



Sección I. Disposiciones generales

AYUNTAMIENTO DE PALMA

44 *Cartera Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma*

El pleno del Ayuntamiento de Palma aprobó definitivamente, en sesión ordinaria de 30 de noviembre de 2017, la Cartera Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma.

A continuación, de conformidad con este Acuerdo plenario, se procede a publicar el texto íntegro de este Reglamento.

La ley 4/2009 de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares regula en el capítulo III las prestaciones técnicas, económicas y tecnológicas, los programas, los proyectos y las prestaciones del sistema público de los servicios sociales. Además, regula por primera vez las carteras de servicios sociales, que configuran como el resumen sistematizado y operativo de prestaciones que el sistema ofrece a la ciudadanía según las diferentes situaciones de necesidad social. El artículo 38 recoge las competencias de los municipios y en su punto 1.a dice que: “Corresponde a los municipios crear, organizar y gestionar los servicios sociales que consideren necesarios dentro de su municipio, tanto propios como delegados por otras administraciones, de acuerdo con la cartera de servicios sociales y el plan Estratégico correspondiente, y los planes estratégicos insular y autonómico”.

El artículo 29 de la Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y régimen local de las Islas Baleares, recoge también las competencias municipales.

Paralelamente, la Cartera Básica de Servicios Sociales aprobada por el Gobierno de las Islas Baleares, de acuerdo con el artículo 27 de la Ley 4/2009, los Consejos Insulares, en el marco de sus competencias estatutarias atribuidas por el artículo 70 del Estatuto de autonomía, establecerá sus carteras de servicios sociales, el contenido de las cuáles debe ser complementario al de la Cartera Básica. Asimismo, las entidades locales también podrán establecer sus carteras de forma complementaria y adicional a la Cartera Básica y a la cartera insular que corresponda.

El Decreto 48/2011, de 13 de mayo, recoge los principios generales y directrices de coordinación de servicios sociales comunitarios básicos.

Según el artículo 34 del Reglamento de los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma (aprobado en el Pleno en sesión ordinaria de 28 de abril de 2016) se establece que el Ayuntamiento de Palma aprobará su cartera una vez lo haya hecho el Consell de Mallorca.

La Cartera Municipal de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma nace con el propósito de acercar a la ciudadanía los servicios que se prestan desde el Área de Bienestar y Derechos Sociales y de Igualdad, Juventud y Derechos Cívicos, con el fin de contribuir al bienestar de las personas.

La publicación de esta cartera municipal de servicios garantiza el derecho a la información sobre los servicios sociales comunitarios de competencia municipal ya la vez, ordena y configura como un conjunto de servicios, prestaciones, trámites y actuaciones de prevención, atención y promoción social que se prestan directamente desde el Ayuntamiento y en colaboración con las entidades del tercer sector.

La Cartera Municipal de Servicios Sociales contiene, una descripción organizativa de los servicios sociales comunitarios básicos y los Servicios comunitarios específicos del Ayuntamiento, como punto de acceso inmediato al sistema público de servicios sociales y cercano a la ciudadanía.

La Cartera Municipal de Servicios Sociales tendrá una vigencia cuatrienal, tal como se establece en el artículo 26 de la Ley 4/2009, de 11 de junio. Esta se podrá revisar anticipadamente de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

La Cartera Municipal de Servicios Sociales entrará en vigor al día siguiente de la publicación de la aprobación definitiva en el BOIB.

En el proceso de elaboración y revisión de la misma se garantizará el cumplimiento del proceso participativo del artículo 25 del reglamento de Participación Ciudadana.

1. SERVICIO DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN, ASESORAMIENTO, INTERVENCIÓN Y DERIVACIÓN.

1.1. ATENCIÓN PROFESIONAL INDIVIDUAL-FAMILIAR



1.1.1. ATENCIÓN DOMICILIARIA

1.1.2. ATENCIÓN SOCIAL

1.1.3. ATENCIÓN SOCIOEDUCATIVA

1.1.4. ATENCIÓN PSICOSOCIAL

1.2. ATENCIÓN COMUNITARIA

1.2.1. ATENCIÓN GRUPAL

1.2.2. ATENCIÓN COMUNITARIA

1.2.3. SERVICIO DE ACTIVIDADES COMUNITARIAS DE OCIO PREVENTIVO

1.2.4. SERVICIO SOCIOEDUCATIVO COMUNITARIO

1.2.5. SERVICIO DE TALLERES DE PREVENCIÓN COMUNITARIA

2. ATENCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA

2.1. SERVICIO DE PREVENCIÓN DEL ABANDONO EDUCATIVO

2.2. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN SOCIO DE ESCOLARIDAD COMPARTIDA PARA JÓVENES EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL

2.3. SERVICIO DE CENTRO DE DÍA PARA INFANCIA

3. ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA Y PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL

3.1. SERVICIO DE ATENCIÓN E INTEGRACIÓN PERSONAS CON DISCAPACIDAD

3.2. SERVICIO DE CENTROS DE DÍA

3.3. GESTIÓN ACCIONES TUTELARES

3.4. SERVICIO DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL

4. SERVICIOS DE ATENCIÓN DOMICILIARIA

4.1. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

4.2. SERVICIO DE COMIDA A DOMICILIO

4.3. SERVICIO DE TELEASISTENCIA

5. ATENCIÓN AL INCLUSIÓN SOCIAL

5.1. SERVICIO DE COMEDOR SOCIAL

5.2. MEDIDAS DE URGENCIA

5.3. SERVICIO DE SOPORTE PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE DESAHUCIO

5.4. GESTIÓN DE SITUACIONES DE DIÓGENES

5.5. SERVICIO FORMATIVO DE INSERCIÓN SOCIAL

5.6. Domiciliación y EMPADRONAMIENTO

5.7. PROGRAMA MUNICIPAL DE REALOJO Y REINSERCIÓN SOCIAL

6. SERVICIOS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO





6.1. SERVICIO DE ACOGIDA RESIDENCIAL TEMPORAL PARA PERSONAS ADULTAS

6.2. SERVICIO DE ACOGIDA FAMILIAR

6.3. SERVICIO DE ACOGIDA FAMILIAR DE ESCAPADA

7. PRESTACIONES ECONÓMICAS

7.1. AYUDAS ECONÓMICAS NO PERIÓDICOS

7.2. BECAS DE INFANCIA EN RIESGO

7.3. BECAS DE INSERCIÓN FORMATIVO-LABORAL

8. PRESTACIONES PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, PARA SUS HIJOS E HIJAS Y LOS AGRESORES QUE QUIEREN DEJAR DE SERLO.

8.1. SERVICIO DE ATENCIÓN INTEGRAL A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

8.1.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO / PROGRAMA VICTIMAS

8.1.2. SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO / PROGRAMA VICTIMAS

8.1.3. PROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOEDUCATIVA HIJOS E HIJAS DE MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

8.1.4. PROGRAMA DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL A PERSONAS AGRESORAS.

8.2. SERVICIO DE ACOGIDA MUNICIPAL A VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

9. SERVICIO DE GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

1.1. SERVEI D'ACOLLIMENT MUNICIPAL A VICTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

2. SERVICIO DE GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD

1. SERVICIO DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN, ASESORAMIENTO, INTERVENCIÓN Y DERIVACIÓN

1.1. ATENCIÓN TÉCNICA INDIVIDUAL -FAMILIAR

1.1.1 - Atención domiciliaria

Descripción

Conjunto de tareas realizadas en el domicilio de la persona y / o familia dirigidas al apoyo y / o mejora de situaciones generadas por falta de autonomía física y / o psíquica, así como a las situaciones de dependencia social.

Funciones

- Mejorar la calidad de vida de las personas o familias que lo requieren.
- Fomentar la autonomía personal y la integración en el medio habitual de vida, evitando el aislamiento.
- Evitar internamientos innecesarios en centros asistenciales.
- Evitar el deterioro de las condiciones de vida de las personas afectadas por situaciones de pérdida o disminución de autonomía.
- Apoyar a las familias que se encuentran en este tipo de situaciones.

- Potenciar el desarrollo de las capacidades personales y prevenir las crisis y el deterioro personal y familiar.

Perfiles

- Personas mayores de 65 años con dificultades físicas y / o psíquicas que limitan su autonomía.





- Personas con discapacidad.
- Enfermos crónicos, graves y / o terminales.
- Familias en situación de dificultad para el cuidado y atención a los hijos.

Atenciones que ofrece

1. De atención personal y cuidados especiales.
2. Actividades domésticas o de atención del hogar.
3. Prevención y ayuda para facilitar la vida social y relacional.
4. Acceso a ayudas técnicas necesarias para mejorar el grado de autonomía de la persona.
5. Tareas educativas y de contención.

Requisitos

- Encontrarse en situaciones de pérdida o disminución de autonomía.
- La atención domiciliaria del Ayuntamiento de Palma podrá atender:
 - Personas empadronadas en el municipio.
 - Personas con diagnóstico de problemática social y que tengan dificultad para realizar las actividades de la vida diaria (AVD).
 - Personas con un plan de trabajo establecido a nivel interprofesional.
 - Beneficiarios del sistema de seguridad social.

Duración

- La duración será la que acuerde el profesional tras el estudio y la valoración con el usuario.

Canal de acceso

- Directamente la persona / familia
- interprofesionalidad
- Derivación entidades o servicios
- Vecinos o de otros

Localización del servicio

Centros municipales de servicios sociales

Horario de atención

De lunes a viernes de 9 a 14 horas y martes de 16,30 a 18,30 h

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / equipos profesionales: unidades de trabajo social (UTS) de los servicios comunitarios básicos

Ratios y perfiles profesionales: cada UTS está integrada, como mínimo, por un trabajador o una trabajadora social, un educador o una educadora social, un trabajador familiar y un auxiliar informador .. Las ratios serán las que se determinen en el decreto de principios generales de los servicios sociales comunitarios básicos.

Estándares de calidad: los que se definen en el plan de calidad autonómico y en el decreto de ratios.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4 de 2009 de Servicios Sociales de las Islas Baleares.
- Ley 23/2006 de Capitalidad de Palma.
- Ley 8/2008 de modificación de la Ley de Capitalidad.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
- Convenio Servicio de ayuda a domicilio Gobierno de las Islas Baleares y Ayuntamiento de Palma.
- Protocolo de atención domiciliaria de la Concejalía competente.
- Reglamento de los centros municipales de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma. 2016.
- Decreto 48/2011, de 13 de mayo.
- Decreto 86/2010, de 25 de junio.

1.1.2- Atención social

Descripción

Atención profesional realizada por los Trabajadores / as Sociales de los Centros municipales de Servicios Sociales para capacitar a las personas en habilidades personales y competencias que les posibiliten resolver autónomamente sus dificultades sociales.

Funciones

La atención social que se lleva a cabo desde los Centros municipales de servicios sociales tiene dos funciones:

- Preventiva: impidiendo el desarrollo de factores de riesgo y potenciando los de protección.
- insertor: intentando solucionar las situaciones de dificultad social o riesgo de exclusión social.

Perfiles

- Personas con necesidad de información, orientación y derivación.
- Personas / familias con dificultades económicas.
- Personas con dificultades de vivienda.
- Personas / familias con dificultades de convivencia y / o relación.
- Niños / adolescentes en situación de riesgo de desatención.
- Niños / jóvenes en situación de maltrato.
- Violencia de género.
- Personas con discapacidad.
- Personas con dificultades de inserción social para adicciones.
- Personas inmigrantes con dificultades de integración social.
- Personas mayores.



- Personas con dificultad de integración laboral para problemática social.

Atenciones que ofrece

1. Información y / o orientación y asesoramiento sobre recursos y prestaciones sociales.
2. Intervención y tratamiento social, realizando un plan personalizado de inserción social para:
 - Mejorar las habilidades personales a través del aprendizaje en la resolución de conflictos, capacitación en la toma de decisiones, adquisición de habilidades de autocuidado.
 - Mejorar las habilidades de crianza, de relación intrafamiliar, capacitar para la gestión económica, atención a personas dependientes.
 - Facilitar el acceso a itinerarios formativos, laborales, habilidades de búsqueda de trabajo, facilitar el acceso a recursos específicos formativos -laborales.
 - Incrementar la participación en actividades de la comunidad y la red de apoyo familiar.
 - Disminuir situaciones de riesgo.
 - Mejorar la situación económica.

Canal de acceso

- Directamente la persona / familia
- Interprofesionalidad
- Derivación entidades o servicios
- Vecinos o de otros

Localización del servicio

Centros municipales de servicios sociales

Horario de atención

De lunes a viernes de 9 a 14 horas y martes de 16,30 a 18,30 h

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / equipos profesionales: unidades de trabajo social (UTS) de los servicios comunitarios básicos

Ratios y perfiles profesionales: cada UTS está integrada, como mínimo, por un trabajador o una trabajadora social, un educador o una educadora social, un trabajador familiar y un auxiliar informador. Las ratios serán las que se determinen en el decreto de principios generales de los servicios sociales comunitarios básicos.

Estándares de calidad: los que se definan en el plan de calidad autonómico y en el decreto de ratios.

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4 de 2009 de Servicios Sociales de las Islas Baleares.
- Ley 23/2006 de Capitalidad de Palma.
- Ley 8/2008 modificación de Capitalidad de Palma.
- Ley Orgánica 1/1996 de Protección al Menor.



- LO 1/2004 de 28 de diciembre de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.
- Ley 11/2016, de 11 de julio, para la mujer.
- Ley 17/2006, de 13 de noviembre, Integral de la Atención y de los Derechos de la Infancia y la Adolescencia de las Islas Baleares.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.
- Ley 4/2005, de 29 de abril, sobre Drogodependencias y otras Adicciones en las Islas Baleares.
- Decreto 48/2011, de 13 de mayo
- Protocolo de atención social de la Concejalía competente.
- Protocolo de atención domiciliaria de la Concejalía competente
- Protocolo de incapacitaciones de la Concejalía competente.
- Programa Alter.
- Guía de recursos de servicios sociales de Mallorca.
- Catálogo prevención social.
- Reglamento de los centros municipales de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma. 2016.
- Criterios técnicos de primeras citas, dedicaciones y ratios de atención.

1.1.3.- Atención socioeducativa

Descripción

Atención profesional realizada por los / las educadores / as sociales para capacitar a las personas en habilidades personales y competencias que les posibiliten resolver autónomamente sus dificultades socioeducativas.

Funciones

- Educar y capacitar a los niños y jóvenes con habilidades de relación social y autonomía personal.
- Facilitar los procesos de inserción social a recursos del barrio, favoreciendo su participación.
- Detectar y prevenir las situaciones de riesgo.

Perfiles

- Niños, jóvenes y / o progenitores con falta de información, orientación y derivación.
- Niños y adolescentes en situación de riesgo de desatención.
- Niños y adolescentes en situación de maltrato.
- Niños y jóvenes en riesgo de / con conducta antisocial.
- Niños y jóvenes con dificultades de inserción social derivadas de aislamiento social y / o condiciones socioculturales.
- Jóvenes con consumo de drogas.
- Jóvenes con dificultades de inserción social para incorporarse al mercado laboral.
- Personas con discapacidad o necesidades educativas especiales.

Atenciones que ofrece





1. Información y / o orientación y asesoramiento sobre recursos y prestaciones socioeducativas.
2. Acompañamiento, si es necesario, a el niño, joven o progenitores a los servicios o recursos adecuados.
3. Intervención y orientación en: competencias personales y sociales con especial atención a la autoestima, autoconocimiento, resolución de conflictos, habilidades sociales y de comunicación, y competencias parentales.
4. Intervención -tratamiento socioeducativo, realizando un plan personalizado de inserción socioeducativa.

Canal de acceso

- Directamente la persona / familia
- interprofesionalidad
- Derivación entidades o servicios
- Vecinos o de otros

Localización del servicio

Centros municipales de servicios sociales

Horario de atención

De lunes a viernes de 9 a 14 horas y martes de 16,30 a 18,30 h

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / equipos profesionales: unidades de trabajo social (UTS) de los servicios comunitarios básicos

Ratios y perfiles profesionales: cada UTS está integrada, como mínimo, por un trabajador o una trabajadora social, un educador o una educadora social, un trabajador familiar y un auxiliar informador. Las ratios serán las que se determinen en el decreto de principios generales de los servicios sociales comunitarios básicos.

Estándares de calidad: los que se definan en el plan de calidad autonómico y en el decreto de ratios.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4 de 2009 de Servicios Sociales de las Islas Baleares.

- Ley 23/2006 de Capitalidad de Palma.

- Ley 8/2008 de modificación de la Ley de Capitalidad.

- LO 1/1996 de 15 de enero de Protección Jurídica del Menor.

