l'article 25 les competències en matèria de serveis socials, tenint en compte el previst en el Decret Llei 2/2014, de 21 de novembre, de mesures per aplicar a les Illes Balears la llei 27/2013, de 27 de desembre, de racionalització i sostenibilitat de l'Administració local (BOIB núm. 160, de 22 de novembre), que va retornar a les entitats locals com a competències pròpies totes aquelles que les lleis autonòmiques li havien atribuït amb anterioritat a l'entrada en vigor de la Llei 27/2013. 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 en matèria de serveis socials, concretament la lletra a) de l'apartat segon (Regulació i prestació dels serveis d'atenció a les persones i dels serveis socials públics d'assistència primària). Igualment, l'article 99.3 de la Llei 23/2006, de 20 de desembre, de capitalitat de Palma de Mallorca, recull les funcions en matèria de serveis socials que es desenvolupen en l'àmbit municipal de Palma.

Quant a les competències en matèria de violència de gènere, l'apartat o de l'article 25.2.o) de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, fa referència a la competència de l'Ajuntament en totes aquelles actuacions en la promoció de la igualtat entre homes i dones així com contra la violència masclista. D'igual manera, l'article 29.2.k de la Llei 20/2006, reconeix als municipis competències pròpies en matèria d'ordenació i prestació



de serveis bàsics de la comunitat. L'exercici d'aquestes competències s'emmarquen en el teixit legislatiu format, d'una banda, per la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència masclista, i la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes, que obliga els municipis, en l'àmbit de les seves competències, a garantir l'existència de serveis d'acolliment suficients per a atendre a les necessitats de protecció i allotjament de les dones víctimes de violència masclista i de les seves filles i fills mentre duri el procés d'atenció i la Llei 23/2016 de 20 de desembre, de capitalitat de Palma de Mallorca, pel que fa als seus articles 99 i 102, així com la Llei 8/2016, de 30 de maig, per garantir els drets de lesbianes, gais, trans, bisexuals i intersexuals i per erradicar l'LGTTBI fòbia.

Quant a les competències en matèria de migració, a més de l'establert en l'article 25.2 e) de la Llei 7/1985 i l'article 29.2.k de la Llei 20/2006, la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, té per objecte configurar un sistema de serveis socials que doni resposta a les necessitats de les persones, tot potenciant-ne l'autonomia i la qualitat de vida. Entre els objectius que han de regir els serveis socials, recull el de prevenir i atendre les situacions de vulnerabilitat de les persones, com també l'atenció prioritària dels casos de vulnerabilitat, exclusió i aïllament socials. Així, estableix que les persones en situació de vulnerabilitat i necessitat social, com són les persones immigrants extracomunitàries, són destinataris dels serveis socials amb caràcter prioritari i urgent.

L'article 3 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, estableix que el sistema de serveis socials està integrat pel conjunt de recursos, equipaments, projectes, programes i prestacions de titularitat pública i privada destinats a la finalitat que estableix l'article 3. El capítol III regula les prestacions tècniques, econòmiques i tecnològiques, els programes, els projectes i les prestacions del sistema públic dels serveis socials. A més a més, regula les carteres de serveis socials, que es 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 24 de la Llei 4/2009 disposa que la Cartera de serveis socials és l'instrument que determina el conjunt de prestacions del sistema públic de serveis socials, incloent-hi totes les prestacions tècniques, econòmiques i tecnològiques i que cada administració competent ha de redactar la seva cartera de serveis socials en el marc de la distribució de competències vigent, que s'han de coordinar en el marc de la Conferència Sectorial.

L'article 27.1 estableix que les entitats locals poden establir les seves carteres de serveis, el contingut de les quals ha de ser complementari i addicional del contingut de les que aprovin el Govern de les Illes Balears i els Consells Insulars.

L'article 38 recull les competències dels municipis i en el seu punt 1.a) assenyala que 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 Estratègic corresponent, i els plans estratègics insular i autonòmic. L'apartat d) atribueix als municipis la competència per elaborar la seva cartera de serveis socials.

El decret 32/2023, de 26 de maig, pel qual s'aprova la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2023-2027, s'estableixen els principis generals per les carteres insulars i locals i es modifiquen diverses normatives d'àmbit local.

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

L'article 89 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears estableix que les entitats d'iniciativa privada, en la seva condició d'entitats prestadores de serveis socials, poden gestionar els serveis de titularitat pública mitjançant la formalització del corresponent contracte amb l'administració competent. A més, l'article 89 bis d'aquesta llei disposa al seu apartat núm. 2 que s'entén per règim de concertació la prestació de serveis socials de responsabilitat pública mitjançant tercers, amb un finançament, accés i control públics. En compliment del seu apartat 5, la Comunitat Autònoma de les Illes Balears va aprovar el Decret 48/2017, de 27 d'octubre, pel qual s'estableixen els principis generals als quals s'han de sotmetre els concerts socials.

Per altra banda, la Llei 3/2018, de 29 de maig, del Tercer Sector d'Acció Social, estableix que formen part del Tercer Sector Social de les Illes Balears les entitats d'iniciativa social i privada, la finalitat principal de les quals es promoure l'inclusió socio-laboral i l'exercici efectiu dels drets de persones famílies, grups, col·lectius o comunitats en situació de vulnerabilitat o exclusió, desprotecció, discapacitat o dependència, presten suport o realitzin activitats en els àmbits de serveis socials, laboral, educatiu, sanitari o qualsevol altre transversal que afecti als esmentats col·lectius. L'article 15 d'aquesta llei defineix l'acció concertada com un instrument per formalitzar la col·laboració entre les administracions públiques i les organitzacions del Tercer Sector d'Acció Social en quant a la provisió de serveis de responsabilitat pública en l'àmbit de la intervenció social.

Aquesta acció concertada es desenvolupa d'acord amb la Llei 12/2018, de 15 de novembre, de serveis a les persones en l'àmbit social a la comunitat autònoma de les Illes Balears; la qual en el seu article 2 preveu que les administracions competents de les Illes Balears, per complementar el sistema públic i garantir una adequada equitat i qualitat de les prestacions incloses en la cartera de serveis o del servei d'orientació professional, poden encarregar la prestació d'aquests serveis de la seva competència, mitjançant el sistema d'acció concertada, a entitats sense ànim de lucre del tercer sector social, tal com es defineixen en els articles 3 i 4 de la Llei 3/2018, de 29 de maig, del Tercer Sector d'Acció Social, o, si escau, a entitats privades, preferentment del tercer sector social, quan existeixin anàlogues condicions d'eficàcia, qualitat i costos, d'acord amb els requisits que estableix aquesta llei i amb respecte als principis de publicitat, transparència i no-discriminació.



A més a més, el mateix article dona una definició del règim d'acció concertada com és la prestació per tercers de serveis socials inclosos en la cartera de serveis socials i del servei d'orientació professional recollit en la cartera comuna del Sistema Nacional d'Ocupació, el finançament, l'accés i el control administratiu dels quals són públics. Aquest règim de concert previst en aquesta llei s'estableix com a diferenciat de la modalitat contractual de concert que regula la normativa de contractació del sector públic.

D'acord amb l'article 5 de la Llei 12/2018 poden subscriure acords d'acció concertada totes les entitats del tercer sector d'acció social que prestin els serveis objecte del concert i el sol·licitin expressament en els terminis i la forma que es determinin. No obstant això, en els procediments d'acció concertada de serveis declarats d'interès econòmic general, podem subscriure concerts totes les persones físiques o jurídiques de caràcter privat, amb ànim de lucre o sense, sigui quina sigui la forma jurídica que adoptin, que prestin els serveis objecte del concert i el sol·licitin expressament en els terminis i la forma que es determinin.

La Junta de Govern Local de l'Ajuntament de Palma va aprovar en sessió de 28 de setembre de 2022 la Cartera municipal de Serveis Socials 2022-2025, la qual es va publicar al BOIB núm. 131 de 8 octubre 2022.

Ara, vista la propera finalització de la vigència d'aquesta Cartera i tenint en compte els canvis de funcions, protocols i de les situacions i models d'atenció produïdes de 2022 a dia d'avui, s'ha de tramitar l'aprovació d'una nova Cartera Municipal de Serveis Socials, la qual tindrà una vigència quadriennal (de 2026 a 2029), tal com estableix a l'article 26 de la Llei 4/2009, de 11 de juny, i es podrà revisar anticipadament d'acord amb el que estableix la normativa vigent.

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, en col·laboració amb les entitats del tercer sector o el sector privat.

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.

Per tots aquests antecedents i d'acord amb aquests articles 24, 27 i 28 de la Llei 4/2009 de serveis socials de les Illes Balears, queda justificada la necessitat d'aprovar una cartera municipal de serveis socials que reculli el conjunt de prestacions del sistema públic de serveis socials del municipi de Palma amb una definició de cada tipus de prestació, la població a la qual va destinada, l'establiment o l'equip professional que l'ha de gestionar, els perfils i les ràtios del personal professional de l'equip i els estàndards de qualitat, així com la garantia d'accés a les prestacions.

En relació a la seva elaboració, s'ha considerat oportú elevar aquest document a les administracions autonòmiques amb competències en serveis socials; atorgant-les audiència d'acord amb l'article 82 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques i de conformitat amb el que disposa el segon paràgraf de l'article 27 de la llei 4/2009: *“Les entitats locals poden establir les seves carteres de serveis, el contingut de les quals serà completamentari i addicional al contingut de les que aprovi el govern de les Illes Balears”*. Amb la participació d'aquests sectors públics es garanteix la publicació d'una cartera que garanteixi els principis de publicitat, participació i transparència que han de regir l'ordenació dels procediments administratius.

2. Definicions

A efectes d'aquesta cartera s'entén per:

Servei: Els serveis són unitats organitzatives amb una estructura professional gestionades per una entitat de serveis socials que integren prestacions i programes a la ciutadania que es determinen reglamentàriament. A més d'oferir prestacions, poden detectar àrees d'intervenció sense demanda que requereixen d'intervenció social, i es regulen a partir d'activitats vinculades a objectius. Com a estructura, és estable en el temps.

Prestació: Les prestacions pròpies del sistema de serveis socials poden ser tècniques, tecnològiques i econòmiques d'acord amb l'article 20 i següents de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears. Són el conjunt d'actuacions i mesures tècniques, econòmiques i tecnològiques que s'ofereixen a persones i que es destinen a complir les finalitats que estableix l'article 3 de la Llei 4/2009, d'11 de juny.

Programa: Conjunt d'intervencions de projectes i actuacions vinculats a objectius, territorialitzats i amb recursos prèviament marcats que tenen per objecte millorar les condicions de vida de sectors de població concrets.

Els programes avaluen periòdicament la necessitat de la seva continuïtat, la modificació d'objectius i l'eficàcia dels dispositius. Tenen una concepció acotada al temps, motiu pel qual disposen de major facilitat d'adaptació.

3. Objecte i àmbit d'aplicació

Definir el conjunt de serveis, programes i prestacions del sistema públic de serveis socials de l'Ajuntament de Palma, tal i com preveu la Llei



4/2009 d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears i el decret 32/2023, de 26 de maig, pel qual s'aprova la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2023-2027, s'estableixen els principis generals per les carteres insulars i locals i es modifiquen diverses normatives d'àmbit local.

L'àmbit d'aplicació d'aquest reglament s'estén a tota la ciutat de Palma.

4. Principis generals

Seguint els principis recollits a la Llei 4/2009 de Serveis Socials de les Illes Balears les actuacions dels serveis socials aniran en la línia de garantir la igualtat de tracte i no discriminació i la promoció de la participació de dones i homes.

5. Vigència

La vigència de la present Cartera Municipal de Serveis Socials començarà a l'endemà de la seva publicació al Butlletí Oficial de les Illes Balears. Aquesta vigència serà quadriennal, tal com s'estableix a l'article 26 de la Llei 4/2009, de 11 de juny, i es podrà revisar anticipadament d'acord amb el que estableix la normativa vigent.

No obstant l'anterior, si es considera procedent, aquesta vigència es podrà prorrogar anualment mitjançant Acord de la Junta de Govern de l'Ajuntament de Palma.

6. El finançament de la Cartera de Serveis Socials

La cartera de serveis socials es finança amb els crèdits disponibles en els pressuposts municipals. També es pot finançar amb aportacions d'altres administracions i amb la participació econòmica de les persones ateses als serveis que tinguin previst una aportació econòmica.

7. Participació de les persones ateses en el finançament dels serveis i les prestacions

Es preveu la participació de les persones ateses en el finançament dels serveis i de les prestacions definides a l'annex d'aquesta Cartera quan així s'estableixi a la definició del servei o prestació i a l'Ordenança reguladora del Preu públic per prestació de serveis i la realització d'activitats d'acció social a diversos centres municipals.

8. Les entitats proveïdores

Les entitats privades, d'acord amb les disposicions del títol VII de la Llei 4/2009 i mitjançant la formalització de l'instrument jurídic que correspongui, poden dispensar les prestacions i serveis del sistema de serveis socials municipal, els quals conformen la denominada la Xarxa de Serveis Socials d'Atenció Pública del municipi de Palma. Els instruments jurídics mitjançant els quals executaran aquestes prestacions seran els propis de la normativa de contractació de les administracions públiques, els del règim d'acció concertada de serveis socials i els dels convenis amb entitats sense ànim de lucre.

9. Autorització i acreditació de serveis socials municipals

A efectes d'autoritzar i acreditar els serveis socials municipals prevists en la present cartera, en defecte de normativa autonòmica o insular d'aplicació, l'administració competent aplicarà els reglaments municipals de funcionament dels serveis concrets, i si s'escau, els plecs de prescripcions tècniques que regulin les condicions tècniques que regeixen els corresponents contractes o concerts.





ANNEX

1. SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS

1.1. PRIMERA ATENCIÓ EN SERVEIS SOCIALS

1. EQUIP DE PRIMERA ATENCIÓ EN SERVEIS SOCIALS
2. OAC SOCIAL
3. DOMICILIACIÓ I EMPADRONAMENT

1.2. ATENCIÓ SOCIAL INDIVIDUAL-FAMILIAR

1.3. ATENCIÓ SOCIAL DE GRUPS

1.4. ATENCIÓ SOCIAL COMUNITÀRIA

2. SERVEIS COMUNITARIS ESPECÍFICS

2.1. ATENCIÓ A LA INFÀNCIA, ADOLESCÈNCIA I FAMÍLIA

- 2.1.1. PROGRAMA D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIU D'ESCOLARITAT COMPARTIDA PER ALS JOVES O LES JOVES EN RISC D'EXCLUSIÓ SOCIAL
- 2.1.2. SERVEI DE CENTRE DE DIA PER INFÀNCIA/ADOLESCÈNCIA
- 2.1.3. SERVEI D'INFÀNCIA I FAMÍLIA
- 2.1.4. SERVEI DE SUPORT FAMILIAR

2.2. PRESTACIONS ECONÒMIQUES I TÈCNIQUES

- 2.2.1. SERVEI DE CENTRES DE DIA
- 2.2.2. SERVEI DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL
- 2.2.3. SERVEI D'AJUDA A DOMICILI
- 2.2.4. SERVEI DE MENJAR A DOMICILI
- 2.2.5. AJUDES ECONÒMIQUES D'URGÈNCIA SOCIAL
- 2.2.6. OFICINA DE PRESTACIONS

2.3. ACOLLIMENT I INSERCIÓ SOCIAL

- 2.3.1. SERVEI DE DIA
- 2.3.2. SERVEI DE SUPORT PER A PERSONES EN SITUACIÓ DE DESNONAMENT
- 2.3.3. SERVEI D'ACOLLIMENT RESIDENCIAL TEMPORAL PER A PERSONES ADULTES
- 2.3.4. SERVEI D'ACOLLIMENT FAMILIAR LLARGA ESTADA
- 2.3.5. SERVEI D'ACOLLIMENT FAMILIAR DE CURTA ESTADA
- 2.3.6. PROGRAMA REALLOTJAMENT DEL POBLAT DE SON RIERA I ALTRES ASSENTAMENTS
- 2.3.7. ATENCIÓ A SITUACIONS D'EMERGÈNCIA SOCIAL

3. ATENCIÓ I PREVENCIÓ DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

3.1. ATENCIÓ

- 3.1.1. PRESTACIÓ D'INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ I ASSESORAMENT/SERVEI D'ATENCIÓ INTEGRAL A LA VIOLÈNCIA MASCLISTA (SAIVM)/ PROGRAMA D'ATENCIÓ A DONES AFECTADES PER LA VIOLÈNCIA MASCLISTA
- 3.1.2. PRESTACIÓ D'ACOMPANYAMENT /SAIVM/ PROGRAMA D'ATENCIÓ A DONES AFECTADES PER LA VIOLÈNCIA MASCLISTA
- 3.1.3. PROGRAMA D'ATENCIÓ A FILLS I FILLES DE DONES QUE HAN PATIT VIOLÈNCIA MASCLISTA A L'ÀMBIT FAMILIAR/SAIVM
- 3.1.4. PROGRAMA D'ATENCIÓ A HOMES QUE VOLEN ASSOLIR RELACIONS DE PARELLA LLIURES DE VIOLÈNCIA MASCLISTA /SAIVM
- 3.1.5. SERVEI D'ATENCIÓ SOCIAL A PERSONES EN PROSTITUCIÓ (SASPEP)
- 3.1.6. SERVEI D'ACOLLIMENT MUNICIPAL A VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA MASCLISTA





3.2. PREVENCIÓ

3.2.1. TALLERS I ACTIVITATS PREVENTIVES DE LES VIOLÈNCIES MASCLISTES I PER LA IGUALTAT

4. SERVEI DE GESTIÓ LA DIVERSITAT CULTURAL

5. SERVEI DE SENSIBILITZACIÓ EN DRETS HUMANS I COOPERACIÓ

1. SERVEIS COMUNITARIS BÀSICS

1.1. PRIMERA ATENCIÓ EN SERVEIS SOCIALS

1.1.1. Equip de primera atenció de serveis socials (EPASS)

Descripció

Equip de primera atenció que valora i atén la primera demanda social de la ciutadania de Palma.