- LO 8/2006 de 4 de diciembre de 2006, por la que se modifica la Ley Orgánica 5/2000, reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores.

- Ley 17/2006, de 13 de noviembre, integral de la atención y de los derechos de la infancia y la adolescencia de las Islas Baleares.

- Ley 18/2006, de 22 de noviembre de Mediación Familiar.

- Ley 11/2016, de 11 de julio, para la Mujer.

- Decreto 48/2011, de 13 de mayo.

- Protocolo de Atención Socioeducativa de la Concejalía competente.



- Programa de Escolaridad compartida
- Reglamento de los Centros Municipales de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Palma. 2016.
- Criterios técnicos de primeras citas, dedicaciones y ratios de atención.

1.1.4.- Atención psicosocial

Descripción

Atención profesional realizada por el / la psicólogo / a de los Centros municipales de servicios sociales, con el fin de capacitar a las personas en habilidades personales y competencias que les posibiliten resolver autónomamente sus dificultades psicosociales.

Función

- Atención directa: intervención presencial con la persona / familia.
- Promover cambios que permitan mejorar la calidad de vida de las personas.
- Orientación y tratamiento de las problemáticas detectadas.
- Derivación a servicios especializados.
- Construcción de habilidades, competencias y recursos para que el usuario pueda afrontar los problemas con más posibilidades de éxito.
- Atención indirecta: intervención no presencial con la persona o familia que se atiende. La intervención se realiza con el equipo y / o con otros servicios.
- Asesoramiento que hacen profesionales de roles diferentes a lo largo del proceso de intervención con la persona / familia.
- Soporte técnico para elaborar diagnóstico / pronóstico, plan de trabajo y analizar subsistema profesional en relación al caso.
- Coordinación con profesionales de otras entidades o servicios para ofrecer una atención complementaria y conjunta a la persona / familia.

Perfiles

- Familias con dificultades en las habilidades de crianza.
- Familias con dificultades relacionales y de convivencia.
- Niños y adolescentes en situación de riesgo de desatención.
- Niños y adolescentes en situación de maltrato.
- Personas con discapacidad.
- Personas con dificultades psicológicas.
- Mujeres víctimas de violencia de género.
- Personas inmigradas con dificultades psicológicas.
- Personas con adicciones.

Atenciones que ofrece

1. Atención a personas / familias en dificultades psicosociales que obstaculizan los procesos de desarrollo personal, familiar y social.
2. Promover un cambio que permita mejorar la calidad de vida de las personas atendidas.

Canal de acceso

- Directamente la persona / familia





- interprofesionalidad
- Derivación entidades o servicios
- Vecinos o de otros

Horario de atención

De lunes a viernes de 9 a 14 horas y martes de 16,30 a 18,30 h

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / equipos profesionales: unidades de trabajo social (UTS) de los servicios comunitarios básicos

Ratios y perfiles profesionales: cada UTS está integrada, como mínimo, por un trabajador o una trabajadora social, un educador o una educadora social, un trabajador familiar y un auxiliar informador, La atención psicosocial se realizada por psicólogos / psicólogas. Las ratios serán las que se determinen en el decreto de principios generales de los servicios sociales comunitarios básicos.

Estándares de calidad: los que se definan en el plan de calidad autonómico y en el decreto de ratios.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Localización del servicio

Centros municipales de servicios sociales

Legislación y documentación de referencia

- *Ley 4 de 2009 de Servicios Sociales de las Islas Baleares.*
- *Ley 23/2006 de capitalidad de Palma.*
- *Ley 8/2008 de modificación de la Ley de capitalidad.*
- *Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia.*
- *LO 1/1996 de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor.*
- *Ley 11/2016, del 11 de julio, para la Mujer.*
- *Ley 18/2006, de 22 de noviembre, de mediación familiar.*
- *Ley 17/2006, de 13 de noviembre, integral de la atención y de los derechos de la infancia y la adolescencia de las Islas Baleares.*
- *Ley 4/2005, de 29 de abril, sobre Drogodependencias y otras adicciones en las Islas Baleares.*
- *Decreto 48/2011, de 13 de mayo*
- *Protocolo de atención psicosocial de la Concejalía competente.*
- *Reglamento de los centros municipales de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma. 2016*
- *Criterios técnicos de primeras citas, dedicaciones y ratios de atención.*

1.2. ATENCIÓN COMUNITARIA

1.2.1. Atención Grupal

- Descripción:

Grupos de habilidades sociales y de relación



Grupos de habilidades de crianza

Grupos de autoestima

Grupos de acogida y adaptación

Grupos de participación para la gente mayor

Grupos de apoyo a cuidadores

Funciones

Prevención e intervención social, socioeducativo y / o psicológico desde una perspectiva grupal.

Perfiles

Población con intervención en algunos de los circuitos de atención profesional individual-familiar

Atenciones que ofrece

Sesiones de trabajo grupal definidas por cada centro municipal de servicios sociales.

Canal de acceso

Centros municipales de servicios sociales.

Horario de atención

De lunes a viernes de 9 a 14 horas y martes de 16,30 a 18,30 h

Tipo de servicio: servicio social comunitario básicos

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / equipos profesionales: unidades de trabajo social (UTS) de los servicios comunitarios básicos

Ratios y perfiles profesionales: cada UTS está integrada, como mínimo, por un trabajador o una trabajadora social, un educador o una educadora social, un trabajador familiar y un auxiliar informador. También harán intervención los psicólogos / as. Las ratios serán las que se determinen en el decreto de principios generales de los servicios sociales comunitarios básicos.

Estándares de calidad: los que se definan en el plan de calidad autonómico y en el decreto de ratios.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Gestión del servicio

Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales.

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4 de 2009 de Servicios Sociales de las Islas Baleares.

- Ley 23/2006 de Capitalidad de Palma.

- Ley 8/2008 modificación de Capitalidad de Palma.

- Catálogo de Prevención Social.

- Protocolo de Atención Social.

- Protocolo de Atención Socioeducativa.

- Protocolo de Atención Psicológica.



- *Reglamento de los centros municipales de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma. 2016.*

- *Criterios técnicos de primeras citas, dedicaciones y ratios de atención.*

1.2.2. Atención Comunitaria

Descripción

Proyecto de intervención comunitaria que tiene la finalidad de fomentar la búsqueda de soluciones a dificultades sociales que hay en un territorio concreto. Una investigación que se hace desde la participación e implicación de los profesionales de servicios sociales (trabajador / a familiar, trabajador / a social, educador / a social, psicólogo / a), técnicos de otros servicios, vecinos y entidades.

Funciones

Acciones conjuntas y consensuadas entre entidades, servicios y personas residentes en un barrio para mejorar la calidad de vida y convivencia social de una comunidad.

Perfiles

- Población general.
- Personas y familias en situación de dificultad social.
- . Entidades y servicios

Atenciones que ofrece

Intervención comunitaria en un barrio que pueden dirigirse a todos los sectores de población o en uno concreto:

- Conocimiento previo inicial de la comunidad
- Diagnóstico comunitario participativo
- Planificación y ejecución conjunta de actuaciones (entidades, servicios y personas del barrio)
- Evaluación continua y ajuste de las metas a alcanzar.

Canal de acceso

Centros municipales de servicios sociales.

Horario de atención

De lunes a viernes de 9 a 14 horas y y martes de 16,30 a 18,30 h

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / equipos profesionales: unidades de trabajo social (UTS) de los servicios comunitarios básicos

Ratios y perfiles profesionales: cada UTS está integrada, como mínimo, por un trabajador o una trabajadora social, un educador o una educadora social, un trabajador familiar y un auxiliar informador. También harán intervención los psicólogos / psicòlogues Las ratios serán las que se determinen en el decreto de principios generales de los servicios sociales comunitarios básicos.

Estándares de calidad: los que se definan en el plan de calidad autonómico y en el decreto de ratios.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Gestión del servicio

Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales. Centros Municipales de Servicios Sociale

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4/2009 de Servicios Sociales de las Islas Baleares.
- Ley 23/2006 de Capitalidad de Palma.
- Ley 8/2008 modificación de Capitalidad de Palma.
- Catálogo de Prevención Social.
- Criterios técnicos de Intervención Comunitaria 2016 de la Concejalía competente.
- Reglamento de los centros municipales de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma 2016
- Criterios técnicos de primeras citas, dedicaciones y ratios de atención.

1.2.3. Servicio de actividades comunitarias de ocio preventivo

Descripción

Oferta de actividades socioeducativas para niños y jóvenes con el objetivo de despertar actitudes de responsabilidad y compromiso.

Funciones

- Ser un espacio socioeducativo.
- Ofrecer actividades de ocio preventivo por las tardes y en fechas de vacaciones escolares de los niños.
- Potenciar la relación de los participantes, educando al respeto y la tolerancia, la autoorganización individual y grupal, con el fin de que se proyecte en una mayor participación social y cultural.
- Potenciar la integración social entre los participantes.

Perfiles

Niños y jóvenes entre 6 y 15 años, y sus familias.

Atenciones que ofrece

Se realizan actividades de ocio preventivo:

1. Apoyo socioeducativo.
2. Hábitos de conducta.
3. Habilidades sociales.
4. Talleres de interculturalidad.
5. Actividades de tiempo libre.
6. Actividades de preventivas (drogas, salud ...)

Nº de plazas

Las actividades se distribuyen entre 10 y 18 horas semanales para centro municipal de servicios sociales con un máximo de 12 personas por sesión.

Requisitos

1. Tener entre 6 y 15 años.
2. Derivados desde los Centros municipales de servicios sociales correspondientes.



Documentación a aportar

Para poder acceder a las actividades se debe entregar una ficha técnica de inscripción y autorización.

Canal de acceso

A través del profesional de referencia de cada Centro municipal de servicios sociales.

Localización del servicio

Las actividades se realizarán en los locales disponibles que estén ubicados en el sector del Centro municipal de servicios sociales.

Horario de atención

- Para información: De lunes a viernes de 9 a 14 horas y martes de 16,30 a 18,30 h

- Por actividades: a determinar por los centros de servicios sociales.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / profesionales: Equipo de profesionales formado por personal con titulación universitaria en educación social, trabajo social, pedagogía o psicológicos y monitores de tiempo libre.

Ratios y perfiles profesionales: Equipo multi profesional dotado de personas especializadas en actividades de ocio y tiempo libre con niños y jóvenes.

Estándares de calidad: Los que se definan en el decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de servicios sociales.

Garantía de la prestación: según la disponibilidad presupuestaria

Gestión del servicio

Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales.

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4/2009 de Servicios Sociales de las Islas Baleares.

- Ley 23/2006 de capitalidad de Palma.

- Ley 8/2008 modificación de capitalidad de Palma.

- Pliego de condiciones del servicio de actividades comunitarias de ocio preventivo 2016

1.2.4. Servicio Socioeducativo Comunitario

Descripción

Conjunto de actuaciones dirigidas a la prevención, el apoyo y la integración social de los adolescentes y jóvenes y sus familias que se encuentran en situación de riesgo social y de vulnerabilidad personal sea por razones familiares, económicas, sociales, étnicas y / o culturales.

Función

Prevenir las situaciones de riesgo social de la población adolescente y joven, desarrollando programas de habilidades y competencias pro-sociales que faciliten procesos de autonomía personal, motivación y mejora de autocontrol, autoestima y competencia.

Perfiles

Preferentemente adolescentes y jóvenes que viven en los barrios con alta vulnerabilidad social que determine anualmente el Ajuntament de Palma, son los que se encuentren en situación de especial dificultad social y a sus familias, a nivel grupal y comunitario.





Atenciones que ofrece

1. Favorecer la formación ocupacional e inserción laboral de la juventud.
2. Realizar intervenciones preventivas y actuaciones con grupos de riesgo.
3. Promover factores de protección y habilidades sociales.
4. Trabajo con entidades y servicios.
5. Atención familiar.

Canal de acceso

- Centros municipales de servicios sociales.
- Contacto directo.
- Derivado de otras entidades y / o servicios.

Horario de atención

El horario de las actividades será flexible y con un mínimo de tres tardes.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / equipos profesionales: unidades de trabajo social (UTS) de los servicios comunitarios básicos

Ratios y perfiles profesionales: cada UTS está integrada, como mínimo, por un trabajador o una trabajadora social, un educador o una educadora social, un trabajador familiar y un auxiliar informador. Los ratios serán las que se determinen en el decreto de principios generales de los servicios sociales comunitarios básicos.

Estándares de calidad: los que se definan en el plan de calidad autonómico y en el decreto de ratios.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Gestión del servicio

Servicios Centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales.

Legislación y documentación de referencia

- *Pliego de condiciones del Servicio Socioeducativo Comunitario 2016*
- *Ley 4/2009 de Servicios Sociales de las Islas Baleares.*
- *Ley 23/2006 de Capitalidad de Palma.*
- *Ley 8/2008 modificación de Capitalidad de Palma.*
- *Catálogo de prevención social.*
- *Criterios técnicos de intervención comunitaria 2016 de la Concejalía competente.*

1.2.5. Servicio de talleres de prevención comunitaria

Descripción

Diferentes actividades de carácter lúdico y socioeducativo que se realizan en las barriadas para el desarrollo de competencias sociales a nivel grupal y / o comunitario.

Función

- Como una estrategia y / o actividad de un proyecto y / o actuación.
- Contactar y dinamizar en una zona de nueva intervención o con un grupo nuevo para tantear las posibilidades de trabajo, con objetivos concretos y por un tiempo determinado.
- Apoyar una entidad con la que se trabaja conjuntamente.
- Apoyar el trabajo conjunto con entidades y / o servicios de un barrio (Plataformas, tablas ...)
- Realizar prevención de hábitos saludables (mensajes preventivos, actividades de control emocional, potenciar autonomía personal, toma de decisiones, ...).

Perfiles

Población en general.

Atenciones que ofrece

1. Actividades organizadas en barrios con intervención comunitaria.
2. Actividades deportivas, de ocio o culturales.
3. Conocimiento de los recursos del territorio.
4. Actividades puntuales que apoyen el trabajo conjunto de entidades y servicios de un barrio (encuentros, fiestas ...).
5. Refuerzo de memoria y otras actividades con personas mayores.
6. Actividades intergeneracionales, interculturales / multiculturales.

Requisitos

Las personas y / o familias deben estar conectados con profesionales de los Centros municipales de servicios sociales.

Documentación a aportar

Los profesionales responsables del proyecto han de enviar la hoja de encargo para taller y el presupuesto de la empresa o persona particular que lo realizará en los servicios centrales.

Canal de acceso

A través del profesional referente del Centro municipal de servicios sociales correspondiente.

Localización del servicio

Las actividades se realizarán en los locales disponibles que estén ubicados dentro del territorio.

Horario de atención

- De información: de lunes a viernes de 9 a 14 horas y martes de 16,30 a 18,30 h

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / profesionales: Equipo de profesionales formado por personal con titulación universitaria en educación social, trabajo social, pedagogía y psicólogos y monitores de tiempo libre.

Ratios y perfiles profesionales: Equipo multi profesional dotado de personas especializadas en actividades de ocio y tiempo libre para la población general.





Estándares de calidad: Los que se definan en el decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de servicios sociales.

Garantía de la prestación: según la disponibilidad presupuestaria

Gestión del servicio

Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales.

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4/2009 de Servicios Sociales de las Islas Baleares.
- Ley 23/2006 de Capitalidad de Palma.
- Ley 8/2008 modificación de Capitalidad de Palma.
- Documento explicativo de petición de Talleres Prevención Comunitaria 2012.
- Hoja de encargo de talleres de prevención comunitaria.
- Hoja de incidencia de talleres de prevención comunitaria.
- Criterios técnicos de intervención comunitaria 2016 de la Concejalía competente.
- Pliego de condiciones del Servicio de talleres de prevención comunitaria.

2. ATENCIÓN A LA INFANCIA Y ADOLESCENCIA

2.1 Servicio de prevención del abandono educativo

Descripción

La finalidad es prevenir el abandono escolar y el retorno al sistema educativo.

El apoyo educativo lo entendemos como el conjunto de intervenciones que forman la interacción entre el refuerzo escolar de unas materias concretas, conjuntamente con el aprendizaje de las técnicas de estudio necesarias, además del seguimiento con las familias y las coordinaciones y regulaciones imprescindibles con los profesionales del sistema educativo.

Funciones

- Prevención del fracaso escolar
- Apoyo socioeducativo para favorecer aprendizajes
- Implicación de las familias en los procesos educativos de los jóvenes

Perfiles

Jóvenes que cursen la ESO y en situación de alto riesgo de abandono escolar.

Atenciones que ofrece

Refuerzo escolar de unas materias concretas, conjuntamente con el aprendizaje de las técnicas de estudio necesarias

N. plazas

Las actividades se distribuyen entre 12 y 20 horas semanales para centro municipal de servicios sociales con un máximo de 12 personas por sesión.

Requisitos

Tener entre 10 y 18 años y ser derivados desde los centros municipales de servicios sociales correspondientes.

<http://www.caib.es/eboibfront/pdf/es/2018/3/998133>



Canal de acceso

Por derivación del profesional referente del centro municipal de servicios sociales

Localización del servicio

Las actividades se realizarán en los locales disponibles que estén ubicados dentro del territorio.

Horario de atención

De información: de lunes a viernes de 9 a 14 horas y martes de 16,30 a 18,30 h

De actividades: a concretar

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / profesionales: Equipo de profesionales formado por personal con titulación Univeridad que quizás en educación social, trabajo social, psicología o pedagogía

Ratios y perfiles profesionales: Equipo multi profesional dotado de personas especializadas en actividad en apoyo socioeducativo para niños y jóvenes.

Estándares de calidad: Los que se definan en el decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de servicios sociales.

Garantía de la prestación: según la disponibilidad presupuestaria

Gestión del servicio

Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales.

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4/2009 de Servicios Sociales de las Islas Baleares.
- Ley 17/2006, de 13 de noviembre, integral de la atención y de los derechos de la infancia y la adolescencia de las Islas Baleares.
- Ley orgánica de la educación (LOE)
- Pliego de condiciones del Servicio de Prevención del abandono educativo 2016.

2.2 Programa de intervención socioeducativa de escolaridad compartida para jóvenes en riesgo de exclusión social

Descripción

El programa es una medida extraordinaria de escolaridad compartida con actividades de tipo práctico, dirigida a jóvenes matriculados en ESO con un alto riesgo de abandono escolar y en riesgo social, que lleva a cabo la Dirección General de la Consejería de Salud, Familia y bienestar social, con la colaboración de varios ayuntamientos de las Islas Baleares, entre ellos el Ayuntamiento de Palma, y la Consejería de Educación, Cultura y Universidades.

Funciones

- Poner en disposición los y las jóvenes para que puedan alcanzar los aprendizajes básicos, instrumentales, laborales y sociales que le han de permitir la plena integración social y laboral

- Posibilitar la continuidad de los jóvenes en el sistema educativo o, en el caso de los alumnos que se encontraban desescolarizados, el retorno a esta

- Preparar al alumno para que pueda compensar, en la medida de sus posibilidades, las carencias producidas dentro del sistema educativo, en colaboración con los profesionales del centro educativo de referencia

- Trabajar los hábitos laborales y las habilidades a partir de la experiencia práctica que desarrollarán a lo largo de la estancia en el programa



- Establecer un vínculo educativo con los y las jóvenes que facilite el trabajo de las competencias personales y transversales necesarias para una incorporación de calidad al sistema educativo, social y laboral, en coordinación con los profesionales del Centro municipal de servicios sociales de referencia

Perfiles

Jóvenes de 14 a 16 años con riesgo de exclusión escolar y / o social para los que las medidas ordinarias y extraordinarias aplicadas a los centros de enseñanza secundaria no han conseguido los resultados esperados.

Atenciones que ofrece

1. Prácticas formativas en una empresa y / o Talleres prácticos de aprendizaje
2. Asistencia al centro educativo para hacer las asignaturas instrumentales
3. Apoyo y seguimiento por parte de un / a educador / a social del programa y asistencia a asignaturas transversales

N. plazas

El programas concretst tienen una disponibilidad de 49 plazas por curso ESOL.

Canal de acceso

Por derivación del profesional referente del Centro municipal de servicios sociales a través del modelo de informe Alter.

Localización del servicio

Se realiza dentro de los centros educativos y las empresas col • doras.

Horario de atención

De información: de lunes a viernes de 9 a 14 horas y martes de 16,30 a 18,30 h

Desarrollo del programa: de lunes a viernes de 9 a 14 horas de septiembre a junio.

Tipo de servicio: servicio social específico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / profesionales: Equipo de la Dirección General de Menores, centros de servicios sociales, equipos educativos de la Consejería de Educación

Ratios y perfiles profesionales: Equipo de profesionales formado por personal con titulación univéristaria en educación social y trabajo social.

Estándares de calidad: Los que se definan en el decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de servicios sociales

Garantía de la prestación: según la disponibilidad presupuestaria.

Gestión del servicio

Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales.

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4/2009 de Servicios Sociales de las Islas Baleares.

- Ley 17/2006, de 13 de noviembre, integral de la atención y de los derechos de la infancia y la adolescencia de las Islas Baleares.

- Ley orgánica de la educación (LOE)

- Ley 17/2006, de 13 de noviembre, Integral de la Atención y de los Derechos de la Infancia y la adolescencia de las Islas Baleares.



2.3 Servicio de centro de día para infancia-adolescencia

Descripción

Servicio diurno preventivo fuera del horario escolar, que da apoyo, estimula y potencia la estructuración y el desarrollo de la personalidad, la socialización, la adquisición de aprendizajes básicos de recreo, y compensa las deficiencias socioeducativas de las personas atendidas.

Funciones

Es un recurso que basa su intervención, desde la educación social y compensatoria, en la atención personalizada mediante el trabajo de tutoría individual, el grupal, la familia, en trabajo en red y la comunidad

Perfiles

Niños de 3 a 16 años pertenecientes a familias en situación de dificultad social.

Atenciones que ofrece

1. Actividades de apoyo escolar y socioeducativo.
2. Sesiones informativas / formativas y encuentros familiares.
3. Cesión de espacio en horario de mañana.

Requisitos

- Tener expediente abierto en el centro municipal de servicios sociales correspondiente.
- Valoración por parte del / la profesional de referencia y cumplimiento del plan de trabajo acordado.

Canal de acceso

Por derivación del profesional referente del centro municipal de servicios sociales.

Localización del servicio

Dependencias municipales del Ayuntamiento de Palma y de entidades acreditadas.

Horario de atención

De información: de lunes a viernes de 9 a 14 horas y martes de 16,30 a 18,30 h

Actividad: de lunes a viernes de 16 a 19:30 horas.

Tipo de servicio: servicio social comunitario específico

Entidad proveedora: administración local y entidades

Equipamientos / profesionales: los que se definen en el decreto de acreditación de centros y servicios.

Ratios y perfiles profesionales: Equipo multi profesional dotado de personas especializadas en actividad en apoyo socioeducativo para niños y jóvenes.

Estándares de calidad: Los que se definan en el decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de servicios sociales.

Garantía de la prestación: según la disponibilidad presupuestaria

Gestión del servicio

Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales.

Legislación y documentación de referencia



- Ley 4/2009 de Servicios Sociales de las Islas Baleares.

- Ley 17/2006, de 13 de noviembre, integral de la atención y de los derechos de la infancia y la adolescencia de las Islas Baleares.

3. ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA Y PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL

3.1 Servicio de atención e integración a personas con discapacidad

Descripción

Servicio destinado a conseguir la integración socioeducativa de las personas con discapacidad, con un grado de dependencia reconocido, y sus familias.

Funciones

- Potenciar al máximo los niveles de independencia y autonomía de las personas con discapacidad para obtener su máxima incorporación y participación social.
- Trabajar con entidades y grupos sociales para conseguir que se impliquen en la plena inserción social y comunitaria de estas personas.

Perfiles

- Las personas con discapacidad (física, psíquica-intel • intelectual, psíquica -trastorno de salud mental, sensorial o mixta) o con necesidades educativas especiales.
- Los progenitores y familiares de las personas con discapacidad o necesidades educativas especiales.
- Las personas con indicios de una posible discapacidad, detectados por parte de los Centros municipales de servicios sociales.

Atenciones que ofrece

1. Atención individual:

- Incrementar habilidades sociales y de relación personal.
- Fomentar la autonomía, capacidad de decisión, autoestima, defensa de sus derechos.
- Incrementar y consolidar su red de amistades o de iguales.
- Desarrollar la capacidad de los jóvenes-adultos de auto-organizar el tiempo libre ya sea solos o en grupos de iguales.
- Apoyar a los jóvenes-adultos para poder realizar un proyecto de futuro personal y de vida independiente.
- Incrementar el grado de participación en actividades realizadas por recursos públicos, de entidades, de asociaciones o de recursos privados (culturales, ocio, formativo, asociativo, deportivo), tanto de la ciudad como del barrio.
- Capacitar a los progenitores -padres y madres- en la comprensión de la discapacidad y en las capacidades de integración.
- Capacitar a los progenitores -padres y madres- en habilidades de crianza y de atención a los hijos discapacitados.
- Asesorar y orientar al voluntariado y personas solidarias, que faciliten la participación e integración.
- Realizar la derivación de las personas con discapacidad a los programas de la Red de Orientación del SOIB.
- Orientar y acompañar a las personas con indicios de posible discapacidad detectadas desde los Centros municipales de servicios sociales, hacia el organismo competente en el dictamen de discapacidad.

2. Atención grupal:

- Grupos de habilidades personales y sociales para adolescentes y jóvenes: de habilidades sociales y relación personales; autoestima y crecimiento socioeducativo; de incremento de participación social.
- Grupos formativos específicos: sexualidad, afectividad, toma de decisiones, autoestima y otros.



- Grupos de capacitación de progenitores y familiares de personas con discapacidad o necesidades educativas especiales: informativos, socioeducativos, de habilidades de crianza, de ayuda mutua de familias y cuidadores.

- Grupos de salidas y de tiempo libre.

3. Atención comunitaria:

- Detectar situaciones de riesgo de niños con discapacidad o con necesidades educativas.

- Colaborar con centros educativos con alumnos con discapacidad o necesidades educativas especiales de primaria y secundaria.

- Facilitar y acompañar la integración en actividades, talleres y grupos realizados por servicios y entidades territoriales.

- Sensibilizar a las entidades para que faciliten la integración.

- Colaborar en el fomento de los voluntarios sociales y en proyectos de prevención de niños y adolescentes realizados por los profesionales del Centro municipal de servicios sociales.

Localización del servicio

Centros municipales de servicios sociales.

Horario de atención

De información: de lunes a viernes de 9 a 14 horas y martes de 16,30 a 18,30 h

Tipo de servicio: servicio social comunitario específico

Entidad proveedora: administración local.

Equipamientos / equipos profesionales: los que se definan en los decretos de acreditación de centros y servicios de atención a las personas con discapacidad o personas mayores

Ratios y perfiles profesionales: los que se definan en los decretos de acreditación de centros y servicios de atención a las personas con discapacidad o personas mayores

Estándares de calidad: lo establecido el plan de calidad previsto en la Ley 4/2009 y el decreto de acreditación de servicios de atención a la dependencia.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Gestión del servicio

Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales.

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4/2009 de Servicios Sociales de las Islas Baleares.

- Ley 17/2006, de 13 de noviembre, integral de la atención y de los derechos de la infancia y la adolescencia de las Islas Baleares.

- Ley 8/2008 modificación de capitalidad de Palma.

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

- Pliego de prescripciones técnicas para el contrato de gestión de servicio de atención e integración de personas con discapacidad. 2016

- Protocolo socioeducativo Ayuntamiento de Palma.

3.2 Servicio de centros de día

3.2 Servicio de Centros de día



Descripción

Servicio comunitario de estancias diurnas para mayores dependientes.

Funciones

Atención individualizada que pretende mejorar la calidad de vida tanto de las personas mayores afectadas por algún dependencia y la de los familiares que las atienden.

Perfiles

Personas mayores en situación de dependencia y que así lo establece su programa individual de atención (PIA).

Atenciones que ofrece

1. Atención individual a la persona:

- Incrementar y recuperar la autonomía y la relación con el entorno, mediante la mejora de la movilidad, el área cognitiva y el mantenimiento del área senso-perceptiva.
- Proporcionar una asistencia básica: alimentación, higiene y rehabilitación.
- Prevenir situaciones de deterioro físico y psíquico potenciando sus actitudes vitales residuales.
- Favorecer la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual, evitando o retrasando los ingresos no deseados en centros residenciales.

2. Atención a las familias cuidadoras:

- Proporcionar tiempo libre y descanso.
- Proporcionar apoyo, formación, orientación y asesoramiento para atender a sus familiares dependientes.
- Desarrollar aptitudes y motivaciones que contribuyan a una mejora de la calidad de los cuidados dispensados a la persona asistida.
- Fomentar hábitos que permitan reducir el estrés como cuidadores y mejorar su estado psicofísico.
- Prevenir los conflictos familiares relacionados con su rol de cuidador.

Nº de plazas

Cada centro de día dispone de entre 20 y 30 plazas.

Requisitos

- Estar empadronados en Palma.
- No padecer enfermedad infecto-contagiosa o que requiera de una asistencia sanitaria intensiva.
- Disponer de un apoyo social suficiente que garantice la adecuada permanencia en su entorno habitual de convivencia.

Documentación a aportar

Grado y nivel de dependencia reconocido.

Canal de acceso

Se podrá acceder al centro a través del circuito de atención a la dependencia.

Localización del servicio

Centros de día



Horario de atención

De información: de lunes a viernes de 9 a 14 horas y martes de 16,30 a 18,30 h

De atención: De lunes a viernes de 8 a 17 horas.

Tipo de servicio: servicio social comunitario específico

Entidad proveedora: Consejería de Servicios Sociales y Cooperación, administración local y entidades

Equipamientos / profesionales: los que se definan en los decretos de acreditación de centros y servicios de atención a las personas con discapacidad o personas mayores.

Ratios y perfiles profesionales: los que se definan en los decretos de acreditación de centros y servicios de atención a las personas con discapacidad o personas mayores

Estándares de calidad: lo establecido el plan de calidad previsto en la Ley 4/2009 y el decreto de acreditación de servicios de atención a la dependencia.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Copago: sí, según Decreto 84/2010 y normativa municipal

Gestión del servicio

Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales.

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares.
- Ley 23/2006 de capitalidad de Palma.
- Ley 8/2008 modificación de capitalidad de Palma.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- Decreto 86/2010, de 25 de junio.
- Convenio con la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación
- Pliego de condiciones centro de día s'Estel 2016.

3.3 Gestión acciones tutelares

Descripción

Convenio entre el Ayuntamiento de Palma y las Fundaciones Tutelares acreditadas para posibilitar la más amplia cobertura de la protección jurídica y social de las personas adultas usuarias de los servicios sociales municipales que se encuentren en situaciones de desamparo por no ser capaces de autogobernarse su vida y llevar el seguimiento de las personas adultas incapacitadas judicialmente o en proceso de incapacitación.

Funciones

Posibilitar la más amplia cobertura de la protección jurídica y social de las personas adultas que puedan encontrarse en situaciones de desamparo por no ser capaces de autogobernarse su vida.

Perfiles

- Familiares de primer y segundo grado de personas que se encuentran en una situación de posible incapacitación• Profesionales de instituciones que encuentren adecuado iniciar los trámites de una posible incapacitación.
- Vecinos, asociaciones, entidades.



Atenciones que ofrece

1. Detección de personas precisadas de protección jurídica en situación de necesidad o en riesgo de estarlo por falta de atención adecuada.
2. Información y orientación a familiares y / o entidades en cuestiones de los procesos de incapacitación.
3. Apoyar familiares para afrontar los trámites de incapacitación.
4. Iniciar el procedimiento en casos de usuarios que no disponen de personas, familiares o afines que cubran sus necesidades.
5. Facilitar el acceso a los recursos y prestaciones.

La Fundación o entidad Tutelar asumirá las funciones de defensa judicial de los presuntos incapaces y la tutela curatela una vez declarada la incapacitación cuando así lo acuerde la autoridad judicial competente.

Canal de acceso

Se remitirá un informe social al equipo responsable de servicios centrales y revisada toda la documentación se elevará a la Dirección General para super firma. Una vez Firmado se entregará en mano a fiscalía y / o los juzgados. En caso de que la persona incapáz no entienda familia, la documentación también se remitirá a la Entidad Tutelar.

Localización del Servicio

Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales

Horario de atención

- De información: de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y martes de 16,30h a 18,30h

Tipo de servicio: Servicio social comunitario COMPLEMENTOS

Entidad Proveedor: administración local y Entidades

Equipamientos / profesionales: Equipo de profesionales formación mieda personal con titulación univerristaria en trabajo social.

Ratios y perfiles profesionales: personal técnico con titulación universitaria en trabajo social.

Gestión del Servicio

Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales

Estándares de calidad: Los que se definan en el decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de servicios sociales.

Garantía de las prestaciones: prestaciones garantizada

Gestión del Servicio

Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales.

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4/2009 de Servicios Sociales de las Islas Baleares.

- Ley 23/2006 de capitalidad de Palma.