- Facilita l'accés a l'atenció social bàsica i ampliar la capacitat de resposta.
- Unificar l'entrada de totes les noves demandes d'atenció social i els criteris tècnics per valorar-les, garantint la igualtat d'accés i de valoració de les necessitats.
- Optimitzar els recursos i els processos de gestió per facilitar una resposta ràpida a les necessitats detectades.
- Gestionar la llista d'espera de demanda social de Palma.

Funcions

- Valorar les noves demandes d'atenció social
- Triage i cribatge: definir per cada una de les situacions, segons el tipus d'intervenció que es valora adient, el dispositiu des del qual seran ateses: el mateix EPASS/ CMSSCB/Oficina de prestacions/altres serveis interns i externs
- Contenció situacions puntuals (intervencions que es preveuen d'un màxim de tres mesos)
- Atenció de les urgències socials de Palma

Perfils

Persones i famílies empadronades i amb residència efectiva a Palma en situació de vulnerabilitat social.

Atencions que ofereix

1. Informació i orientació
2. Valoració/detecció.
3. Tramitació/Derivació.
4. Suport social bàsic.
5. Avaluació/Tancament/traspàs.

Requisits

Trobar-se en situació de vulnerabilitat o risc social.

Canal d'accés

- Directa telefònica o telemàticament
- Directa presencial
- Derivació d'altres serveis propis o externs i entitats

Localització del servei

Instal·lacions municipals

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic



Entitat proveïdora: administració local

Equipaments/equips professionals: personal tècnic amb estudis de grau en treball social.

Estàndards de qualitat: els que es defineixen en el desplegament del pla de qualitat autonòmic previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears.

Ràtios: els prevists en el reglament d'organització i funcionament dels serveis socials comunitaris de l'Ajuntament de Palma i els indicadors interns de Serveis Socials.

Garantia de la prestació: prestació garantida.

1.1.2.OAC- Social

Descripció: l'Oficina d'Atenció Social és un dispositiu professional d'informació, assessorament, orientació i derivació obert a tota la ciutadania.

Funcions:

- Informar i orientar.
- Valorar/detectar situacions de vulnerabilitat social.
- Tramitar/ derivar.
- Oferir suport social bàsic
- Valorar i emetre informes i certificats de compliment de requisits.

Atencions que ofereix

- Atenció diària presencial.
- Valoració i resolució de les demandes i peticions formulades sense cita prèvia per qualsevol persona de Palma.

Requisits: persones i famílies empadronades i amb residència efectiva a Palma

Canal d'accés: directa presencial.

Localització del servei: instal·lacions municipals.

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic.

Entitat proveïdora: administració local.

Equipaments/equips professionals: personal tècnic amb estudis de grau en treball social i personal administratiu.

Estàndards de qualitat: els que es defineixen en el desplegament del pla de qualitat autonòmic previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny de Serveis Socials de les Illes Balears.

Ràtios: els prevists en el reglament d'organització i funcionament dels serveis socials comunitaris de l'Ajuntament de Palma i els indicadors interns de Serveis Socials

Garantia de la prestació: prestació garantida

Perfils

Persones i famílies empadronades i amb residència efectiva a Palma que requereixen d'informació social.

1.1.3 Domiciliació i empadronament

Descripció: totes les persones tenen l'obligació d'estar empadronades, segons art.15 de la Llei 7/1985 Reguladora de bases de règim local que diu: " Toda persona que viva en España está obligada a inscribirse en el Padrón del municipio en el que resida habitualmente".

Funcions: millorar la situació de les persones sense domicili en situació de carrer amb dificultats per empadronar-se que habitin al municipi de Palma i garantir així l'obligació d'empadronament i l'accés als serveis.

Perfils: totes les persones sense domicili residents al municipi amb necessitat d'empadronament per diferents dificultats d'empadronar-se on

viuen. A més de les excepcions previstes a la normativa.

Requisits: ser ciutadà o ciutadana resident de Palma.

Documentació a aportar: la documentació serà la que es requereixi segons cada situació.

Canal d'accés: a través d'entitats col·laboradores.

Localització del servei: instal·lacions municipals.

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic.

Entitat proveïdora: administració local.

Estàndards de qualitat: els que es defineixen en el desplegament del Pla de Qualitat previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.

Garantia de la prestació: prestació garantida.

1.2. ATENCIÓ SOCIAL INDIVIDUAL-FAMILIAR

Descripció: Entenem per Intervenció Social aquella que es realitza des dels serveis d'atenció comunitària bàsica per part de qualsevol dels professionals de les diferents disciplines: treball social, educació social, psicologia social i/o les tres alhora fent intervencions conjuntes, interdisciplinàries.

Funcions: Abordatge individual-familiar des del procés d'acompanyament pel canvi amb una atenció personalitzada i proactiva, dissenyant un pla de feina conjunt i un itinerari per fer front a les necessitats i possibilitant un canvi. S'ha de partir de les necessitats i les potencialitats de les persones i s'ha d'incorporar la interacció de les tres disciplines encara que sigui a nivells distints (directa, indirecta- assessorament, puntual...)

Atencions que ofereix:

Les pròpies de la Intervenció Social vinculades als valors de:

- Promoció de l'autonomia funcional i el manteniment de les persones i famílies en el seu entorn propi.
- Impulsar les atencions relacionades amb socialització positiva i les intervencions en els contextos on es desenvolupa (educatiu, lleure, laboral, formatiu, familiar ...).
- L'empoderament psicosocial per fer front al desajust emocional provocat per la vulnerabilitat i el risc social, a nivell personal i familiar.
- Dissenyar conjuntament amb la persona/família els projectes de futur personal.
- Intervencions amb nins, nines, adolescents (NNA) que es trobin en situació de risc tal i com s'estableix a les distintes lleis, orgàniques i autonòmiques, referides a la protecció de menors.

Canal d'accés: serveis municipals

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic

Entitat proveïdora: administració local

Equipaments/equips professionals: professionals dels serveis comunitaris bàsics previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears.

Ràtios i perfils professionals: cada equip està integrat, com a mínim, per personal tècnic amb estudis de grau en treball social, educació social, formació de treball familiar i personal auxiliar informador. Les ràtios seran les que es determinin en el decret de principis generals dels serveis socials comunitaris bàsics, complementat pels documents de funcionament intern aprovats per la Direcció. Aquesta complementació ve donada per la incorporació de personal tècnic amb estudis de llicenciatura en psicologia i del personal professional d'altres serveis socials comunitaris en convenis singulars o en procés de concertació.

Estàndards de qualitat: els que es defineixen en el desplegament del pla de qualitat autonòmic previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears.

Garantia de la prestació: prestació garantida.



1.3. ATENCIÓ SOCIAL DE GRUPS

1.3.1. Atenció social de grups

Descripció: la intervenció de grups, pròpiament dita, és un espai d'acompanyament pel canvi que cerca un creixement personal i/o familiar.

També se desenvolupen accions de grup de tipus informatiu amb objectiu de donar informació respecte a necessitats puntuals o previsibles, de la comunitat. Inicialment sense objectius de canvi o creixement. Un altre tipus d'accions de grup són les que se desenvolupen amb un objectiu preventiu i de detecció de necessitats a través d'activitats compartides. Distingim les accions de grup de la intervenció de grup pròpiament dita.

Funcions: prevenció i intervenció social, socioeducativa i/o psicològica des d'una perspectiva grupal.

Perfils: població amb intervenció en alguns dels circuits d'atenció professional individual-familiar i/o connectada a través de l'atenció social comunitària.

Atencions que ofereix: sessions de treball de grup definides per cada centre municipal de serveis socials.

Canal d'accés: centres municipals de serveis socials.

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic.

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades.

Equipaments/equips professionals: professionals dels serveis comunitaris bàsics.

Ràtios i perfils professionals: segons el col·lectiu i normativa vigent.

Estàndards de qualitat: els que es defineixen en el desplegament del pla de qualitat autonòmic previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears.

Garantia de la prestació: prestació garantida

1.4. ATENCIÓ SOCIAL COMUNITÀRIA

1.4.1. Atenció social comunitària

Descripció

L'atenció social comunitària es basa en l'acció conjunta i consensuada entre entitats, serveis i persones residents en un barri per millorar la qualitat de vida i la convivència social d'una comunitat.

Funcions

Canvi i millora de la situació de la col·lectivitat d'una comunitat, fomentant la recerca de solucions de forma participada amb la implicació del personal professional de serveis socials, personal tècnic d'altres serveis, veïnat i entitats.

Perfils

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

Atencions que ofereix: intervenció comunitària en un barri pot dirigir-se a tots els sectors de població o a un de concret, requerirà:

- 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.