- Ley 8/2008 modified de capitalidad de Palma.

- RD 1/2013, de 29 de noviembre, que aprueba el Texto refundido de la ley general de Derechos a las personas con discapacidad y deroga la Ley 13/1982.

- Decreto 6/2016, de 5 de febrero, por el que se regulan los principios generales que Deben regir el Funcionamiento de las Entidades tutelares de las personas adukltes incapacitadas judicialmente.





- Convenio entre Gobierno Balear, Consell Insular, Ayuntamiento de Palma y Fundación Aldaba para la atención y el Seguimiento de las personas adultas incapacitadas judicialmente o en Proceso de incapacitación. Septiembre 2000, renovable anualmente.

- Protocolo de incapacitaciones de la Concejalía competente.

3.4.- Servicio de promoción de la autonomía personal

Descripción

Conjunto de servicios comunitarios básicos específicos Casals de promoción de la autonomía personal que tienen como objetivos básicos cubrir las necesidades básicas y promover las capacidades de autocuidado y habilidades sociales de las personas mayores.

Funciones

Ofrecer un recurso ubicado en el barrio que permita la continuidad de los mayores en su entorno habitual de vida y mejore la calidad, fomentando las relaciones con el entorno (vecinos, entidades y servicios).

Perfiles

Personas mayores en situación de dificultad o riesgo social.

Atenciones que ofrece

1. Servicio de comedor abierto todo el año, de lunes a domingo.
2. Servicio de cena para llevarse.
3. Servicio de ayuda a domicilio para las personas que son usuarias del servicio.
5. Actividades de fomento de la autonomía personal.
6. Servicio de lavandería y duchas.

Los centros podrán organizar actividades de ocio organizadas por el Casal y por otras instituciones o entidades de la zona.

Para facilitar los desplazamientos y la asistencia de los usuarios algunos centros disponen de servicio de transporte adaptado.

Nº de plazas

El Casal dispondrá de entre 36-45 plazas.

Requisitos

- Estar empadronados en Palma.
 - Encontrarse en situación de dificultad o riesgo social.
- La cuota y prioridad de acceso se fija a partir de la valoración profesional.

Canal de acceso

A través de los Centro municipal de servicios sociales

Localización del servicio

Dependencias municipales del Ayuntamiento de Palma

Horario del servicio

- De información; de lunes a viernes de 9 a 14h horas y martes de 16,30 a 18,30 h
- El servicio está abierto los 365 días del año con los siguientes horarios:



Servicio de comedor: de 12 a 16 horas.

Servicio de duchas y lavandería: de lunes a viernes de 9 a 16 horas.

Servicio de comida a domicilio: de lunes a viernes de 9 a 16 horas.

Programa de actividades de ocio: flexible.

Tipo de servicio: servicio social comunitario específico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / profesionales: los que se definan en los decretos de acreditación de centros y servicios de atención a las personas con discapacidad o personas mayores.

Ratios y perfiles profesionales: los que se definan en los decretos de acreditación de centros y servicios de atención a las personas con discapacidad o personas mayores

Estándares de calidad: lo establecido el plan de calidad previsto en la Ley 4/2009 y el decreto de acreditación de servicios de atención a la dependencia.

Garantía de la prestación: según disponibilidad presupuestaria

Copago: sí, según normativa municipal

Gestión del servicio

Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales.

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares.
- Ley 23/2006 de capitalidad de Palma.
- Ley 8/2008 modificación de capitalidad de Palma.
- Ley 39/2006, de 14 de diciembre de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia
- Pliegos condiciones técnicas del servicio de autonomía personal. 2014

4. SERVICIOS DE ATENCIÓN DOMICILIARIA

4.1 Servicio de ayuda a domicilio

Descripción

Conjunto de tareas realizadas en el domicilio de la persona / familia dirigidas al apoyo y / o mejora de situaciones generadas por la falta de autonomía física y / o psíquica, así como a las situaciones de dependencia social.

Funciones

- Estimulación y potenciación de la autonomía personal y la integración en el medio habitual de vida, evitando el aislamiento.
- Detección y / o prevención de situaciones de crisis personal, familiar, de riesgo y / o de aislamiento personal.
- Favorecer un marco de convivencia saludable y una relación positiva con el entorno.
- Prevención de internamientos innecesarios o no deseados.
- Potenciación y adquisición de hábitos y habilidades que mejoren su seguridad, condiciones y calidad de vida.
- Dar atención de ámbito doméstico que suponga un apoyo personal o social necesario.



- Promover y fomentar la adecuación de la vivienda a las necesidades de la persona atendida.

Perfiles

Personas mayores, personas discapacitadas, enfermos y familias en riesgo social y personas en situación de dependencia que así lo establezca el programa individual de atención (PIA).

Atenciones que ofrece

1. Asistencial: cubrir necesidades relacionadas con el cuidado personal cuando la persona no puede valerse por sí misma (movilizaciones, higiene personal, cambio de pañales ...).
2. De soporte: se cubren necesidades de tipo emocional ofreciendo apoyo afectivo (confianza, cambios positivos, reafirmar y acompañar en los procesos cotidianos ...).
3. Curativa -rehabilitadora: ayudar a atender las necesidades médicas y sanitarias del usuario / a (revisiones, control vacunas, corregir malos hábitos, regímenes alimenticios ...).
4. Preventiva: detección de comportamientos, situaciones de crisis, hábitos y actitudes. Intervención en situaciones de hospitalizaciones. Evitar el aislamiento, situaciones de soledad.
5. Orientativa -educadores: dar información suficiente al usuario para que pueda decidir. Ayudar a adquirir o reforzar hábitos positivos, provocando actitudes que fomenten la autonomía. Hacer reflexionar al usuario para que introduzca elementos de cambio en su vida cotidiana.
6. Domésticas: apoyo en el mantenimiento de la limpieza de la casa, organización ropa, compra.
7. De acompañamiento: visitas médicas, gestiones, movilizaciones fuera del domicilio, ...

Requisitos

Encontrarse en situaciones de pérdida o disminución de autonomía y / o vulnerabilidad social.

Documentación a aportar

1. *Solicitud de alta de servicios domiciliarios.*
2. *Impreso declaración jurada.*
3. *Impreso informe médico.*
4. *Hoja anexa para solicitar SAD.*
5. *Fotocopia del certificado de reconocimiento del grado de discapacidad.*
6. *Informe social, según modelo establecido, en el que consten los datos relevantes de la situación socio -familiar, la atención de que dispone y valoración de la necesidad del servicio.*
7. *Fotocopia DNI.*
8. *Certificado pensión.*
9. *Fotocopia del recibo de Inmuebles, fotocopia de la declaración del IRPF o autorización para la consulta digital.*
10. *Otros documentos considerados importantes para la valoración.*

Se adjuntará toda la documentación que se solicita al beneficiario del servicio ya que sino no se podrá tramitar la solicitud.

Canal de acceso

Las solicitudes se pueden hacer a través de:

- Centros municipales de servicios sociales.



- Hospitales y centros de salud del Ib-salud del municipio de Palma.

- Entidades de atención social

Toda la documentación requerida se remitirá a servicios centrales vía registro general.

Las solicitudes serán valoradas a la comisión de servicios centrales. Se asignará una puntuación teniendo en cuenta la situación social, de salud y económica de la unidad familiar según el baremo establecido.

Horario de atención

-De lunes a viernes de 8,00 a 22,00 horas

- Excepcionalmente domingos y festivos de 8,00 a 22,00 hoes

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local y Consejería de Servicios Sociales y Cooperación, subsidiariamente para personas en situación de dependencia.

Equipamientos / equipos profesionales: Las que se establecen en el Decreto 86/2010, de 25 de junio y en el decreto de servicios sociales comunitarios básicos.

Ratios y perfiles profesionales: Las que se establecen en el Decreto 86/2010, de 25 de junio y en el decreto de servicios sociales comunitarios básicos.

Estándares de calidad: los que se definan en plan de calidad autonómico, en el decreto de ratios profesionales. y en el decreto de acreditación de servicios de atención a la dependencia.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Copago: sí, según Decreto 84/2010 y normativa municipal

Gestión del servicio

Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales.

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares.

- Ley 23/2006 de capitalidad de Palma.

- Ley 8/2008 modificación de capitalidad de Palma.

- Ley 39/2006, de 14 de diciembre de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

- Pliego de prescripciones técnicas del servicio de ayuda a domicilio. 2015

- Régimen jurídico básico del servicio de atención domiciliaria. Agosto 2006.

4.2 Servicio de comida a domicilio

Descripción

Es un servicio dirigido a personas mayores y / o discapacitadas con dificultades de autonomía que consiste en la provisión de menús elaborados y su distribución en el domicilio.

Funciones

- Mejorar la calidad de vida de las personas mayores y / o discapacitadas, facilitando la permanencia durante más tiempo en su entorno y evitando internamientos.

- Contribuir a proporcionar una alimentación adecuada a las personas atendidas, favoreciendo la prevención de posibles problemas de salud



derivados de una alimentación insuficiente o de una dieta inadecuada.

- Prevenir situaciones de aislamiento y / o soledad.

Perfiles

Personas mayores y / o discapacitadas que viven solas o conviven con una persona dependiente y tienen escaso apoyo familiar y que presentan:

- Dependencia en la preparación de comida, por incapacidad motora, deterioro cognitivo y / o sensorial.

- Riesgo alto o moderado de accidentes domésticos.

- Dificultades para seguir una dieta equilibrada básica.

- Infraestructura de la vivienda inadecuada para la preparación de comidas.

Atenciones que ofrece

1. Provisión de menú en el domicilio de los beneficiarios. Este servicio se realiza los lunes, miércoles, viernes y sábados, con cada una de estas entregas también se entregará el menú del día siguiente (martes, jueves y domingo) a excepción del viernes que sólo se servirá el menú de ese día .

2. Diferentes tipos de menús para adaptarse a las necesidades dietéticas de los beneficiarios.

Tanto el almuerzo (primer y segundo plato, pan y postre) como la cena (un plato y postre) se presentarán con las diferentes dietas.

3. Dos días por semana se distribuirá un litro de leche para cada persona beneficiaria.

4. El servicio se ofrecerá en diferentes modalidades: en cuanto al contenido (servicio completo- comida y cena) o sólo comer; frecuencia (diaria o días concretos a la semana) y duración (servicio temporal o permanente).

Requisitos

- Personas empadronadas en Palma.

- Personas mayores de 64 años o con certificación de discapacidad.

- Tener limitaciones importantes de autonomía funcional con dificultades físicas o psíquicas para elaborar la comida.

- Aportación económica en función de la ordenanza municipal aprobada para el año en curso.

- Disponer de un microondas. Al caso de que no tenga la persona usuaria, Cruz Roja ofrece un en depósito.

- A la hora de la entrega de la comida, tiene que haber una persona en el domicilio. Si no es posible se puede facilitar un domicilio alternativo siempre que sea en el mismo edificio.

De forma excepcional el servicio podrá dirigirse a otros colectivos que se encuentran temporalmente con una situación de dificultad para atender las necesidades nutricionales para enfermedades graves, periodos de convalecencia sin familiares, u otras situaciones de limitación temporal de autonomía.

La prioridad del servicio son las personas solas sin recursos familiares y con bajo nivel de renta.

El coste del servicio se calcula según los ingresos económicos de la unidad de convivencia. Se podrá subvencionar según el baremo establecido para la totalidad o parte del coste.

Documentación a aportar

1. *Solicitud de alta de servicios domiciliarios.*

2. *Impreso declaración jurada.*

3. *Impreso informe médico.*



4. Hoja anexa para solicitar Comida a domicilio
5. Fotocopia del certificado de reconocimiento del grado de discapacidad.
6. Informe social, según modelo establecido, en el que consten los datos relevantes de la situación socio-familiar, la atención de que dispone y valoración de la necesidad del servicio.
7. Fotocopia DNI.
8. Certificado pensión.
9. Fotocopia del recibo de Inmuebles, fotocopia de la declaración del IRPF o autorización para la consulta digital.
10. Otros documentos considerados importantes para la valoración.

Se adjuntará toda la documentación que se solicita al beneficiario del servicio ya que sino no se podrá tramitar la solicitud.

Canal de acceso

Las solicitudes se pueden hacer a través de:

- Centros municipales de servicios sociales.
- Hospitales y centros de salud del Ib-salud del municipio de Palma.
- Entidades de atención social

Toda la documentación requerida se remitirá a servicios centrales, vía registro general, las solicitudes serán valoradas a la comisión de servicios centrales. Se asignará una puntuación teniendo en cuenta la situación social, de salud y económica de la unidad familiar según el baremo establecido.

Horario de atención

Distribución domiciliaria de 8,30 a 14,30 horas los lunes, martes, jueves y sábados.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / equipos profesionales: Las que se establecen en el Decreto 86/2010, de 25 de junio y en el decreto de servicios sociales comunitarios básicos.

Ratios y perfiles profesionales: Las que se establecen en el Decreto 86/2010, de 25 de junio y en el decreto de servicios sociales comunitarios básicos.

Estándares de calidad: los que se definan en plan de calidad autonómico, en el decreto de ratios profesionales. y en el decreto de acreditación de servicios de atención a la dependencia

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Copago: sí, según normativa municipal

Gestión del servicio

Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales.

Legislación y documentación de referencia

- Pliego de prescripciones técnicas del servicio municipal de comida a domicilio.
- Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares.
- Ley 23/2006 de capitalidad de Palma.





- Ley 8/2008 modificación de capitalidad de Palma.
- Ley 39/2006 de 14 de diciembre de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
- Régimen jurídico básico de los servicios de comida a domicilio. Noviembre 2002.
- Pliego de prescripciones técnicas del servicios municipal de comida a domicilio 2014

4.3 Servicio de Teleasistencia

Descripción

Servicio permanente que permite activado una unidad de control remoto (UCR) al que de forma inmediata se conectados con la central de teleasistencia el personal de la que está específicamente preparado para dar respuesta adecuada a la situación / problema presentada (emergencias sanitarias y / o sociales, crisis de soledad, crisis de angustia, etc.)

La solicitud del servicio de teleasistencia ofrece la posibilidad de contratar al mismo tiempo el servicio de alarma de gas y humo.

Funciones

- Incrementar la calidad de vida de las personas mayores y / o discapacitadas, facilitando la permanencia durante más tiempo en su entorno y evitando internamientos.
- Asegurar la intervención inmediata en situaciones de crisis para proporcionar seguridad y atención.

Perfiles

Personas mayores o discapacitadas que vivan solas o permanezcan solas durante la mayor parte del día y personas en situación de dependencia.

No serán beneficiarias del servicio:

- Personas con enfermedades mentales graves o demencias.
- Personas con deficiencias notorias de audición y / o expresión verbal.

Atenciones que ofrece

1. Atención inmediata de las alarmas sanitarias y sociales por personal especializado.
2. Movilización de recursos propios y ajenos.
3. Información sobre recursos asistenciales en la ciudad.
4. Seguimiento periódico del usuario / a desde la Central de Atención.
5. Agendas para recordar al usuario / a datos importantes como son: administración de medicamentos, recordatorio de citas con el médico, felicitaciones de fechas importantes.
6. Control de ausencias domiciliarias.
7. Seguimiento con visitas personalizadas de voluntarios / as y personal técnico de Cruz Roja.
8. Instalación en el domicilio del usuario / a del equipamiento de teleasistencia.
9. Mantenimiento técnico y seguimiento periódico del funcionamiento del terminal.
10. Actividades complementarias.
11. Prevención de riesgos en el domicilio.
12. Custodia de llaves.





Requisitos

- Presentar problemas de salud que supongan un riesgo de sufrir una urgencia con necesidad de atención.
- Tener capacidad de distinguir señales de peligro y de emplear el aparato.
- Disponer de línea telefónica.
- Aportación económica en función del baremo establecido.

Documentación a aportar

1. Solicitud de alta de servicios domiciliarios.
2. Impreso declaración jurada.
3. Impreso informe médico.
4. Hoja anexa para solicitar Teleasistencia.
5. Fotocopia del certificado de reconocimiento del grado de discapacidad.
6. Informe social, según modelo establecido, en el que consten los datos relevantes de la situación socio-familiar, la atención de que dispone y valoración de la necesidad del servicio.
7. Fotocopia DNI.
8. Certificado pensión.
9. Fotocopia del recibo de Inmuebles, fotocopia de la declaración del IRPF o autorización para la consulta digital10. Otros documentos considerados importantes para la valoración.

Se adjuntará toda la documentación que se suele • licita al beneficiario del servicio ya que sino no se podrá tramitar la solicitud.

Canal de acceso

Las solicitudes se pueden hacer a través de:

- Centros municipales de servicios sociales.
- Hospitales y centros de salud del Ib-salud del municipio de Palma.
- Cáritas.