Les actuacions comunitàries poden incloure, segons el territori i partint del diagnòstic comunitari accions socioeducatives, d'oci preventiu, intergeneracionals, tallers de prevenció, accions de sensibilització i visualització de problemàtiques.

Canal d'accés : centres municipals de serveis socials i entitats col·laboradores.





Tipus de servei: servei social comunitari bàsic.

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades.

Equipaments/equips professionals: personal tècnic amb titulació universitària i/o formació professional de l'àmbit social.

Ràtios i perfils professionals: 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.

2. SERVEIS COMUNITARIS ESPECÍFICS

2.1 ATENCIÓ A LA INFANCIA, ADOLESCÈNCIA I FAMÍLIA

2.1.1 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.

Funcions:

- Posar en disposició el jovent 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 del jovent en el sistema educatiu o, en el cas de l'alumnat que es troba desescolaritzat, el retorn a aquesta.
- Preparar l'alumnat per a que pugui compensar, en la mesura de les seves possibilitats, les mancances produïdes dins el sistema educatiu, en col·laboració amb l'equip de 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 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 professionals del Centre municipal de serveis socials de referència.

Perfils: joves de 14 a 16 anys amb risc d'abandonament escolar

Atencions que ofereix:

- Pràctiques formatives a una empresa i/o Tallers pràctics d'aprenentatge
- Assistència al centre educatiu per fer les assignatures instrumentals
- Suport i seguiment per part de personal tècnic amb estudis d'educació social del programa i assistència a assignatures transversals

Requisits: per a l'alumnat 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 ha de tenir l'alumnat per poder ser admesos al programa són:

- Edat compresa entre els 14 i els 16 anys
- Ser resident de Palma
- Estar matriculat a un centre educatiu
- Tenir expedient obert als serveis socials municipals de l'Ajuntament de Palma
- Tenir interès per alguna formació pràctica i funcional vinculada al món professional i laboral.

Canal d'accés: per derivació de professional referent del Centre municipal de serveis socials a través del models específics que es pactin entre els agents implicats.

Tipus de servei: servei social específic.

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades.

Equipaments/professionals: centres educatius, centres de serveis socials, altres equipaments municipals i d'entitats privades.

Ràtios i perfils professionals: Equip de professionals amb la titulació d'educació social o amb habilitació d'acord amb la disposició transitòria tercera de la Llei 8/2002, de 26 de setembre, de creació del Col·legi d'Educadores i Educadors Socials de les Illes Balears, els quals han de disposar de la preceptiva certificació negativa del Registre Central de Delinqüents Sexuals.



Estàndards de qualitat: els que es defineixen en el desplegament del pla de qualitat autonòmic previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears.

Garantia de la prestació: segons la disponibilitat pressupostària.

2.1.2 Servei de centre de dia per infància – adolescència

Descripció: servei diürn preventiu de risc fora de l'horari escolar, dirigit a donar suport pel desenvolupament personal i social d'infants i joves. Dona suport, estimula i potència el desenvolupament de les habilitats bàsiques, l'autonomia, la personalitat, la socialització i l'adquisició d'aprenentatges bàsics a través del lleure educatiu, compensant 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.

És un recurs de prevenció de situacions de risc i de suport a la família que fomenta la conciliació familiar i compensa les seves deficiències socioeducatives.

Perfils: infants de 3 a 17 anys en situació de dificultat social i famílies que presenten necessitats de conciliació i/o suport familiar.

Atencions que ofereix:

- Activitats de suport escolar i socioeducatives.
- Sessions informatives/formatives i trobades familiars.
- Activitats d'oci preventiu i lleure educatiu.

Requisits:

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

Canal d'accés: per derivació de la persona professional referent del centre municipal de serveis socials.

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic.

Entitat proveïdora: administració local i entitats socials.

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

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

Estàndards de qualitat: els que es defineixen en el desplegament del pla de qualitat autonòmic previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears.

Garantia de la prestació: segons la disponibilitat pressupostària.

2.1.3 Servei d'infància i família

Descripció: recurs de prevenció, intervenció i suport a les famílies amb infants i adolescents en situació de risc prevists tant a la Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de Balears, com a la nova Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció de la infància i l'adolescència contra la violència,

Es tracta d'un equip proper que intervé de manera coordinada, complementària i conjunta tant amb professionals dels centres municipals de serveis socials comunitaris bàsics (CMSSCB), com amb els equips de protecció de menors del Consell de Mallorca.

Funcions:

- Col·laborar, donar suport tècnic i assessorar a professionals dels Serveis Socials Comunitaris en la detecció precoç, avaluació i intervencions en situacions de risc de nins, nines i adolescents (amb o sense Declaració de Risc) per tal de garantir els seus drets que s'han d'orientar a disminuir els indicadors de risc i de dificultats que incideixen en la situació personal, familiar i social en què es troba, així com a promoure les mesures adients per a la seva protecció i prevenció en l'entorn familiar o altre. Especialment, en contextos d'elevada complexitat, el servei ajudarà a:

- Valorar el grau de risc dels infants i el funcionament del sistema familiar i la xarxa de serveis de suport a aquesta (formals o informals).
 - Determinar l'estratègia d'intervenció i composició de l'equip interdisciplinari més adient a les seves circumstàncies.
 - Dinamitzar, coordinar i reforçar els sistemes de suport en l'establiment de la xarxa de serveis (SPMAF, programes del Govern Balear, IBSMIA, serveis educatius i sanitaris, etc.).
- Intervenir de manera directa amb famílies d'alt risc psicosocial que presenten, entre d'altres dificultats, una minva de les seves capacitats per acomplir les seves funcions de protecció dels nins, nines o adolescents. Aquestes intervencions consistiran en una atenció personalitzada al nucli de convivència per millorar les competències parentals dels pares, mares i persones que exerceixen funcions de guarda o tutela, donar-los eines i mobilitzar els recursos necessaris a fi que puguin exercir la criança de manera positiva, afrontar l'adversitat i els reptes evolutius dels infants al seu càrrec, i d'aquesta forma reduir el risc, prevenir les conseqüències negatives sobre el desenvolupament de les persones menors d'edat i evitar possibles mesures de separació, entre d'altres. En tot cas, aquesta intervenció tindrà sempre caràcter interdisciplinari, serà complementària amb la intervenció dels CMSSCB, serveis socials específics i especialitzats, i coordinada amb els àmbits de la salut, l'educació, la judicatura o la seguretat.
 - Establir, de conformitat amb el procediment que es reguli en cada comunitat autònoma, un sistema de registre, primera valoració i seguiment dels casos de violència o situacions de risc o violència patida per infants o adolescents en el qual constin les notificacions i comunicacions rebudes, els casos confirmats i les diferents mesures posades en marxa en relació amb la intervenció d'aquests serveis socials.
 - Estudiar, detectar i analitzar la situació de les famílies a l'àmbit de Palma, que permeti identificar les seves necessitats i fixar els objectius i mesures preventives a aplicar.
 - Dissenyar, implementar o col·laborar amb el desenvolupament d'accions preventives de la violència cap a la infància i adolescència orientades als àmbits següents:
 - a) El bon tracte, la corresponsabilitat, i l'exercici de la criança positiva.
 - b) L'educació i el desenvolupament d'estratègies bàsiques i fonamentals per a l'adquisició de valors i competències emocionals en l'àmbit familiar.
 - c) L'atenció a les dones durant el període de gestació i facilitar el bon tracte prenatal.
 - d) La promoció d'habilitats per a la negociació i resolució de conflictes intrafamiliars.
 - e) Les formes positives d'aprenentatge, així com a erradicar el càstig amb violència física o psicològica en l'àmbit familiar.
 - f) La prestació de serveis d'informació i suport professional a infants i adolescents a fi que tinguin la capacitat necessària per a detectar precoçment i rebutjar qualsevol forma de violència.
 - g) Evitar el matrimoni infantil, l'abandó dels estudis i l'assumpció de compromisos laborals i familiars no concordes amb l'edat.

Perfils:

- Infants, adolescents i els pares, mares i persones que exerceixen funcions de tutela i guarda que formen part de les unitats de convivència amb expedient obert a qualsevol CMSSCB i derivat per professionals de referència.
- Famílies en situació de risc psicosocial amb persones menors d'edat al seu càrrec.
- Infants i adolescents que hagin patit o es trobin en risc de patir una possible situació de violència.

Atencions que ofereix:

- Atenció psicosocial de l'Equip d'Infància i Família (EIF).
- Programa de formació per a la competència familiar.
- Suport tècnic i assessorament a professionals dels Serveis Socials Comunitaris i serveis municipals.
- Informació, assessorament i suport a famílies i entitats que ofereixen serveis a la infància i adolescència.
- Observatori, registre i seguiment sobre situacions de necessitat de protecció i prevenció de la violència en vers els infants i adolescents de Palma.

Requisits:

Pel que fa a l'accés a l'atenció psicosocial l'Equip d'Infància i Família (EIF) serà necessari:

- Tenir expedient obert al centre municipal de serveis socials corresponent.
- Detecció de dificultats parentals per a l'exercici de les seves funcions de protecció d'infants o adolescents.
- Valoració per part de professional de referència de les situacions de risc moderat pels infants i adolescents les quals puguin influir negativament en el seu desenvolupament i el compliment del pla de feina acordat.