Toda la documentación requerida se remitirá a servicios centrales vía registro general.

Las solicitudes serán valoradas a la comisión de servicios centrales. Se asignará una puntuación teniendo en cuenta la situación social, de salud y económica de la unidad familiar según el baremo establecido.

Horario de atención

Las 24 horas del día, los 365 días del año

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local y Consejería de Servicios Sociales y Cooperación, subsidiariamente para personas en situación de dependencia.

Equipamientos / profesionales: los que se definan en los decretos de acreditación de centros y servicios de atención a las personas con discapacidad o personas mayores.

Ratios y perfiles profesionales: los que se definan en los decretos de acreditación de centros y servicios de atención a las personas con discapacidad o personas mayores



Estándares de calidad: lo establecido el plan de calidad previsto en la Ley 4/2009 y el decreto de acreditación de servicios de atención a la dependencia.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Copago: sí, según Decreto 84/2010 y normativa municipal

Gestión del servicio

Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales.

Legislación y documentación de referencia

- *Pliego de prescripciones técnicas del servicio de teleasistencia. 2015*
- *Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares.*
- *Ley 23/2006 de capitalidad de Palma.*
- *Ley 8/2008 modificación de capitalidad de Palma.*
- *Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.*
- *Pliego de prescripciones técnicas del servicio de teleasistencia 2015*

5. SERVICIOS DE INCLUSIÓN SOCIAL

5.1 Servicio de Comedor Social

Descripción

Servicio que ofrece comida (almuerzo y cena) a personas que tienen necesidad temporal de alimentación.

Función

Cubrir la necesidad básica de alimentos de forma temporal.

Perfiles

Personas mayores de 18 años que tienen necesidades de alimentación y no disponen de medios económicos ni materiales para cubrirlos.

Atenciones que ofrece

1. Servicio de catering de comida en el comedor y cena para llevarse.
2. Se ofrece la posibilidad de menús específicos para casos concretos y justificados.

Requisitos

- Residente en Palma con domicilio habitual en el término.
- Cumplir con el plan de trabajo establecido por el profesional de referencia de servicios sociales del Ayuntamiento o de Cáritas.
- Respetar y firmar las normas de uso del servicio establecidas por la dirección.
- No estar acogido a ningún centro residencial.

Documentación a aportar

1. Hoja de derivación al comedor social.
2. Documento de identificación del usuario / a.





Canal de acceso

Las personas que quieran acudir al comedor tienen que pasar por la valoración de uno de los profesionales de los Centros municipal de servicios sociales o de Cáritas.

Si la derivación del usuario / a es para el mismo día hay que comprobar previamente la disponibilidad del servicio.

Duración

La duración será la que se acuerde tras la valoración de la situación, nunca superior a nueve meses de forma continuada. Podrá ser modificada en función del proceso y compromiso adoptado por el usuario / a.

Acceder por segunda vez tiene carencia de tres meses, desde la última vez del uso del servicio.

Localización del servicio

Dependencias municipales del Ayuntamiento de Palma

Horario de atención

El comedor tiene servicio de 13 a 14 horas todos los días del año.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / profesionales: los que se definan en los decretos de acreditación de centros y servicios.

Ratios y perfiles profesionales: personal técnico con titulación universitaria en trabajo social.

Estándares de calidad: Los que se definan en el decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de servicios sociales

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Gestión del servicio

Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y derechos Sociales

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4/2009 de 11 de junio de servicios sociales de las Islas Baleares.

- Ley 23/2006 de capitalidad de Palma

- Ley 8/2008 modificación de capitalidad de Palma.

- Documento de normas del comedor social.

5.2 Atención a situaciones de Urgencia y emergencia social

Descripción

Conjunto de actuaciones destinadas a dar una primera respuesta a situaciones de urgencia y / o emergencia social que se dan por incendios, derribos, inundaciones y otras situaciones que puedan afectar a la integridad de las personas.

Función

Dar una primera respuesta a las situaciones de necesidad que la situación de urgencia pueda provocar.

Perfiles

Ciudadanos / as de Palma que sufren una situación de emergencia y que precisan de ayuda institucional por falta de recursos económicos, falta de alojamiento alternativo y de apoyo familiar.



Atenciones que ofrece

1. Información de recursos y prestaciones.
2. Gestión de alojamiento alternativo.
3. Atención personal (social y psicológica).

Canal de acceso

- Mediante los servicios públicos destinados a la atención de urgencias (112, Policía local ...).
- Centros municipales de servicios sociales.
- Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales.
- Otros servicios.

Horario de atención

- Centro municipales de servicios sociales: de lunes a viernes de 9 a 14 horas y martes de 16,30 a 18,30 h
- Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales .: de lunes a viernes de 9 a 14 horas y martes de 16,30 a 18,30 h

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / profesionales: Equipo de profesionales formado por personal con titulación univervitaria en trabajo social, en educación social y en psicología.

Ratios y perfiles profesionales: personal técnico con titulación universitaria en trabajo social, en educación social y psicología.

Estándares de calidad: Los que se definan en el decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de servicios sociales.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Gestión del servicio

Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales.

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4/2009 de 11 de junio de servicios sociales de las Islas Baleares.
- Ley 23/2006 de capitalidad de Palma
- Ley 8/2008 modificación de capitalidad de Palma.
- Protocolo municipal de urgencias.

5.3 Servicio de apoyo para personas en situación de desahucio

Descripción

Servicio con el objetivo de prevenir y evitar los desahucios de cualquier ciudadano de Palma.

Función

- Ofrecer información de recursos y alternativas de vivienda en casos de desahucio
- Ofrecer atención social y acompañamiento a personas y familias en situación de desahucio.





Establecer protocolos de colaboración con los juzgados para disponer de margen de tiempo para prevenir los desahucios o establecer alternativas de vivienda

Atender situaciones de urgencias

Perfiles

Personas afectadas por un procedimiento de desahucio

Atenciones que ofrece

- Intervención social de vulnerabilidad por insolvencia sobrevenida.
- Información y asesoramiento jurídico
- Asesoramiento en materia de vivienda
- Acompañamiento y atención de las situaciones de emergencia social, derivadas de una situación de desahucio.
- Informar del procedimientos y requisitos para obtener informes sociales
- Seguimiento jurídico y social

Canal de acceso

A través de la oficina municipal antidesahucios

A través de los Centros municipales de servicios sociales

Horario de atención

De lunes a viernes de 8.30 a 14.30h

Martes y jueves de 16h a 18h

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / profesionales: Equipo de profesionales formado por personal con titulación universitaria en trabajo social y derecho.

Ratios y perfiles profesionales: personal técnico con titulación universitaria en trabajo social y derecho.

Estándares de calidad: Los que se definan en el decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de servicios sociales.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Gestión del servicio

Equipo de la oficina antidesahucios

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4/2009 de 11 de junio de servicios sociales de las Islas Baleares.

- Ley 23/2006 de capitalidad de Palma

- Ley 8/2008 modificación de capitalidad de Palma.

- Protocolo municipal de urgencias.

5.4 Gestión de situaciones de Diógenes

Descripción





El servicio tiene como objeto realizar un abordaje de las situaciones de personas que tienen viviendas con graves condiciones higiénicas-sanitarias, que habitualmente no realizan demandas en relación a su situación y que precisarán de la intervención de diferentes servicios

Función

Intervención y seguimiento de aquellas situaciones en las que se detecta por parte de los servicios municipales o por denuncias de ciudadanos de Palma de posibles de personas que habitan en graves condiciones higiénicas-sanitarias y / o sospecha de síndrome Diógenes

Perfiles

1.- Personas que han perdido los hábitos de higiene personales y del hogar o tienen dificultades físicas para mantenerla.

También contemplaríamos aquellas personas que conviven con varios animales y no mantienen las normas básicas de higiene. Además suelen presentar resistencias para introducir cambios en la situación y requieren de una intervención urgente.

2.- Síndrome de Diógenes

Entendida como una conducta de aislamiento, de ruptura de las relaciones sociales, negligencia frente a las necesidades de higiene, alimentación o salud, reclusión domiciliaria, rechazo de las ayudas y negación de la situación patológica, que se presenta habitualmente en personas mayores solitarias.

Atenciones que ofrece

Las actuaciones se organizarán en función de las tres áreas municipales implicadas directamente:

- Área de Sanidad

Valoración de la situación y nivel de riesgo para la integridad de las personas; valoración del tipo de limpieza a activar: desinfección, retirada de basuras y objetos, desratización.

- Área de Seguridad Ciudadana:

Agentes de Policía Local: recepción de las comunicaciones y / o denuncias, identificación de las personas, localización de los familiares y apoyo a los profesionales implicados

TS de Policía Local: intervención en aquellos casos que son comunicados y detectados por los agentes de la policía local.

- Área de Bienestar Social e Igualdad

Intervención en situaciones de urgencia

Valoración de la problemática social que presenta la persona / familia. Intervención social.

Canal de acceso

- Directamente la persona / familia

- interprofesionalidad

- Derivación entidades o servicios

- Vecinos o de otros

Localización del servicio

Centros municipales de servicios sociales

policía Municipal

Horario de atención

De lunes a viernes de 9 a 14 horas y martes por la tarde de 16,30h a 18.30h





Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / profesionales: Equipo de profesionales formado por personal con titulación univerritaria en trabajo social.

Ratios y perfiles profesionales: personal técnico con titulación universitaria en trabajo social.

Estándares de calidad: Los que se definan en el decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de servicios sociales.

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Gestión del servicio

Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales.

Legislación y documentación de referencia

-Ley 4 de 2009 de Servicios Sociales de las Islas Baleares.

-Protocolo de actuación en situaciones de personas que habitan viviendas con graves condiciones higiénicas-sanitarias y / o sospecha de síndrome Diógenes.

5.5 Servicio formativo de inserción social

Descripción

Servicio de integración social y prelaboral que favorece la inserción social de las personas en riesgo de exclusión social y los guía hacia la búsqueda de empleo y la mejora de su empleabilidad.

Función

Intervención y seguimiento de aquellas situaciones en las que se detecta por parte de los servicios municipales de personas con necesidad de hacer itinerarios formativos básicos y de habilidades sociales.

Perfiles

Personas en situación de riesgo social en edad laboral y con expediente a un centro municipal de servicios sociales.

Atenciones que ofrece

Trabajo para adquirir de habilidades sociales y de autocuidado

Acciones formativas básicas

Facilita el acceso a itinerarios y recursos formativos y laborales.

Canal de acceso

Derivación por parte del profesional del centro municipal de servicios sociales.

Localización del servicio

Centros municipales de servicios sociales y / o dependencias de otras entidades

Horario de atención

De lunes a viernes de 9 a 14 horas y martes de 16,30 a 18,30 h

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local y entidades





Equipamientos / profesionales: Equipo de profesionales formado por personal con titulación universitaria en educación social, trabajo social, pedagogía, psicológicos y monitores de tiempo libre.

Ratios y perfiles profesionales: Equipo multi profesional dotado de personas especializadas en actividades de orientación y formación para la inserción.

Estándares de calidad: Los que se definan en el decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de servicios sociales

Garantía de la prestación: según disponibilidad presupuestaria

Gestión del servicio

Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales.

Legislación y documentación de referencia

-Ley 4 de 2009 de Servicios Sociales de las Islas Baleares.

-Protocolos de intervención social de la concejalía

-Protocolo de intervención socioeducativa de la Concejalía competente

5.6. Domiciliación y empadronamiento

Descripción

Todas las personas incluso las que viven sin techo o en una infravivienda, tienen derecho al empadronamiento.

Funciones

Mejorar la situación de las personas y colectivos con dificultades para empadronarse que habiten en el municipio de Palma y garantizar así el acceso a los servicios.

Perfiles

Personas sin techo que vivan en infraviviendas o en situaciones de vivienda no reguladas.

Personas acogidas a servicios de alojamiento alternativo.

Requisitos

Ser ciudadano residente de Palma

Documentación a aportar

La documentación será la que se requiera según cada situación.

Canal de acceso

Centros municipales de servicios sociales y / o servicios centrales y servicios de alojamiento alternativo.

Localización del servicio

Servicios Centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales

Centros municipales de servicios sociales.

Horario de atención

De lunes a viernes de 9 a 14 horas y martes de 16,30 a 18,30 h

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local



Equipamientos / profesionales: Unidades de trabajo social de los servicios sociales municipales

Ratios y perfiles profesionales: los propios de las UTS

Estándares de calidad: Los que se definan en el desarrollo del Plan de Calidad previsto en la Ley 4/2009 de servicios sociales

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares.

- Ley 23/2006 de capitalidad de Palma.

- Ley 8/2008 modificación de capitalidad de Palma.

- Ley 17/2006, de 13 de noviembre, integral de la atención y de los derechos de la infancia y la adolescencia de las Islas Baleares.

- Resolución de 30 de enero de 2015, de la Presidencia del Instituto Nacional de Estadística y de la Dirección General de Coordinación de Competencias con las Comunidades Autónomas y las Entidades Locales, sobre instrucciones técnicas a los ayuntamientos sobre gestión del padrón municipal (BOEnúm 71, de 24 de marzo de 2015).

5.7. Programa Municipal de Realojamiento y Reinserción Social

Descripción

Servicio que desarrolla programas y proyectos para garantizar una vivienda digna a aquellas personas y familias en situación de riesgo de exclusión social.

Funciones

- Garantizar una vivienda digna a aquellas personas y familias en situación de exclusión social, siempre y cuando cumplan con los requisitos y condiciones aprobados por el Patronato.

- Facilitar la integración social y laboral de aquellas personas y familias que viven en situación de infravivienda o en barracas y de aquellas que participan de los procesos de realojamiento.

- Posibilitar la incorporación social de las personas con exclusión social y sus familias.

- Gestionar el desempleo de cualquier asiento que se pueda formar en Palma.

- Impulsar acciones de coordinación con otras administraciones, organismos autónomos, personas físicas o jurídicas, públicas o privadas para la prevención del chabolismo y para la integración de estas personas y / o familias.

- Sensibilizar y concienciar a los ciudadanos de los barrios receptores, para reducir los prejuicios hacia el realojamiento de la población marginada.

Perfiles

• Personas residentes en el barrio de Son Riera.

• Personas re alojadas dentro de los diferentes planes y programas de erradicación de barrios.

• Personas que viven en chabolismo o infravivienda.

Atenciones que ofrece

1. Programa de realojamiento e integración social de la población de "Son Riera":

- Atender las dificultades de vivienda digna a aquellas personas que viven en chabolas en situación de exclusión social y conseguir su integración social.

- Impulsar el reconocimiento y el acceso a los derechos sociales de ciudadanía.



- Promover la confluencia de políticas de integración y la articulación transversal de las acciones para la inclusión social.
 - Mejorar y expandir los servicios orientados a hacer frente a las dinámicas y las situaciones de exclusión social.
 - Definir estrategias de inclusión a partir de los parámetros estructurales de riesgo.
 - Promover la participación y la perspectiva comunitaria en las políticas de inclusión.
2. Proyecto escolar: dirigido a niños en edad escolar de 0-16 años residentes en el poblado de Son Riera.
- Prevención y control del absentismo escolar.
 - Promover la adquisición de hábitos entre los escolares tales como higiene, puntualidad ...
 - Garantizar el acceso a recursos para una normalización de la población escolar desplazada de Son Riera o proveniente del poblado.
 - Implicar a los padres y familiares en la educación del tiempo libre de sus hijos / as.
 - Potenciar desde la parte lúdica la prevención del absentismo y / o la interacción con el sistema escolar.
3. Proyecto formativo-laboral: dirigido a la población activa, residente del poblado de Son Riera en fase de realojamiento, mayor de 18 años con interés en buscar trabajo y / o formación o en proceso de mejora de empleo.
- Desarrollar un itinerario de formación, cualificación profesional y apoyo individualizado y adaptado a las necesidades del col • lectivo.
 - Aumentar el nivel de formación, información, autoestima y desarrollo personal.
 - Sensibilizar e informar al col • lectivo gitano sobre la importancia de la autonomía y el desarrollo personal de sus mujeres, siempre desde el respeto y la revalorización de los aspectos positivos de su propia cultura.
 - Involucrar y comprometer a los agentes económicos, técnicos, sociales e institucionales del territorio en el desarrollo del proyecto.
 - Integrar la perspectiva de género para dar respuesta a las necesidades específicas de las mujeres gitanas.
 - Aumentar la participación y la permanencia de las mujeres en el mercado laboral.
 - Poner a disposición de las personas usuarias recursos telemáticos para la búsqueda de trabajo y para mejorar su formación profesional.
 - Mantener una relación fluida y cercana con el empresariado con el objetivo de mejorar su disponibilidad a contribuir en la integración laboral de las personas en dificultad.
 - Facilitar el proceso personalizado de inserción que requiere de actuaciones previas y posteriores a la contratación.
3. Proyecto formativo-laboral: dirigido a la población activa, residente del poblado de Son Riera en fase de realojamiento, mayor de 18 años con interés en buscar trabajo y / o formación o en proceso de mejora de empleo.
- Desarrollar un itinerario de formación, cualificación profesional y apoyo individualizado y adaptado a las necesidades del colectivo.
 - Aumentar el nivel de formación, información, autoestima y desarrollo personal.
 - Sensibilizar e informar al colectivo gitano sobre la importancia de la autonomía y el desarrollo personal de sus mujeres, siempre desde el respeto y la revalorización de los aspectos positivos de su propia cultura.
 - Involucrar y comprometer a los agentes económicos, técnicos, sociales e institucionales del territorio en el desarrollo del proyecto.
 - Integrar la perspectiva de género para dar respuesta a las necesidades específicas de las mujeres gitanas.
 - Aumentar la participación y la permanencia de las mujeres en el mercado laboral.
 - Poner a disposición de las personas usuarias recursos telemáticos para la búsqueda de trabajo y para mejorar su formación profesional.
 - Mantener una relación fluida y cercana con el empresariado con el objetivo de mejorar su disponibilidad a contribuir en la integración laboral de las personas en dificultad.