Canal d'accés:

- Per petició de professionals referents dels CMSSCB i altres serveis municipals.
- Per demanda directa de famílies, menors i entitats comunitàries.

Tipus de servei: servei social comunitari específics.

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades.

Equipaments/professionals: els que es defineixen en el decret d'acreditació de centres i serveis i les normatives específiques en matèria d'infància.

Ràtios i perfils professionals: els que es defineixen a l'article 42 de la LO. 8/2021.

Estàndards de qualitat: els que es defineixen al decret 48/2011 i a la Llei 4/2009.

2.1.4 Servei de suport familiar

Descripció: el Suport Familiar consisteix en un conjunt d'actuacions socioeducatives dirigides a la prevenció, el suport i la integració social de la població destinatària, en aquest cas, dels infants, adolescents, joves i les seves famílies, sempre que es trobin en situació de vulnerabilitat i per tant d'alt risc social (sigui per raons familiars, econòmiques, socials, ètniques i/o culturals).

Funcions:

- Intervenir, reduir i prevenir riscos en famílies en situació de vulnerabilitat social.
- Evitar situacions de desprotecció de menors.
- Educar en l'exercici de les capacitats parentals positives
- Facilitar la construcció de vincles estables positius entre els i les membres de la unitat familiar.

Perfils:

- Famílies amb conflictes que afecten negativament al creixement i desenvolupament social, educatiu i formatiu dels infants o del jovent.
- Famílies amb vincles afectius deteriorats i manca d'organització familiar, que influeix negativament en l'atenció i cobertura de les necessitats dels infants.

Requisits:

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

Canal d'accés: per derivació del personal professional referent del centre municipal de serveis socials.

Tipus de servei: servei social comunitari específic.

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades.

Equipaments/professionals: els prevists als plecs de condicions i la normativa específica del servei.

Ràtios i perfils professionals: personal tècnic amb estudis de grau en educació social i personal amb estudis de treball familiar.

Estàndards de qualitat: els que es defineixen al Decret 48/2011 i a la Llei 4/2009.

Garantia de la prestació: segons la disponibilitat pressupostària.

2.2 PRESTACIONS ECONÒMIQUES I TÈCNIQUES

2.2.1 Servei de Centres de dia

Descripció: serveis per a les persones grans en situació de dependència i tenen com a finalitat la seva atenció integral, durant horari diürn.

Funcions: atenció individualitzada que pretén millorar la qualitat de vida tant de les persones grans afectades per una manca d'autonomia o

dependència i la dels familiars que les atenen.

Perfils: persones majors de 65 anys o pensionistes igual o majors de 55 anys amb un grau reconegut de dependència i que el seu programa individual d'atenció (PIA) estableix centre de dia com la seva elecció.

Atencions que ofereix:

- Serveis de suport amb finalitat terapèutica i rehabilitadora.
- Suport en les activitats de la vida diària, afavorint d'aquesta manera que puguin continuar en un entorn proper al domicili habitual.
- Respir per a les famílies curadores.

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.
- Grau i nivell de dependència reconegut o manca d'autonomia.

Canal d'accés: es podrà accedir al centre a través del circuit d'atenció a la dependència.

Tipus de servei: servei social comunitari específic.

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades.

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: els que es defineixen en el desplegament del pla de qualitat autonòmic previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears.

Garantia de la prestació: prestació garantida.

Copagament: sí, segons Decret 84/ 2010 i/o normativa reguladora dels serveis dels diferents i de les taxes i preus públics municipals.

2.2.2.- Servei de promoció de l'autonomia personal - Casals

Descripció.

El Servei de promoció de l'autonomia personal té per objecte oferir serveis comunitaris a les persones majors de la ciutat. La seva missió és facilitar al màxim la millora de la qualitat de vida de les persones majors en situació de vulnerabilitat social.

Millorar la qualitat de vida de les persones de 60 anys o més al seu entorn habitual durant tots els dies de l'any.

Funcions: oferir un recurs ubicat al barri que permeti la continuïtat de les persones majors al seu entorn de vida habitual i millori la qualitat, fomentant les relacions amb l'entorn (veïnat, entitats i serveis).

Perfils: persones majors en situació de dificultat o risc social.

Atencions que ofereix:

- Programa d'activitats de foment de l'autonomia personal.
- Servei de menjador obert tot l'any, de dilluns a diumenge.
- Servei de sopar per endur-se'n.
- Servei d'ajuda a domicili per a les persones que són ateses en el servei.
- Servei de dutxes i bugaderia.

Els 3 casals podran organitzar activitats de lleure i/o participar a les que organitzin altres institucions i/o entitats.



**Requisits:**

- Tenir 60 anys o més i conservar l'autonomia personal.
- Estar empadronat i residir a Palma.
- No patir cap malaltia infecto- contagiosa o que requereixi d'una assistència sanitària intensiva.
- No trobar-se en una situació de consum actiu de substàncies tòxiques ni alcohol.
- En cas de patir una malaltia mental, estar compensats i tenir professional de referència a la unitat de salut mental que li correspongui per territori.
- Poden trobar-se en una situació de vulnerabilitat social, aïllament i manca de xarxa de suport familiar i/o social.

La prioritat d'accés i la quota de copagament es fixa a partir de la valoració professional municipal.

Canal d'accés: a través dels Centres municipals de serveis socials, Caritas, centres de salut, altres serveis sociosanitaris i els propis casals.

Tipus de servei: servei social comunitari específic.

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades.

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: els que es defineixen en el desplegament del pla de qualitat autonòmic previst a la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears.

Garantia de la prestació: segons disponibilitat pressupostària.

Copagament: sí, segons normativa municipal reguladora dels diferents serveis socials i de les taxes i preus públics municipals aplicables a aquest servei.

2.2.3 Servei d'ajuda a domicili

Descripció: servei bàsic integral comunitari i polivalent que es presta en el domicili de persones amb manca d'autonomia personal, amb dificultats de desenvolupament o amb problemes familiars especials, així com a les persones amb situacions de vulnerabilitat social amb l'objectiu de romandre o desenvolupar-se en el seu medi en condicions òptimes de qualitat de vida.

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 l'habitatge a les necessitats de la persona atesa.

Perfils: gent gran, persones amb discapacitat, persones malaltes o amb discapacitats temporals i famílies en risc social o en situació de vulnerabilitat social.

Atencions que ofereix:

- Atencions preventives sanitàries en relació a hàbits sanitaris. Queden excloses totes aquelles tasques de caràcter exclusivament sanitari que requereixen una especialització.
- Atencions d'atenció i de suport personal per higiene i mobilització dins el domicili.
- Atencions de suport complementari a l'àmbit domèstic.
- Atencions de caràcter preventiu i rehabilitador
- Atencions educatives per l'organització domèstica i adaptació a l'entorn.
- Atencions de Suport Personal i Familiar.
- Atencions de caràcter social i de convivència per la gent gran orientades a evitar l'aïllament de les persones majors i que han de





menester el suport de l'ajuda domiciliària.

- Atencions de neteja general i manteniment domiciliari.

Requisits: els establerts al reglament municipal dels serveis d'atenció domiciliària.

Canal d'accés: centres Municipals de Serveis Socials o de l'àmbit sanitari.

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic.

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades.

Equipaments/equips professionals: Les que s'estableixen en el decret 86/2010, de 25 de juny, i el previst al reglament municipal de serveis d'atenció domiciliària.

Ràtios i perfils professionals: Les que s'estableixen en el decret 86/2010, de 25 de juny, i el previst al reglament municipal de serveis d'atenció domiciliària.

Estàndards de qualitat: els que es defineixen en pla de qualitat autònic, 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 així com la normativa municipal reguladora dels diferents serveis socials i de les taxes i preus públics municipals aplicables a aquests serveis.

2.2.4. Servei de menjar a domicili

Descripció: és un servei dirigit a persones majors i/o amb discapacitat i 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 amb discapacitat, facilitant la permanència durant més temps en el seu entorn i evitant l'ingrés a centres residencials.
- 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:

- Gent gran, persones amb discapacitat, persones malaltes o amb discapacitats temporals i famílies en risc social o en situació de vulnerabilitat social.
- Persones grans i/o amb discapacitat que viuen soles o conviuen amb una persona depenent i tenen escàs suport familiar i que presenten:
 - Limitacions importants d'autonomia funcional amb dificultats físiques o psíquiques per elaborar el menjar.
 - Trobar-se 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.

Atencions que ofereix:

- Entrega del menú al domicili de les persones ateses.
- Oferiment de diferents tipus de menús per adaptar-se a les necessitats dietètiques de les persones ateses tant el dinar (primer i segon plat, pa i postres) com el sopar (un plat i postres) es presentaran amb les diferents dietes.
- Oferiment del servei 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).
- Comprovació de les condicions de manteniment dels aliments al domicili amb retirada d'aliments caducats.
- Formació en el maneig de microones.
- Formació en manipulació d'aliments.
- Observació i detecció, informació i derivació de situacions de risc.