- Facilitar el proceso personalizado de inserción que requiere de actuaciones previas y posteriores a la contratación.

Todos estos proyectos están destinados única y exclusivamente a las personas residentes en el barrio de Son Riera y aquellas personas alojadas a través del Patronato.

Canal de acceso

Servicios centrales del Patronato municipal de Realojamiento y Reinserción social.

Los trabajadores sociales hacen la valoración de cada familia para derivar a los diferentes proyectos que tiene el patronato tales como el proyecto escolar, el proyecto formativo -laboral o programa de realojamiento. Los usuarios no son quienes eligen participar de los proyectos, pueden hacer demanda pero la valoración final corresponde a los técnicos.

Localización del servicio

Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales

Horario de atención

De martes a viernes de 9 a 14 horas debe concertar cita previa.

Tipo de servicio: servicio social comunitario específico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / profesionales: Unidades de trabajo social de los servicios sociales municipales

Ratios y perfiles profesionales: los propios de las UTS

Estándares de calidad: Los que se definan en el decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de servicios sociales

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Documentos de referencia

- Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares.
- Estatutos del Patronato municipal de realojo y reinserción social Son Riera.
- Programa de Realojamiento e integración social de la población de Son Riera.
- Proyecto formativo laboral.
- Proyecto escolar
- Catálogo de prestaciones. 2016.
- Reglamento de las prestaciones económicas del Ayuntamiento de Palma. 2014

6. SERVICIOS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO

6.1 Servicio de acogida residencial temporal para personas adultas

Descripción

El Centro Residencial de Atención Temporal (CRAT) se define como un servicio dirigido a la atención social integral de las personas adultas de Palma, que se encuentran en situación de riesgo de exclusión social por falta o insuficiencia de recursos.

Funciones

- 1.- Ofrecer los servicios que permitan la cobertura de las necesidades básicas de las personas acogidas: alimentación, alojamiento, higiene personal y vestido.





Establecer obligatoriamente con las personas acogidas, en un plac máximo de 15 días, un plan individual de inserción social, temporalizado, que contemple de forma personalizada y consensuada los objetivos y las actividades que deberán desarrollarse durante la estancia en el Servicio, para conseguir su inserción social y la autonomía del servicio.

2.- Ofrecer a personas que no están acogidas en el centro: servicios de comedor, duchas, lavandería y ropero de forma temporal.

Las personas no acogidas en el centro, tendrán un referente profesional municipal o de los servicios derivantes que será el responsable de llevar adelante el plan de trabajo establecido.

Perfiles

Personas solas o sin hijos, de 18 a 65 años, que residen habitualmente en Palma, y que están en situación de dificultad social puntual, por falta de recursos económicos, laborales y apoyo familiar, pero que mantienen factores de protección social.

Personas solas o sin hijos que pierden su hogar por incendios, derribos y otras situaciones de emergencia social que requieren un alojamiento de urgencia de carácter temporal.

No son destinatarias de este servicio las personas con los siguientes perfiles:

- Personas con situación de grave exclusión social.
- Personas con problemática de consumo de alcohol o tóxicos en activo sin tratamiento.
- Personas con problemas de salud mental sin tratamiento.
- Personas con falta de autonomía física y / o psíquica.

Excepcionalmente se podrá acoger a personas que presenten un perfil no previsto en este apartado previo acuerdo con el responsable municipal del servicio.

Atenciones que ofrece

1.- Programa de alojamiento y convivencia

El programa de alojamiento ofrecerá información y asesoramiento a aquellas personas o profesionales de otros servicios que necesiten conocer los recursos disponibles para resolver los problemas vinculados al alojamiento y la promoción social. Se trata de un programa transversal a todos los demás. La atención podrá ser personal y / o telefónica.

El tiempo de estancia máximo al servicio será de 12 meses, aunque dependerá de la situación de cada persona y de su evolución.

Se ofrecerán los siguientes servicios:

- Habitación, ropa de cama y toallas.
- Duchas y productos básicos de higiene personal.
- Merienda por la mañana, almuerzo y cena.
- Servicio de consigna.
- Utensilios de lavandería y plancha.

2.- Programa de Atención social

Este programa, dirigido a las personas que residen en el centro, contemplará, mediante un plan de trabajo individualizado, los siguientes aspectos:

- Información y orientación generales.
- Diagnóstico social, valoración y trabajo sobre las problemáticas sociales.
- Elaboración y seguimiento del plan individual de inserción social, en colaboración con profesionales y recursos específicos.





- Gestión y tramitación de prestaciones municipales y otros.
- Derivación, apoyo y acompañamiento a otros servicios ..
- Preparación y ayuda para la reinserción social.

3.- Programa de atención psicológica

El / la psicólogo / a trabajará la orientación y el apoyo psicológico individual y de grupo, referido a la comprensión y superación de la situación, las relaciones con el entorno, las habilidades personales, el enfrentamiento del proyecto personal de futuro y la relación de la persona atendida con otros servicios, especialmente de atención psicológica o de salud mental, en su caso.

4.- Programa de acompañamiento para la inserción social

Se atenderá a estas personas que necesitan trabajo como condición indispensable para estabilizar su situación económica, social y de vivienda. También se promoverá la creación de grupos, talleres u otras dinámicas que faciliten la capacitación y las habilidades de las personas que participen en el programa.

5.- Programa de Servicios de día

Este programa se dirige a las personas que no están acogidas en el centro y que requieren de alguno de los servicios complementarios de atención básica que se ofrecen.

Cobertura de las necesidades básicas: comedor, higiene personal, lavandería y ropero.

Nº de plazas

El servicio cuenta en 43 plazas de alojamiento.

Requisitos

- Ser mayor de edad y tener menos de 65 años.
- Encontrarse sin vivienda ni recursos para acceder.
- Las personas atendidas deberán respetar el reglamento interno de funcionamiento, las normas de convivencia del servicio y realizar un plan de reinserción.

Las personas no nacionalizadas en la Unión Europea deben tener permiso de residencia y permiso de trabajo.

Documentación a aportar

- Documento de identificación del usuario.
- Protocolo de derivación al servicio.

Canal de acceso

- A través del profesional de referencia vía telefónica y posteriormente con la ficha de derivación específica del servicio.
- El usuario puede solo • licitar acogida directamente al servicio.

En todos los casos el / la Trabajador / a social del servicio realizará la primera entrevista y valoración de la persona y elaborará un plan individualizado de inserción social y contrato conjuntamente con la persona usuaria. En las situaciones de urgencia la entrevista se realizará de forma posterior a la acogida.

Duración

El tiempo de estancia máximo al servicio será de 12 meses, aunque dependerá de la situación de cada persona / familia y de su evolución.

Localización del servicio

Dependencias municipales del Ayuntamiento de Palma

Horario de atención

Atención 24 horas.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / profesionales: cuando este servicio se preste en un establecimiento, debe haber el personal adecuado y suficiente para elaborar las comidas y limpiar el local, y una persona responsable de la gestión.

Ratios y perfiles profesionales: los que se establezcan en los decretos insulares para la acreditación de esta tipología de centros.

Estándares de calidad: Los que se definan en el decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de servicios sociales

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Gestión del servicio

Equipo de acogida y urgencias

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4/2009 de 11 de junio de servicios sociales de las Islas Baleares.
- Ley 23/2006 de capitalidad de Palma.
- Ley 8/2008 modificación de capitalidad de Palma.
- Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio. 2016

6.2 Servicio de acogida

Descripción

La finalidad de este servicio, es dar acogida y realizar acciones dirigidas a la integración y promoción sociolaboral a familias con menores que viven en Palma, y que necesitan una acogida temporal que supla su hogar, por situaciones de riesgo de exclusión social o de emergencia social.

Funciones

Ofrecer los servicios que permitan la cobertura de las necesidades básicas de las personas acogidas: alimentación, alojamiento, higiene personal y vestido.

Establecer obligatoriamente con las familias acogidas, un plan individual de inserción social, temporalizado, que contemple de forma personalizada y consensuada los objetivos y las actividades que deberán desarrollarse durante el acogimiento, para conseguir su inserción social y la autonomía del servicio.

Perfiles

Familias monoparentales o biparentales, con menores a cargo, en situación de dificultad social puntual, por falta de recursos económicos, de vivienda, laborales y de apoyo familiar, pero que mantienen factores de protección social.

Se valorará que estas familias o personas tengan un plan de trabajo activo a otro servicio, y que tengan posibilidades reales a medio plazo de mejorar su situación.

No son destinatarias de este servicio las personas con los siguientes perfiles:

- Personas con situación de grave exclusión social.
- Personas con problemática de consumo de alcohol o tóxicos en activo sin tratamiento.
- Personas con problemas de salud mental sin tratamiento.





. Personas con falta de autonomía física y / o psíquica.

Excepcionalmente se podrá acoger a personas que presenten un perfil no previsto en este apartado previo acuerdo con el responsable municipal del servicio.

Atenciones que ofrece

1. Programa de acogida, alojamiento y convivencia

El programa de acogida dispondrá de una función de información y asesoramiento, dirigido a aquellas personas o profesionales de otros servicios que necesiten conocer los recursos disponibles para resolver los problemas vinculados al alojamiento y la promoción laboral y social.

Se ofrecerán las siguientes prestaciones:

- Habitación, ropa de cama y toallas.
- Duchas y productos básicos de higiene personal.
- Servicio de comedor, que incluirá desayuno, almuerzo, merienda y cena.
- Servicio de consigna.
- Servicio de lavandería y planchado.
- Atención profesional por parte del equipo multidisciplinar.

2. Programa de atención social

Contemplará, mediante un plan de trabajo individualizado, los siguientes aspectos:

- Información y orientación generales.
- Trabajo sobre sus problemáticas sociales.
- Gestión y tramitación de prestaciones municipales, del servicio de Acogida y otros.
- Derivación, apoyo y acompañamiento a otros servicios.
- Preparación y ayuda para la reinserción social.

3. Programa de atención psicológica.

El / la psicólogo / a trabajará la orientación y el apoyo psicológico individual y grupal referido a la comprensión y superación de la situación, las relaciones con el entorno, las habilidades para el cuidado de los niños, apoyo a las habilidades personales, el enfrentamiento del proyecto personal de futuro.

También facilitará la relación de la persona atendida con otros servicios, especialmente de atención psicológica o de salud mental, en su caso.

4. Programas de promoción formativo- laboral

Se prestará atención mediante el diseño de un itinerario personalizado de inserción. También podrán promover la creación de grupos, talleres u otras dinámicas que faciliten la capacitación formativo- laboral de las personas que participen en el programa.

5. Programa de apoyo escolar y de ocio

Dirigido a todos los niños y jóvenes en edad escolar y las personas adultas acogidas al Servicio.

Nº de plazas

El Ayuntamiento de Palma aportará un equipamiento para familias con una capacidad máxima de 56 plazas, ubicado dentro del término municipal y, según disponibilidad, viviendas municipales de alquiler social.





Requisitos

- Ser mayor de edad y tener menos de 65 años.
- Encontrarse sin vivienda ni recursos para acceder.
- Las personas atendidas deberán respetar el reglamento interno de funcionamiento, las normas de convivencia del servicio y realizar un plan de reinserción.

Las personas no nacionalizadas en la Unión Europea deben tener permiso de residencia y permiso de trabajo.

Documentación a aportar

- Documento de identificación del usuario.
- Protocolo de derivación al servicio

Canal de acceso

- A través del profesional de referencia vía telefónica y posteriormente con la ficha de derivación específica del servicio.
- El usuario puede solo • licitar acogida directamente al servicio.
- Las familias que han perdido su hogar para una situación de emergencia social (por incendio, derribo, etc) y no disponen de otros recursos, serán acogidas de forma inmediata.
- Las familias en situación de dificultad social serán acogidas una vez que se hayan agotado todos los recursos y servicios comunitarios de carácter general y previa valoración del servicio.

En todos los casos el / la Trabajador / a social del servicio realizará la primera entrevista y valoración de la persona y elaborará un plan individualizado de inserción social y contrato conjuntamente con la persona usuaria. En las situaciones de urgencia la entrevista se realizará de forma posterior a la acogida.

Duración

El tiempo de estancia máximo al servicio será de 12 meses, aunque dependerá de la situación de cada persona / familia y de su evolución.

Localización del servicio

Dependencias municipales del Ayuntamiento de Palma

Horario de atención

Atención 24 horas.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / profesionales: cuando este servicio se preste en un establecimiento, debe haber el personal adecuado y suficiente para elaborar las comidas y limpiar el local, y una persona responsable de la gestión.

Ratios y perfiles profesionales: los que se establezcan en los decretos insulares para la acreditación de esta tipología de centros.

Estándares de calidad: Los que se definan en el decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de servicios sociales

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Gestión del servicio

Equipo de acogida y urgencias

Legislación y documentación de referencia



- Ley 4/2009 de 11 de junio de servicios sociales de las Islas Baleares.
- Ley 23/2006 de capitalidad de Palma.
- Ley 8/2008 modificación de capitalidad de Palma.
- Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio de acogida familiar 2016.

6.3 Servicio de acogida familiar de corta estancia

Descripción

La finalidad de este servicio es la acogida temporal (máximo 6 meses) de familias empadronadas en Palma con un mínimo de 2 meses que por razones sociales y / o económicas ha perdido su vivienda habitual.

Función

Ofrecer acogida temporal y realizar acciones dirigidas a la integración y promoción sociolaboral a familias con menores que viven en Palma, y que necesitan una acogida temporal que supla su hogar, por situaciones de riesgo de exclusión social o de emergencia social.

Perfiles

Los destinatarios de este servicio serán aquellas familias derivadas por el Servicio de Acogida Municipal.

Perfil de las personas susceptibles de acceder al servicio:

- 1.-Familias monoparentales o biparentales, con menores a cargo, en situación de dificultad social puntual, por falta de recursos económicos, laborales y apoyo familiar, pero que mantienen factores de protección social.
- 2.-Familias monoparentales o biparentales con menores a cargo, que pierden su hogar por incendios, derribos y otras situaciones de emergencia social que requieren un alojamiento de urgencia de carácter temporal.

Atenciones que ofrece

1. Ofrecer un espacio adecuado para el alojamiento temporal
2. Cobertura de los productos de higiene personal
3. Cobertura de la alimentación adecuada de las personas usuarias del Servicio (contempla meriendas mañana y tarde, almuerzo, cena).
4. Cobertura de los productos para la limpieza de la ropa personal.
5. Ofrecer actividades de ocio y talleres educativos para los niños, jóvenes y adultos.
6. Facilitar un espacio de consigna para que las familias puedan almacenar sus pertenencias.
7. Velar por el cumplimiento de las normas de convivencia y los derechos y deberes de las personas acogidas, según se establece en el reglamento de funcionamiento del servicio.
8. Llevar el control de asistencia diaria de las personas acogidas.
9. Participar en las reuniones técnicas que se acuerden con otros servicios, y especialmente con el Servicio de acogida Municipal.
10. Coordinar con el servicios educativos y de ocio
11. Elaborar propuestas que tiendan a ofrecer un mejor servicio y adecuado a las necesidades de las personas usuarias atendidas.
12. Adoptar medidas tendentes a la rehabilitación de la persona usuaria en los aspectos de salud, relacionales, de habilidades, y de integración en el centro.