Requisits: els establerts al reglament municipal dels serveis d'atenció domiciliària.





Canal d'accés: centres Municipals de Serveis Socials o de l'àmbit sanitari.

Horari d'atenció: el Servei de menjar a domicili es proporciona de dilluns a diumenge, tots els dies de l'any, i s'estableixen un dies fixos setmanals pel repartiment.

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic.

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades.

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 i el Reglament municipal de serveis d'atenció domiciliària.

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 la normativa municipal reguladora dels diferents serveis socials i de les taxes i preus públics municipals aplicables a aquests serveis.

2.2.5 Ajudes econòmiques d'urgència social

Descripció: ajudes adreçades a la cobertura de les necessitats bàsiques d'individus i famílies en base a una valoració professional prèvia. Poden ser puntuals i temporals. Són subsidiàries d'altres prestacions reglades.

Funció: donar un suport econòmic puntual o temporal a persones i/o famílies en greu situació de dificultat, com a part d'un procés de millora de la situació inicial valorada.

Perfils: persones i famílies que siguin atesos dels centres de serveis socials municipals i des d'altres serveis municipals prevists en aquesta cartera.

Atencions que ofereix: en funció de les necessitats bàsiques les prestacions econòmiques es classifiquen d'acord amb el catàleg municipal de prestacions d'urgència social en:

1. Necessitats bàsiques vitals: senalla bàsica, habitació, subministrament i suport a l'habitatge.
2. Necessitats bàsiques socials: beques d'infància en risc i/o d'integració social infanto juvenil i ajudes de suport a processos d'incorporació social de persones adultes
3. Necessitat bàsiques extraordinàries: desnonaments i suport incidències sobrevingudes.
4. Necessitats de suport social. Ajudes de suport personal o familiar: despeses de teleassistència

Requisits: persones i/o famílies ateses i amb una valoració professional prèvia als centres municipals de serveis socials i d'altres serveis municipals previst en aquesta cartera.

Documentació a aportar: la documentació que s'estableix al reglament de prestacions econòmiques municipals.

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 social s'han de concedir amb agilitat i eficàcia dintre del més breu termini de temps possible.
- Per gestionar millor els ajuts es poden concedir mitjançant les modalitats que millor s'adaptin a les necessitats i màxima normalització de la persona i que s'ajustin a la normativa pressupostària municipal.



Garantia de la prestació: prestació garantida que es concedeix en base a 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.

2.2.6.- Oficina de prestacions

Descripció: l'Oficina de Prestacions té com a finalitat simplificar la gestió i seguiment de la tramitació de les prestacions municipals temporals adreçades a la cobertura de necessitats bàsiques vitals.

Funcions:

- Facilitar la gestió de manteniment i seguiment dels expedients prestacionals.
- Alleugerar als equips territorials de serveis socials de la càrrega de seguiment dels expedients prestacionals perquè puguin centrar-se amb els processos d'acompanyament i de incorporació social de les persones i famílies ateses.

Perfils: persones i famílies amb expedient obert a qualsevol centre municipal de serveis comunitaris bàsics amb una prestació temporal municipal.

Atencions que ofereix:

1. Seguiment de prestacions de l'expedient.
2. Atenció professional: informació, assessorament, orientació, tramitació i derivació

Requisits: tenir expedient obert a qualsevol CMSSCB i/o EPASS i una prestació municipal temporal adreçada a la cobertura de les necessitats bàsiques vitals.

Canal d'accés: derivació de l'equip professional del CMSSCB i EPASS

Localització del servei: instal·lacions municipals.

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic.

Entitat proveïdora: administració local.

Equipaments/equips professionals: personal tècnic amb estudis de grau en treball social

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.

2.3. ACOLLIMENT I INSERCIÓ SOCIAL

2.3.1 Serveis de dia

Descripció: servei que ofereix menjar (dinar i sopar per endur-se) a persones que tenen necessitat temporal d'alimentació tots els dies de l'any. També ofereix servei de dutxes i bugaderia

Funció: cobrir la necessitat bàsica d'aliments, higiene personal i neteja de la roba de forma temporal.

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

Atencions que ofereix:

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

Requisits:

- Resident a Palma amb domicili habitual al terme municipal.
- Respectar i signar les normes d'ús del servei establertes per la direcció.
- No estar acollit a cap centre residencial.



Documentació a aportar:

- Full de derivació als serveis.
- Document d'identificació de la persona que utilitzarà el servei.

Canal d'accés: derivació de l'equip professional dels centres municipals prèvia valoració.

Si la derivació de la persona és per al mateix dia cal comprovar prèviament la disponibilitat del servei.

Localització del servei: dependències municipals de l'Ajuntament de Palma.

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic.

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades.

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.

2.3.2 Servei de suport per a persones en situació de desnonament -OFICINA ANTIDESNONAMENT

Descripció: servei amb l'objectiu de prevenir i evitar els desnonaments de qualsevol resident 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 dels 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

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 defineixin al decret 48/2011 i a la Llei 4/2009 de serveis socials.

Garantia de la prestació: prestació garantida.

2.3.3 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. El servei es presta 24h diàries tots els dies de l'any.

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 persones acollides, en un termini 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 servei.
- 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 o una 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:

- Programa d'allotjament i convivència
- Programa d'Atenció social
- Programa d'atenció psicològica
- Programa d'acompanyament per a la inserció social
- Programa de Serveis de dia

Requisits: els establerts al reglament del servei.

Canal d'accés:

1. Els professionals de l'equip de valoració d'acolliments (personal amb titulació universitària en treball social) recepcionaran les sol·licituds del personal qualificat dels serveis socials municipals i d'altres serveis derivants.
2. Si les persones reuneixen els requisits d'accés, podran ser acollides sempre i quan hi hagi disponibilitat de places, sinó s'establirà una llista d'espera.

Localització del servei: dependències municipals de l'Ajuntament de Palma.

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic.

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades.

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 segons disponibilitat de places.

2.3.4 Servei d'acolliment familiar de llarga estada

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.
- Famílies monoparentals o biparentals, 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:

- Programa d'acolliment, allotjament i convivència
- Programa d'atenció social
- Programa d'atenció psicològica.
- Programa de promoció formatiu- laboral
- Programa de suport escolar i de lleure

Requisits: els establerts al reglament del servei.

Canal d'accés:

- Els professionals de l'equip de valoració d'acolliments (personal amb titulació universitària en treball social) recepcionaran les sol·licituds del personal qualificat dels serveis socials municipals i d'altres serveis derivants.
- Si les famílies reuneixen els requisits d'accés podran ser acollides, sempre i quan hi hagi disponibilitat de places, sinó s'establirà una llista d'espera.

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.

Durada: 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 i d'entitats prestadores.

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic.

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades.

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 segons disponibilitat de places.



2.3.5 Servei d'acolliment familiar de curta estada

Descripció: la finalitat d'aquest servei és l'acolliment temporal (màxim 6 mesos) de famílies amb infants empadronades a Palma amb un mínim de 2 mesos que per raons socials i/o econòmiques han perdut el seu habitatge 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:

- 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.
- 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. Programa d'acollida i allotjament.
2. Programa d'atenció social.
3. Programa d'atenció psicològica.
4. Programa de suport escolar i de lleure.

Canal d'accés: només per derivació dels serveis socials municipals.

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic.

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades.

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 segons disponibilitat de places.

2.3.6 Programa Municipal de Reallotjament de Son Riera i altres assentaments

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

És necessari que qualsevol intervenció de reallotjament tingui un pla o programa específic.

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 a la ciutadania 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 d'assentaments.



- Persones que viuen en barraquisme o infrahabitatge.

Atencions que ofereix:

1. Programa de reallotjament i integració social de la població afectada.
2. Informació de recursos i prestacions
3. Gestió d'allotjament alternatiu
4. Atenció personal

Canal d'accés: valoració professional prèvia per tal de derivar als diferents projectes que té l'Ajuntament.

Tipus de servei: servei social comunitari específic.

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades.

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 al Decret 48/2011 i a la Llei 4/2009 de serveis socials.

Garantia de la prestació: prestació garantida.

2.3.7 Atenció a situacions d'emergència social

Descripció: conjunt d'actuacions destinades a donar una primera resposta a situacions d'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'emergència pugui provocar.

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

Atencions que ofereix:

- Informació de recursos i prestacions.
- Gestió d'allotjament alternatiu.
- 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 Serveis Socials.
- Altres serveis.

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic.

Entitat proveïdora: administració local i entitats privades.

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.



3. ATENCIÓ I PREVENCIÓ DE LA VIOLÈNCIA MASCLISTA

3.1. ATENCIÓ

3.1.1. Prestació d'Informació, Orientació i assessorament /Servei d'Atenció Integral a la Violència Masclista (SAIVM)/ Programa d'atenció a dones afectades per la violència masclista

Descripció: atenció social especialitzada, des d'una perspectiva integral i en xarxa, per identificar i superar la violència masclista viscuda, tant si es produeix a l'àmbit de la parella com al seu entorn familiar, social o laboral.