Los programas que se desarrollan son:

Programa de acogida y alojamiento





El programa de acogida dispone de una función de información y asesoramiento, dirigido a aquellas personas o profesionales de otros servicios que necesiten conocer los recursos disponibles para resolver los problemas vinculados al alojamiento y promoción social.

Se ofrecerán las siguientes prestaciones:

- Habitación, ropa de cama y toallas.
- Duchas y productos básicos de higiene personal.
- Servicio de comedor que incluirá: desayuno, comida, merienda y cena.
- Servicio de consigna.
- Servicio de lavandería y planchado.
- Atención profesional por parte del equipo multidisciplinar.

Programa de atención social

Dirigido a las personas acogidas al Servicio.

Contempló, mediante un plan de trabajo individualizado, los siguientes aspectos:

- Información y orientación generales.
- Trabajo sobre sus problemáticas sociales.
- Gestión y tramitación de prestaciones municipales, del servicio de Acogida y otros
- Derivación, apoyo y acompañamiento a otros servicios.
- Preparación y ayuda para la reinserción social.

Programa de atención psicológica.

Se trabaja a partir de un plan de intervención que confluirá al plan de inserción que el servicio realiza con el aporte de todos los profesionales.

El psicólogo trabaja la orientación y el apoyo psicológico individual y grupal referido a la comprensión y superación de la situación, las relaciones con el entorno, las habilidades para el cuidado de los niños, apoyo a las habilidades personales, el enfrentamiento del proyecto personal de futuro.

También facilitará la relación de la persona atendida con otros servicios, especialmente de atención psicológica o de salud mental, en su caso.

Programa de apoyo escolar y de ocio

Dirigido a todos los niños y jóvenes en edad escolar y las personas adultas acogidas al Servicio.

En cuanto al apoyo escolar, se entiende que desde este programa se asegurará la escolarización de los niños y adolescentes, realizando el seguimiento escolar con una estrecha colaboración y coordinación con el sistema escolar.

Se trabajó con sus progenitores, para que se impliquen en esta tarea.

En cuanto a los jóvenes que ya no estén estudiando ni trabajando, habrá que elaborar estrategias y actividades para su inclusión dentro del sistema educativo y laboral, a medio plazo.

En cuanto al tiempo de ocio el programa contemplará la coordinación con instituciones y entidades de la ciudad, a fin de aprovechar todas las actividades de que dispongan y que sean adecuadas a las personas acogidas al Servicio.

Se promoverá también la creación de talleres y actividades para fomentar la mejora de la convivencia.

Nº de plazas

La capacidad máxima será de 54 plazas.





Canal de acceso

El acceso de los usuarios al Centro en ningún caso se realizará de forma directa. Para poder ser acogidos en el centro, las personas deberán venir derivadas, las personas deberán venir derivadas de los servicios sociales municipales.

La finalización de la atención se hará por voluntad de la persona usuaria, criterio del profesional o finalización del servicio para derivación hacia otro recurso o servicio más adecuado. La estancia máxima vendrá determinada por el plan de trabajo y la evolución de las personas, y nunca será superior a 6 meses. Este se revisará periódicamente y se podrá prorrogar siempre que se estime oportuno.

Duración

La estancia máxima será de 4 a 6 meses

Horario de atención

Atención 24 horas

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / profesionales: cuando este servicio se preste en un establecimiento, debe haber el personal adecuado y suficiente para elaborar las comidas y limpiar el local, y una persona responsable de la gestión.

Ratios y perfiles profesionales: los que se establezcan en los decretos insulares para la acreditación de esta tipología de centros.

Estándares de calidad: Los que se definan en el decreto 48/2011 y en la Ley 4/2009 de servicios sociales

Garantía de la prestación: prestación garantizada.

Gestión del servicio

Equipo de acogida y urgencias

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4/2009 de 11 de junio de servicios sociales de las Islas Baleares.

- Ley 23/2006 de capitalidad de Palma.

- Ley 8/2008 modificación de capitalidad de Palma.

- Pliego de prescripciones técnicas por el contrato administrativo especial de acogida residencial temporal para familias en situación de vulnerabilidad social 2014.

7. PRESTACIONES ECONÓMICAS

7.1 Ayudas económicas no periódicos

Descripción

Ayudas dirigidas a la cobertura de las necesidades básicas de individuos y familias, enmarcadas en el plan de trabajo acordado con los / las profesionales y como parte de la estrategia de trabajo. Son subsidiarias de otras prestaciones regladas.

Función

Dar un apoyo económico puntual a personas y / o familias en grave situación de dificultad, como parte de un proceso de intervención y de integración social.

Perfiles

Personas y familias que sean atendidos los centros de servicios sociales municipales y desde otros servicios municipales.



Atenciones que ofrece

En función de las necesidades básicas las prestaciones económicas se agrupan en diferentes tipos para dar cobertura a:

1. Necesidades básicas de alimentación y / o higiene.
2. Gastos de vivienda, mantenimiento y equipamiento del hogar.
3. Gastos educación.
4. Gastos de integración social: ocio, tiempo libre.
5. Gastos de transporte. Tramitación documentación.

Requisitos

- Personas y / o familias usuarias de los centros municipales de servicios sociales y otros servicios municipales con los que hay una intervención socio-familiar pactada entre profesional y familia.
- Existencia y cumplimiento del contrato o acuerdos de trabajo con el usuario / a.
- Personas usuarias de otros servicios municipales con los que existen acuerdos explícitos.

Documentación a aportar

La documentación que requiera el / la profesional de referencia.

Canal de acceso

Centros municipales de servicios sociales y desde otros servicios municipales.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / profesionales: servicios sociales comunitarios básicos

Ratios y perfiles profesionales: los propios de los servicios sociales comunitarios básicos.

Estándares de calidad: - Las ayudas de urgencia se concederán en el plazo de diez días desde que se emita la valoración profesional. - Para gestionar mejor las ayudas pueden concederse mediante una tarjeta básica, una beca de comedor, un bono de vestido o comedor social o cualquier otra fórmula que tienda a la máxima normalización de las personas. - Los servicios sociales deben contar con bases reguladoras de las ayudas

Garantía de la prestación: se concede con la valoración profesional previa sobre la reducción y / o insuficiencia de ingresos y la normativa municipal, además de la acreditación que los adultos pueden gestionar las ayudas y que gestionan adecuadamente los propios.

Gestión del servicio

Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales.

Negociado por tramitación administrativa.

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares.

- Ley 23/2006 de capitalidad de Palma.

- Ley 8/2008 modificación de capitalidad de Palma.

- Catálogo de prestaciones económicas





- Reglamento de las prestaciones económicas del Ayuntamiento de Palma. 2014

- Reglamento de los centros municipales de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma. 2016

7.2 Becas de infancia en riesgo

Descripción

Prestación económica de duración y cuantía determinada, dirigida a familias con menores en situación de riesgo susceptibles de intervención socio-familiar por parte de los centros municipales de servicios sociales.

Funciones

- Prevenir el internamiento del menor.
- Apoyar a la intervención social que se realiza con la familia desde atención social primaria, ofreciendo:
- Apoyo a procesos de inserción laboral y / o formativos de los progenitores.
- Apoyo a la familia en el cuidado del menor.
- Apoyo a la escolarización.
- Facilitar al menor el acceso a espacios educativos y de relación con otros menores.
- Apoyo a la conciliación entre la vida familiar y laboral.

Perfiles

Niños y sus familias empadronados en Palma en situación de riesgo social y con intervención por parte de los centros municipales de servicios sociales y otros servicios municipales

Según el nivel de gravedad de riesgo social hay diferentes requisitos para el acceso a becas.

Atenciones que ofrece

1. Beca de comedor.
- Colegio público.
 - Colegio concertado.
 - Escoleta.

Requisitos

- Situaciones de desatención que constituyen una situación objetiva de riesgo para los niños.
- Falta de recursos económicos.
- Dificultades en habilidades parentales.
- Dificultades en la disponibilidad del / los progenitor / es para atender al hijo / a.
- Dificultades de integración y / o aislamiento del niño.

Duración y Cuantía

Según estudio y valoración de la situación y aplicación de los criterios establecidos en el documento de referencia.

Documentación a aportar

La documentación que requiera el / la profesional de referencia.



Canal de acceso

Centros municipales de servicios sociales y desde otros servicios municipales.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / profesionales: servicios sociales comunitarios básicos

Ratios y perfiles profesionales: los propios de los servicios sociales comunitarios básicos.

Estándares de calidad: - Las ayudas de urgencia se concederán en el plazo de diez días desde que se emita la valoración profesional. - Para gestionar mejor las ayudas pueden concederse mediante una tarjeta básica, una beca de comedor, un bono de vestido o comedor social o cualquier otra fórmula que tienda a la máxima normalización de las personas. - Los servicios sociales deben contar con bases reguladoras de las ayudas

Garantía de la prestación: se concede con la valoración profesional previa sobre la reducción y / o insuficiencia de ingresos y la normativa municipal, además de la acreditación que los adultos pueden gestionar las ayudas y que gestionan adecuadamente los propios.

Gestión del servicio

Negociado por tramitación administrativa.

Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales.

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares.

- Ley 23/2006 de capitalidad de Palma.

- Ley 8/2008 modificación de capitalidad de Palma.

- Ley 17/2006, de 13 de noviembre, integral de la atención y de los derechos de la infancia y la adolescencia de las Islas Baleares.

- Catálogo de prestaciones 2016.

- Reglamento de las prestaciones económicas del Ayuntamiento de Palma. 2014

- Reglamento de los centros municipales de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma. 2016

7.3 Becas de inserción formativo-laboral

Descripción

Prestación económica de duración y cuantía determinada, dirigida a personas en situación de vulnerabilidad y riesgo social con intervención socio-familiar por parte de los centros municipales de servicios sociales.

Funciones

-Dar soporte a la intervención social

-Facilitar procesos de inserción laboral y formativos

Perfiles

Personas atendidas desde los centros municipales de servicios sociales que participen en servicios y / o recursos formativos de inserción social para realizar un itinerario de inserción socio-laboral.

Atenciones que ofrece

1. Asistencia a servicios laborales



2. Asistencia a servicios formativos.

Requisitos

-Personas y / o familias usuarias de los centros municipales de servicios sociales con los que hay una intervención socio-familiar pactada entre profesional y familia.

- Existencia y cumplimiento del contrato o acuerdos de trabajo con el usuario / a.

- Personas usuarias de otros servicios municipales con los que existen acuerdos explícitos.

Duración y Cuantía

Según estudio y valoración de la situación y aplicación de los criterios establecidos en el documento de referencia.

Documentación a aportar

La documentación que requiera el / la profesional de referencia.

Canal de acceso

Centros municipales de servicios sociales y desde otros servicios municipales.

Tipo de servicio: servicio social comunitario básico

Entidad proveedora: administración local

Equipamientos / profesionales: servicios sociales comunitarios básicos

Ratios y perfiles profesionales: los propios de los servicios sociales comunitarios básicos.

Estándares de calidad: - Las ayudas de urgencia se concederán en el plazo de diez días desde que se emita la valoración profesional. - Para gestionar mejor las ayudas pueden concederse mediante una tarjeta básica, una beca de comedor, un bono de vestido o comedor social o cualquier otra fórmula que tienda a la máxima normalización de las personas. - Los servicios sociales deben contar con bases reguladoras de las ayudas

Garantía de la prestación: se concede con la valoración profesional previa sobre la reducción y / o insuficiencia de ingresos y la normativa municipal, además de la acreditación que los adultos pueden gestionar las ayudas y que gestionan adecuadamente los propios.

Gestión de servicio

Negociado por tramitación administrativa.

Servicios centrales de la Concejalía de Bienestar y Derechos Sociales.

Legislación y documentación de referencia

- Ley 4/2009, de 11 de junio, de servicios sociales de las Islas Baleares.

- Ley 23/2006 de capitalidad de Palma.

- Ley 8/2008 modificación de capitalidad de Palma.

- Ley 17/2006, de 13 de noviembre, integral de la atención y de los derechos de la infancia y la adolescencia de las Islas Baleares.

- Catálogo de prestaciones. 2016.

- Reglamento de las prestaciones económicas del Ayuntamiento de Palma. 2014

- Reglamento de los centros municipales de servicios sociales del Ayuntamiento de Palma. 2016

8. PRESTACIONES PARA MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, PARA SUS HIJOS E HIJAS Y LOS AGRESORES QUE QUIEREN DEJAR DE SERLO.





8.1 Servicio de Atención Integral a la violencia de género

8.1.1 Servicio de Información, Orientación y asesoramiento / programa víctimas

Descripción: Dar información orientación y asesoramiento a las mujeres víctimas de violencia de género, en aquellas cuestiones relacionadas con su situación personal, social, laboral, familiar, económica, etc.

Funciones: Dar respuesta a las demandas y las necesidades identificadas a través de la información, orientación y asesoramiento para garantizar una atención integral a las víctimas de violencia de género en todas sus vertientes (física, psicológica, sexual, económica y social). Igualmente, ayudar a que la mujer tome conciencia de la situación de violencia sufrida.

Perfiles: Ser mujer que ha sufrido o sufre una situación de violencia de género.

Atenciones que ofrece:

- Informar, orientar y asesorar sobre los diferentes recursos generales de la red comunitaria.
- Informar, orientar y asesorar sobre los diferentes recursos específicos de violencia de género.
- Informar, orientar y asesorar sobre trámites judiciales civiles y / o penales.
- Informar, orientar y asesorar sobre recursos específicos de protección y seguridad.
- Ayudar a identificar y reconocer la violencia vivida.
- Informar, orientación, asesoramiento a los profesionales en temas de violencia de género
- Gestionar el Teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género.
- Gestionar el alta en el fichero de declaración voluntaria de riesgo del Servicio de Emergencias de las Islas Baleares 112.

Canal de acceso: Directamente o mediante derivación profesional

Localización del servicio: C. Ferreria, 10, 3º piso. Palma

Horario de atención: De lunes a viernes de 9 a 14 h y martes de 16 a 18.30 h

Tipo de servicio: Servicio especializado de atención a la violencia de género

Entidad proveedora: Administración local.

Equipamiento / equipos profesionales: Equipo profesional formado por una Auxiliar informadora, dos técnicas de acompañamiento y dos Trabajadoras Sociales.

Ratios, perfiles profesionales: Los que se establecen en la Ley 11/2016 de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres. Equipo multidisciplinar de atención a la violencia de género.

Estándares de calidad: Carta de Compromisos de los Servicios Municipales contra la violencia doméstica y de género del Ayuntamiento de Palma

Garantía de la prestación: Prestación garantizada.

Legislación y documentación de referencia:

- *Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.*
- *Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica*
- *Ley orgánica 11/2003, de 29 de septiembre, de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros*
- *Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género*



- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres
- Ley 23/2006 de capitalidad de Palma.
- Ley 8/2008 modificación de capitalidad de Palma.
- Ley 4/2009 de 11 de junio de servicios sociales de las Islas Baleares
- Convenio del Consejo de Europa sobre la prevención y la lucha contra la violencia hacia las mujeres y la violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo del 2011
- Ley 4/2015 del Estatuto de la Víctima del delito
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia
- Ley 11/2016 de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres
- Pliegos técnicos y administrativos del expediente de contratación nº CONTRJG065 / 2011

8.1.2 Servicio de acompañamiento / programa víctimas

Descripción: Acompañamientos personalizados a las mujeres víctimas en las gestiones vinculadas a su situación y su seguimiento.

Funciones: Capacitar y apoyar a la mujer víctima de violencia de género en su proceso de recuperación, así como apoyar las intervenciones de otros profesionales mediante el servicio de acompañamiento.

Perfiles: Ser mujer que ha sufrido o sufre una situación de violencia de género.

Atenciones que ofrece: Servicio de acompañamiento individualizado.

Canal de acceso: Directamente previa valoración del equipo técnico o mediante derivación profesional

Localización del servicio: C. Ferrería, 10, 3º piso. Palma

Horario de atención: De lunes a viernes de 9 a 14 h y martes de 16 a 18.30 h

Tipo de servicio: Servicio especializado de atención a la Violencia de Género.

Entidad proveedora: Administración local

Equipamiento / equipos profesionales: Equipo profesional formado por una Auxiliar informadora, dos técnicas de acompañamiento y dos Trabajadoras Sociales.

Ratios, perfiles profesionales: Los que se establecen en la Ley 11/2016 de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres. Equipo multidisciplinar de atención a la violencia de género.

Estándares de calidad: Carta de Compromisos de los Servicios Municipales contra la violencia doméstica y de género del Ayuntamiento de Palma

Garantía de la prestación: Prestación garantizada.