Funcions: donar resposta a les demandes i a les necessitats de les dones ateses, a través d'una atenció social especialitzada i integral encaminada a la presa de consciència, la recuperació psicosocial i l'empoderament per a sortir de la situació de violència viscuda.

Perfils: dones, joves i adolescents de Palma en situació de violència a l'àmbit de la parella o ex parella o afectades per altres violències masclistes (violències sexuals, violències digitals, violència masclista a l'àmbit familiar, mutilació genital femenina, matrimonis forçats...), independentment de la seva situació personal, administrativa o social. No requereix haver interposat denuncia prèvia. Persones de l'entorn pròxim (familiars, amistats...).

Atencions que ofereix:

- Informació, orientació i assessorament.
- Acompanyament personalitzat en les gestions vinculades.
- Atenció social personalitzada.
- Assistència psicològica.
- Assessorament legal i processal.
- Tramitació de dispositius de seguretat.
- Coordinació amb altres professionals i serveis que interactuen en el cas.
- Atenció ambulatoria.

Canal d'accés: directament o mitjançant derivació professional

Tipus de servei: servei especialitzat d'atenció a la violència masclista

Entitat proveïdora: administració local.

Equipament/ equips professionals: equip professional format per dues Auxiliars informadores, quatre Treballadores Socials, quatre Tècniques d'Acompanyament, dues Psicòlogues, una Tècnica jurídica i una Coordinadora.

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 masclista.

Estàndards de qualitat: carta de Compromisos dels Serveis Municipals contra la violència domèstica i masclista de l'Ajuntament de Palma

Garantia de la prestació: prestació garantida.

3.1.2. Prestació d'acompanyament /SAIVM/ Programa d'atenció a dones afectades per la violència masclista

Descripció: acompanyaments personalitzats a les dones víctimes en les gestions vinculades a la seva situació.

Funcions: capacitar i donar suport a les dones víctimes de violència masclista en el seu procés de recuperació, així com donar suport a les intervencions d'altres professionals.

Perfils: dona que ha patit o pateix una situació de violència masclista.

Atencions que ofereix: servei d'acompanyament individualitzat. Atenció ambulatoria.

Canal d'accés: directament prèvia valoració de l'equip tècnic o mitjançant derivació professional.

Tipus de servei: : servei especialitzat d'atenció a la violència masclista.

Entitat proveïdora: administració local.



Equipament/ equips professionals: equip professional format per dues Auxiliars informadores, quatre Treballadores Socials, quatre Tècniques d'Acompanyament, dues Psicòlogues, una Tècnica Jurídica i una Coordinadora.

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 masclista.

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

Garantia de la prestació: prestació garantida.

3.1.3. Programa d'Atenció a Fills i Filles de dones víctimes de violència masclista a l'àmbit familiar/ SAIVM

Descripció: Programa d'atenció psico-educativa del Servei d'Atenció Integral a la violència Masclista (SAIVM) adreçat a filles i fills de dones que han patit violència masclista 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: filles i fills d'entre 4 i 17 anys que han patit violència masclista 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 infants víctimes de la violència familiar. Paral·lelament al grup d'infants, funciona un altre grup de suport a les mares o a la persona tutora 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 infants, a més de les tutories individualitzades dels infants atesos i les seves mares en aquells casos en què sigui necessària l'ajuda i el suport del personal professional referent de l'equip. 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.
- Atenció en règim ambulatori

Canal d'accés: directament o mitjançant derivació professional

Tipus de servei: servei especialitzat en violència masclista.

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 multidisciplinar d'atenció a la violència masclista.

Estàndards de qualitat: carta de Compromisos dels Serveis Municipals contra la violència domèstica i masclista de l'Ajuntament de Palma

Garantia de la prestació: prestació garantida.

3.1.4. Programa d'atenció a homes que volen assolir relacions lliures de violència masclista/SAIVM

Descripció: programa del Servei Municipal d'Atenció Integral a la Violència Masclista (SAIVM) adreçat a homes de Palma que han exercit violències masclistes i volen deixar de fer- ho i construir relacions sanes i igualitàries.

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:

- Homes i joves, majors de 16 anys, que exerceixen o han exercit violència cap a la seva parella o ex parella.



- Homes i joves, majors de 18 anys, que han exercit violència sexual.

En tots els casos han d'acudir de forma voluntària, no s'han de trobar en consum actiu de substàncies i no han de patir malaltia psiquiàtrica o en cas de patir-la, trobar-se en tractament.

Atencions que ofereix:

- Atendre les demandes de les persones usuàries, de la persona professional 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
- Atenció en règim ambulatori

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

Tipus de servei: servei especialitzat en violència masclista.

Entitat proveïdora: administració local.

Equipament/ equips professionals: dos o 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 masclista de l'Ajuntament de Palma.

Garantia de la prestació: prestació garantida.

3.1.5 Servei d'atenció social a persones en prostitució (SASPEP)

Descripció: servei d'atenció a persones en prostitució per abordar situacions de vulnerabilitat psico-social personal i promoure projectes de vida fora de la violència masclista.

Funcions:

- Recercar, contactar amb PEP i oferir el suport estable de les professionals del servei.
- Detectar situacions que dificulten projectes personals autònoms.
- Garantir l'atenció interprofessional i en xarxa.

Perfils:

- Persones adultes en situació de prostitució en qualsevol dels entorns d'aquesta (carrer, pisos, locals, digital, ...), sigui quina sigui la situació administrativa, nacionalitat o identitat de gènere, que visquin a Palma.

Atencions que ofereix:

- Accions on line i visites presencials, per a la recerca i primer contacte amb PEP.
- Intervenció individual a través de treball de cas, ja sigui a demandes puntuals, reiterades o de procés en l'àmbit personal, familiar, relacional, i social. Derivació a serveis de la xarxa pública.
- Atenció interprofessional i en xarxa amb les entitats de la XADPEP i altres recursos.
- Treball grupal i comunitari.
- Detecció i suport professional davant les violències masclistes. Acompanyament.
- Col·laboració del voluntariat.
- Atenció en règim ambulatori.

Canal d'accés: El servei municipal d'inspecció en regularà la llista d'espera i l'accés a l'atenció. Les PEPS hi arribaran:

- A través d'accions realitzades per les entitats socials de la XADPEP.
- A partir de la derivació d'altres entitats socials, xarxa de serveis socials, policies, i altres recursos.
- Per iniciativa personal.

Tipus de servei: servei especialitzat en violència masclista.

Entitat proveïdora: administració local en col·laboració amb entitats socials del tercer sector.

Equipaments/equips professionals: personal tècnic amb titulació universitària i/o formació professional de l'àmbit social, educatiu, psicològic o jurídic.

Ràtios i perfils professionals: els que s'estableixen a la Ll. 11/2016 de 28 de juliol d'igualtat entre dones i homes.

Estàndards de qualitat: els que es defineixen en el Pla de qualitat municipal.

Garantia de la prestació: prestació garantida.

3.1.6. Servei d'Acolliment Municipal a Víctimes de Violència de Masclista

Descripció: el Servei d'Acolliment Municipal a Víctimes de Violència masclista (SAMVVm) és un dispositiu especialitzat emmarcat en la xarxa d'Atenció a les Víctimes de Violència masclista de la Ciutat de Palma que presta allotjament i intervenció especialitzada i individualitzada a les víctimes de violència masclista.

Funcions: garantir la cobertura de les necessitats bàsiques de les persones acollides: alimentació, allotjament, higiene personal, vestit, seguretat i convivència positiva.

Oferir 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 per assolir la seva autonomia.

Perfils: el servei està destinat a dones víctimes de violència masclista, 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 intenses.
- Víctimes 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 intenses.
- Persones que no resideixen habitualment a Palma, exceptuant aquelles que ingressin per derivació del Servei d'Igualtat del Consell Insular de Mallorca.

Atencions que ofereix: atenció residencial. Aquest servei atendrà 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'aportar 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.





Atenció residencial.

Canal d'accés: directament o per derivació professional. Si es disposa d'informació prèvia, s'adjuntarà una fitxa de derivació.

Tipus de servei: servei social comunitari bàsic.

Entitat proveïdora: administració local i entitat privada.

Equipament/ equips professionals: un total de 93 places distribuïdes entre un casal, pisos i allotjaments externs.

Equip professional: Treballadores socials, Educadores socials, Psicòlogues, Orientadores laborals, Integradors/ores socials, coordinadora i auxiliar administrativa.

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 de compromisos del Serveis Municipals contra la Violència Domèstica i Masclista de l'Ajuntament de Palma.

Garantia de la prestació: prestació garantida.

3.2. PREVENCIÓ

3.2.1. Tallers i activitats preventives de la violència masclista i per la igualtat

Descripció: oferta d'activitats educatives per fomentar la corresponsabilitat social en la prevenció, la detecció i la resposta davant les violències masclistes.

Aquesta oferta s'estructura en diferents blocs que agrupen les activitats per temàtica

- Relació sexual igualitària i prevenció d'agressions sexistes i sexuals.
- No i punt! Prevenció de les violències sexuals.
- Sensibilització en igualtat i prevenció de les violències masclistes.
- Sensibilització sobre la diversitat afectiva sexual i de gènere.
- Sensibilització i prevenció de l'abús sexual i l'explotació sexual a la infància i l'adolescència.

Funcions: fomentar la corresponsabilitat social en la prevenció, la detecció i la resposta davant les violències masclistes.

Perfils: s'adreça amb caràcter general al conjunt de la població resident a Palma i, de manera específica, a la població infantil, adolescent, jove i a població adulta a l'àmbit de l'educació formal i informal, concretament:

- Població escolaritzada a centres educatius sostinguts amb fons públics o privats (centres d'educació infantil i primària, centres d'educació secundària, centres integrats de Formació professional, centres d'educació de persones adultes).
- Població universitària.
- Població adulta integrant o usuària d'entitats socials o serveis d'atenció professionals.
- Professionals amb atenció directa a infants i adolescents dels àmbits professionals de l'ensenyament, oci i temps lliure, serveis socials, esport... i estudiants de branques professionals relacionades.
- Associacions de famílies.

Atencions que ofereix:

1. Identificar, reflexionar i visibilitzar les conductes basades en la Igualtat.
2. Sensibilitzar sobre la violència de masclista.
3. Donar eines per identificar situacions de violència de gènere i recursos per poder fer front a la situació.
4. Reflexionar sobre la necessitat de la corresponsabilitat.
5. Explicar les conductes que perpetuen la violència masclista en la parella. Fent èmfasi aquelles conductes que passen desapercebudes.
6. Explicar l'ús de les xarxes socials i noves tecnologies i com perpetuen i potencien les violències masclistes.
7. Corresponsabilitzar la ciutadania en la prevenció de les violències sexuals i de la lgtbi-fòbia.

8. Prendre consciència de la defensa del dret a la diversitat com a valor individual i social.
9. Desmuntar els mites i els estereotips entorn a la sexualitat, les violències sexuals i les expressions de la diversitat afectiva, sexual i de gènere.
10. Reconèixer la dimensió afectiva de la sexualitat.
11. Permetre assumir de manera responsable la sexualitat a partir del respecte a si mateix i als i les altres per construir relacions sexo afectives sanes basades en la igualtat i la no discriminació per raó d'orientació sexual.
12. Dotar d'estratègies per poder reconèixer les conductes d'abús i d'explotació sexual a la infància i a l'adolescència.
13. Capacitar les persones adultes i professionals en la detecció i actuació davant l'abús sexual i l'explotació sexual a la infància i a l'adolescència.

Canal d'accés: les inscripcions s'han de realitzar a través del web <https://www.palmaeduca.cat>. Les activitats hi apareixen publicades a l'apartat temàtic "Igualtat" i al d'Associacions i Entitats". Tots els tallers són gratuïts, només cal disposar d'un codi d'accés.

Tipus de servei: servei social comunitari.

Entitat proveïdora: administració local.

Equipament/ equips professionals: els equips professionals compten amb titulació corresponent a una diplomatura, una llicenciatura o un grau en l'àmbit de les ciències socials i/o de la salut i disposen de formació específica.

Ràtios, perfils professionals: els que s'estableixen a la Llei 11/2016 de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes. Equip multidisciplinar amb coneixements de les temàtiques proposades.

Estàndards de qualitat: carta de Compromisos dels Serveis Municipals contra la violència domèstica i masclista de l'Ajuntament de Palma

Garantia de la prestació: prestació garantida.

4. SERVEI DE GESTIÓ DE DIVERSITAT CULTURAL

Descripció: el Servei de Diversitat Cultural de l'Ajuntament de Palma té la finalitat d'impulsar projectes i accions facilitadores de la convivència intercultural, així com orientar i donar suport als diferents serveis en les seves intervencions per garantir l'accés a serveis i recursos i la participació i inclusió de les persones migrades.

Funcions:

- Informar i facilitar l'accés de les persones migrades als serveis i recursos
- Realitzar diagnòstics específics per barris o zones de Palma respecte al clima de convivència en espais públics, la participació social, l'existència de discriminacions o la situació de col·lectius de persones migrades especialment vulnerables.
- Treballar els conflictes interculturals mitjançant la mediació.
- Impulsar projectes i activitats per a la integració social de les persones migrades i promoure la convivència intercultural, d'atenció STOP Racisme, conformada amb altres serveis comunitaris.
- Oferir assessorament i suport tècnic als serveis municipals aportant coneixements, orientacions i/o eines metodològiques per tal d'incorporar la perspectiva intercultural a les seves intervencions en l'àmbit individual, familiar, grupal i comunitari, ja sigui de manera directa, interactuant amb les persones usuàries o actors socials, o de forma indirecta donant suport en segona línia.
- 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 diagnòstics i indicadors de gènere en els projectes i activitats, fent activitats específiques per prevenir les desigualtats i apoderar les dones.

Perfils: persones migrades residents a Palma, Serveis municipals i d'altres entitats i associacions, ciutadania en general

Atenció que ofereix

a) Acollida, atenció i informació a persones migrades:

- 1.1. Suport tècnic als serveis municipals en l'atenció individual i familiar, per facilitar la incorporació de la perspectiva intercultural en la seva intervenció:



- 1.1.1 Informació i orientació a els o les professionals
- 1.1.2 Informació i orientació a la persona
- 1.1.3. Interpretació i traducció lingüística
- 1.1.4. Interpretació de pautes culturals
- 1.1.5. Mediació intercultural

- 1.2. Teledrets: servei telefònic d'informació i orientació sobre l'accés a recursos per a persones migrades, ofert en diferents idiomes
- 1.3. Atenció situacions de discriminació, racisme i xenofòbia: Xarxa STOP Racisme Palma, integrada per diferents entitats i serveis.

b) Projectes i activitats per a la convivència intercultural:

- 2.1. Tallers de sensibilització per a entitats i serveis
- 2.2. Projectes i activitats orientades al coneixement de la ciutat i dels drets i deures de la ciutadania i al foment de la participació
- 2.3. Suport a associacions de persones migrades
- 2.4 Suport a grups de capacitació i apoderament de persones migrades
- 2.5 Programació de continguts entorn de dies commemoratius: jornades formatives, conferències, tallers, etc.

6. 2.6 Participació en plans de barri, projectes sectorials i comissions tècniques

Canal d'accés:

- Telefònic: 971228756
- Email: immigració@palma.cat

Tipus de servei: servei comunitari específic.

Entitat proveïdora: Ajuntament de Palma

Equipament/ equips professionals:

- 1 TAE mig educadora social
- 5 TAE mig intervenció social intercultural
- Treballadores socials
- 1 auxiliar administrativa

Gestió del servei: Secció de Gestió de Diversitat Cultural de la Regidoria de Justícia Social, Feminisme i LGTBI. Ajuntament de Palma.

Ràtios, perfils professionals: Decret 32/2023 de 26 de maig pel qual s'aprova la cartera Bàsica de Serveis Socials de les Illes Balears 2023/2027 i s'estableixen els principis generals a les carteres insulars i locals i es modifiquen diverses normatives en l'àmbit social.

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).

5. SERVEI DE SENSIBILITZACIÓ EN DRETS HUMANS I COOPERACIÓ

Descripció: El Servei de Sensibilització en Drets Humans i Cooperació pretén fomentar la justícia social global, el respecte cap als Drets Humans i la implicació en vers els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) a través de diferents accions de sensibilització i la convocatòria de subvencions adreçada a les entitats socials que plantegen programes i projectes en aquests àmbits.

Funcions:

- Dirigir i coordinar les actuacions en matèria de cooperació al desenvolupament, respecte a la diversitat, la sostenibilitat, els drets humans i la justícia global.
- Gestionar la convocatòria de subvencions per a entitats amb la finalitat de promoure la justícia social, el compliment dels ODS i el respecte als Drets Humans.

Perfils: Entitats i associacions, ciutadania en general

Atencions que ofereix:

- Oferta d'activitats de sensibilització en matèria de Drets Humans, sostenibilitat i justícia global.
- Assessorament i suport tècnic a entitats col·laboradores aportant coneixements, orientacions i/o eines metodològiques per tal de dur a



terme actuacions en matèria de Drets Humans, sostenibilitat i justícia global.

- Convocatòria de subvencions per a entitats que promouen l'educació per al desenvolupament i els Drets Humans.

Canal d'accés:

- Telefònic 971228756
- Email: justiciasocial@palma.cat

Tipus de servei: servei comunitari específic.

Entitat proveïdora: Ajuntament de Palma.

Equipament/ equips professionals:

- TAE mig intervenció social de cooperació
- 1 auxiliar administrativa

Ràtios, perfils professionals: Decret 32/2023 de 26 de maig pel qual s'aprova la cartera Bàsica de Serveis Socials de les Illes Balears 2023/2027 i s'estableixen els principis generals a les carteres insulars i locals i es modifiquen diverses normatives en l'àmbit social.

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).