Legislación y documentación de referencia:

- Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica
- Ley orgánica 11/2003, de 29 de septiembre, de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros
- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género



- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres
- Ley 23/2006 de capitalidad de Palma.
- Ley 8/2008 modificación de capitalidad de Palma.
- Ley 4/2009 de 11 de junio de servicios sociales de las Islas Baleares
- Convenio del Consejo de Europa sobre la prevención y la lucha contra la violencia hacia las mujeres y la violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo del 2011
- Ley 4/2015 del Estatuto de la Víctima del delito
- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia
- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia
- Ley 11/2016 de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres
- Pliegos técnicos y administrativos del expediente de contratación nº CONTRJG065 / 2011

8.1.3 Programa de Atención psicoeducativo para Hijos e Hijas de mujeres víctimas de violencia de Género

Descripción: Programa del Servicio Municipal de Atención Integral a la Violencia de Género dirigido a niños y niñas que han sufrido violencia de género en el ámbito familiar

Funciones: Tiene como objetivo principal ayudarles a identificar modelos maternos y paternos positivos que permitan construir nuevas formas de relación, evitando el ciclo repetitivo de la violencia y favoreciendo nuevos modelos y patrones de relación basados en la no violencia y el fomento de la igualdad.

Perfiles: Niños y niñas de entre 4 y 17 años que han sufrido violencia de género en el ámbito familiar.

Atenciones que ofrece:

Se trabaja desde una triple perspectiva:

- **Trabajo en grupo:** consiste en participar en sesiones grupales con otros niños y niñas víctimas de la violencia familiar. Paralelamente al grupo de niños, funciona otro grupo de apoyo a las madres o los tutores el mismo día y en la misma hora en que se desarrolla el grupo de menores. Se trabajan las capacidades parentales y los modelos relacionados, y se facilita la comprensión de los cambios que hará el niño, para así poder ayudarle en su recuperación.
- **Trabajo individual:** incluye las entrevistas iniciales de acogida con la madre y los menores, además de las tutorías individualizadas de los niños o niñas atendidos y sus madres en aquellos casos en que sea necesaria la ayuda y el apoyo del profesional referente de el Equipo de Mentorías. También se trabaja individualmente una vez que ha finalizado la intervención grupal.
- **Trabajo interfamiliar:** además del trabajo grupal e individual se desarrolla una intervención familiar (madre e hijos), donde se trabajan conjuntamente los aspectos que se consideran necesarios en función de las necesidades de cada unidad familiar.

Canal de acceso: Directamente o mediante derivación profesional

Localización del servicio: Fundación IReS. C / San Miguel 39 2nd de Palma

Horario de atención: De lunes a jueves por la mañana de 9 a 14 y tarde de 16h a 19,30h, viernes mañana de 9h a 14h.

Tipo de servicio: Servicio especializado en violencia de género.

Entidad proveedora: Administración local.

Equipamiento / equipos profesionales: Equipo profesional formado por dos personas licenciadas / graduadas en psicología y una en educación 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 de gènere.

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

Garantia de la prestació: Prestació garantida.

Legislació i documentació de referència:

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

8.1.4 Programa de atención psicosocial a personas agresoras

Descripción: Programa del Servicio Municipal de Atención Integral a la Violencia de Género dirigido a todas aquellas personas que ejercen o han ejercido la violencia hacia su pareja y que de forma voluntaria quieren modificar esta situación

Funciones: Se ofrece un espacio de asesoramiento y tratamiento donde poder trabajar la posibilidad de mejorar el autoconocimiento, la identificación, la expresión y el control de emociones, la resolución de conflictos, la comunicación, la empatía con el otro, la autoestima y la comprensión del fenómeno de la violencia.

Perfiles: Personas mayores de 16 años que ejercen o han ejercer violencia contra su pareja que acudan de forma voluntaria, que no se encuentren en consumo activo de sustancias y que no sufran enfermedad psiquiátrica o en el caso de padecerla, encontrarse en tratamiento

Atenciones que ofrece:

- Atender las demandas de las personas usuarias, profesionales y de la ciudadanía en general.
- Evaluar y establecer un plan de trabajo con objetivos.
- Atención psicológica individual.
- Intervención psicosocial grupal.
- Realización de seguimientos post-intervención.
- Asesoramiento a la víctima sobre el programa y dar una atención específica para mejorar su situación





Canal de acceso: Directamente interesado solo • tante cita previa o mediante derivación profesional.

Localización del servicio: Fundación IReS. C / San Miguel 39 2nd de Palma

Horario de atención: De lunes a viernes de 9 a 14h y martes y jueves de 16 a 21h.

Tipo de servicio: Servicio especializado en violencia de género.

Entidad proveedora: Administración local.

Equipamiento / equipos profesionales: Dos psicólogas y un psicólogo

Ratios, perfiles profesionales: Personal técnico con estudios de grado o licenciatura en psicología.

Estándares de calidad: Carta de Compromisos de los Servicios Municipales contra la violencia doméstica y de género del Ayuntamiento de Palma

Garantía de la prestación: Prestación garantizada

Legislación y documentación de referencia

- Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

- Ley 27/2003, de 31 de julio, reguladora de la orden de protección de las víctimas de la violencia doméstica

- Ley orgánica 11/2003, de 29 de septiembre, de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros

- Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres

- Ley 23/2006 de capitalidad de Palma.

- Ley 8/2008 modificación de capitalidad de Palma.

- Ley 4/2009 de 11 de junio de servicios sociales de las Islas Baleares

- Convenio del Consejo de Europa sobre la prevención y la lucha contra la violencia hacia las mujeres y la violencia doméstica, hecho en Estambul el 11 de mayo del 2011

- Ley 4/2015 del Estatuto de la Víctima del delito

- Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia

- Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia

- Ley 11/2016 de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres

- Pliegos técnicos y administrativos del expediente de contratación nº CONTRJG065 / 2011

8.2 Servicio de Acogida Municipal a Víctimas de Violencia de Género

Descripción:

El Servicio de Acogida Municipal a Víctimas de Violencia de Género (SAM VVG) es un dispositivo especializado enmarcado en la red de Atención a las Víctimas de Violencia de Género de la Ciudad de Palma que presta alojamiento y intervención especializada e individualizada a las víctimas de violencia de género.

Funciones:

Garantizar la cobertura de las necesidades básicas de las personas acogidas: Alimentación, alojamiento, higiene personal, vestido, seguridad y convivencia positiva.



Ofrecer a las personas acogidas un plan individualizado de atención, que las permita recuperarse de la situación de violencia vivida y que contemple de forma personalizada y consensuada los objetivos y las actividades que deberán desarrollarse durante la estancia en el Servicio. Mediante su empoderamiento, se pretende alcanzar su autonomía.

Perfiles:

El servicio está destinado a mujeres víctimas de violencia de género, mayores de 18 años, solas o con niños, que no tienen domicilio o deben abandonarla por razones de seguridad o de otros.

El servicio deberá tener especial cuidado en la acogida de mujeres que disponen de medidas de protección, o cuando se encuentran en situación de choque debido a malos tratos sufridos recientemente.

Siendo un servicio donde el elemento convivencial con otras mujeres y niños atendidos es muy importante en las primeras fases de la atención, no serán perfil de este servicio de acogida a las personas que presenten alguna de las siguientes problemáticas:

- Consumo de alcohol o tóxicos, sin tratamiento.
- Enfermedades de salud mental, sin tratamiento, o discapacidades psíquicas con necesidades de atención intensivas.
- Víctimas mayores de 65 años (aunque no sea el recurso residencial adecuado para este perfil, se podrán acoger mientras no tengan una alternativa más adecuada).
- Personas con falta de autonomía con necesidades de atención intensivas.
- Personas que no residen habitualmente en Palma, exceptuando aquellas que ingresen por derivación de la IBdona.

Por este perfiles de personas, existen otros recursos específicos adecuados que no son objeto de este pliego.

Excepcionalmente se podrá acoger a personas que presenten un perfil no previsto en este apartado, previo acuerdo con la inspección municipal del servicio.

Atenciones que ofrece:

Este servicio atenderá las diversas necesidades de acogida propias de las mujeres y niños en esta situación. Nos referimos a:

- La acogida de emergencia o inmediato que debe aportado seguridad y normalización.
- La acogida para la realización de un proceso de recuperación personal y social para guiar su proyecto de vida.
- La acogida para asentarse en la última fase del proceso de recuperación, su autonomía funcional y económica, para el que se utilizan equipamientos tipo pisos tutelados o de incorporación, aunque en función de la evolución del proceso de cada mujer, se valorará cuál es el equipamiento más adecuado en cada momento.

El servicio funcionará por programas, confluyendo todos en la elaboración del Plan Individualizado que disfrutará cada persona dentro del servicio.

Los programas son:

- Programa de alojamiento y convivencia.
- Programa de atención social.
- Programa de atención psicológica.
- Programa de promoción formativo-laboral.
- Programa de apoyo socioeducativo.

Canal de acceso:

Directamente o derivada a través de un profesional. Si el profesional conoce la mujer, adjuntará una ficha de derivación.





Localización del servicio:

Dependencias municipales del Ayuntamiento de Palma. La dirección del servicio es confidencial por motivos de seguridad.

Horario de atención

Las 24 horas, los 365 días del año

Tipo de servicio:

Servicio social comunitario básico

Entidad proveedora:

Administración local

Equipamiento / equipos profesionales:

Un centro de día con 28 plazas más varios pisos de inserción.

Equipo profesional:

1 Coordinadora.

1 Trabajadora social.

1 Psicóloga.

1 Educadora social

1 Orientadora social

7 Monitores / as

1 Auxiliar administrativa

1 Auxiliar de mantenimiento

Gestión del servicio:

Sección de Igualdad de la Concejalía de Igualdad, Juventud y Derechos Cívicos. Ayuntamiento de Palma.

Ratios, perfiles profesionales:

Los que se establecen en la Ley 11/2016 de 28 de julio, de igualdad de mujeres y hombres.

Estándares de calidad:

Carta Compromisos del Servicios Municipales contra la Violencia Doméstica y de Género del Ayuntamiento de Palma

Garantía de la prestación: prestación garantizada

Legislación y documentación de referencia

Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres

Ley 4/2015, de 27 de Abril, del Estatuto de la Víctima de delito

Ley 5/2000, de 20 de abril

Ley 4/2009, de 11 de junio de servicios sociales de las Islas Baleares





Ley 23/2006 de capitalidad de Palma.

Ley 8/2008 modificación de capitalidad de Palma.

Pliego de prescripciones técnicas para la contratación del servicio 2016.

9. SERVICIO DE GESTIÓN DE LA DIVERSIDAD.

Descripción:

Las diferencias idiomáticas o las diferencias entre los valores y hábitos de las personas pueden interferir en la comunicación y dificultar el acceso de las personas migradas a los servicios y prestaciones.

Por otra parte, las desigualdades presentes en la sociedad y la pervivencia de estereotipos y prejuicios son obstáculos para la participación y el pleno ejercicio de la ciudadanía de las personas migradas.

El Servicio de Gestión de la Diversidad Cultural del Ayuntamiento de Palma tiene la finalidad de impulsar un modelo municipal basado en la competencia intercultural como forma para garantizar la atención, la integración, el acceso a servicios y recursos y la participación de las personas migradas.

Funciones:

- Avalar las necesidades de las personas migradas y la convivencia intercultural a nivel municipal
- Informar y atender personas migradas
- Mediar para la resolución de conflictos de relación intercultural
- Realizar proyectos y actividades para la integración social de las personas migradas, promover la convivencia intercultural y prevenir el racismo y la xenofobia trabajando en red con otros servicios comunitarios
- Prestar apoyo técnico especializado a los servicios municipales para atender la diversidad a través de interconsultas, interviniendo en los procesos de atención y realizando cursos de formación.
- Incluir la perspectiva de género atendiendo las situaciones de doble discriminación que puedan afectar a las mujeres, incluyendo indicadores de género en todos los análisis y diagnósticos e indicadores de género en los proyectos y actividades, haciendo actividades específicas para prevenir las desigualdades y empoderar a las mujeres.

Perfiles:

Personas inmigradas residentes en Palma

servicios municipales

Entidades y Asociaciones

Ciudadanía en general

Atenciones que ofrece:

1. Atención individual:

a. Informar, orientar y asesorar

b. Mediar y negociar para resolver positivamente los conflictos de comunicación y relación intercultural

c. Traducción e interpretación lingüísticas y de pautas culturales

d. Valoración e información sobre integración social para la autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales por razón de arraigo social y para personas emigrantes y retornadas.

2. Atención comunitaria



- 2.1. Proyectos y actividades orientadas al conocimiento de la ciudad y de los derechos y deberes de la ciudadanía
- 2.2. Impulsar y realizar actividades formativas para las personas migradas, incluyendo las orientadas al coneixemnt de la lengua
- 2.3. Proyectos y actividades para detectar, prevenir y combatir situaciones de discriminación y actitudes xenófobas
- 2.4. Proyectos y actividades orientadas a identificar, prevenir y erradicar las desigualdades en el acceso a los recursos, bienes, espacios y equipamientos de la ciudad
- 2.5. Actividades y proyectos para una representación equitativa de las personas migradas en la comunidad y en los espacios de consulta y participación de la ciudad
- 2.6. Apoyar a las entidades que trabajan por la mejora de la convivencia intercultural y a las asociaciones de las personas migradas de Palma
- 2.7. Colaborar en planes de barrio y planes y proyectos sectoriales y participar en comisiones técnicas

Los programas son:

- Programa de alojamiento y convivencia.
- Programa de atención social.
- Programa de atención psicológica.
- Programa de promoción formativo-laboral.
- Programa de apoyo socioeducativo.

Canal de acceso:

Telefónico 971 22 87 56

Telemático:

Email: immigració@palma.cat

Información: http://www.palma.cat/portal/PALMA/contenedor1.jsp?seccion=sfloc_d4v1.jsp & co_dbusqueda = 2376 & language = es & codresi = 1 & layout = contenedor1.jsp & codAdirecto = 1687

Hoja de petición intervención equipo de gestión de la Diversidad:

http://www.palma.cat/portal/PALMA/contenedor1.jsp?seccion=s_FDES_d4_v1.jsp & contenido = 80405 & tipo = 4 & nivel = 1400 & layout = contenedor2.jsp & language = es & codAdirecto = 1687

Solicitud de un informe municipal de arraigo social:

http://seuelectronica.palma.es/portal/PALMA/sede/se_contenedor2.jsp? seccion = s_fra_d4_v1.jsp & contenido = 81327 & tipo = 4 & nivel = 1400 & layout = se_contenedor2.jsp & codResi = 1 & language = es

presencial

Localización del servicio:

Concejalía de Igualdad y Derechos Cívicos

centro manteros

C / Ferreria, 10

Telf: 971 22 87 56

Horario de atención





De 9 a 14 horas

Tipo de servicio:

Servicio comunitario específico

Entidad proveedora:

Ayuntamiento de Palma

Equipamiento / equipos profesionales:

1 TAE Medio educadora social coordinadora del Servicio.

5 TAE Medio especialista en Inmigración

2 trabajadoras sociales.

1 Auxiliar administrativa.

Gestión del servicio:

Sección de Igualdad de la Concejalía de Igualdad, Juventud y Derechos Cívicos. Ayuntamiento de Palma.

Ratios, perfiles profesionales:

Decreto 66/2016 por el que se aprueba la cartera Básica de Servicios Sociales de las Islas Baleares 2017/2020 y se establecen los principios generales a las carreteras insulares y locales

Garantía de la prestación:

Sujeto a disponibilidad presupuestaria (A excepción de los informes de adecuación de vivienda y arraigo social que deberían considerarse como prestaciones garantizadas)

Legislación y documentación de referencia

Ley 4/2009, de 11 de junio de servicios sociales de las Islas Baleares, de 11 de junio, modificada por la Ley 10/2013, de 23 de diciembre

Ley 23/2006 de capitalidad de Palma.

Ley 8/2008 modificación de capitalidad de Palma.

Ley 20/2006, de 15 de diciembre, municipal y de régimen local de las Islas Baleares

Ley Orgánica 4/2000 de 11 de enero sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, reformada por LO 2/2009

El Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000 sobre Derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social

Decreto 48/2011, de 13 de mayo, por el que se regulan los principios generales y las directrices de coordinación de los servicios sociales comunitarios básicos

*Decreto 66/2016 por el que se aprueba la Cartera Básica de Servicios Sociales de las Islas Baleares 2017/2020 y se establecen los principios generales para las carteras insulares y locales
Cartera de Servicios Sociales de Mallorca*

Acuerdo del Consejo de Gobierno de 25 de noviembre de 2016 por el que se crea el Consejo Asesor para la Integración de las Personas Inmigrantes de las Islas Baleares.

Palma 22/12/2017

