

**DOCUMENT MARC ESTRATÈGIC DE
REFERÈNCIA DEL:
NOU MODEL D'ATENCIÓ SOCIAL A PALMA**

DESEMBRE DE 2022

Guió

1.1. JUSTIFICACIÓ

1.2. PRINCIPIS I VALORS INSPIRADORS

1.3. PROPOSTA DE VALOR DEL NOU MODEL

1.4. COM HO FEIM POSSIBLE

1.4.1. Reglaments

1.4.2. Documentació estratègica

1.4.3. Serveis i dispositius

1.4.4. Participació

1.5. QUÈ ENS QUEDA PER FER

1.1. JUSTIFICACIÓ

En un estat social i democràtic de dret, propi de democràcies liberals i parlamentàries, com és l'Estat espanyol, les polítiques socials han anat evolucionant al llarg dels darrers anys basant-se en la garantia dels drets individuals i socials que recull la seva la carta magna: la Constitució espanyola. Es configura així una proposta d'estat de benestar basada en quatre grans pilars: salut, educació, treball-pensions i sistema públic de serveis socials.

Aquests pilars s'han anat desplegant de forma progressiva i desigual al llarg de la història més recent, però a hores d'ara són una realitat consolidada que garanteix plenament a la ciutadania l'exercici dels drets socials reconeguts a la Constitució.

El quart pilar, el d'un sistema públic de serveis socials, encara es pot millorar i completar. Efectivament, a més dels ja existents serveis de protecció a les persones majors i amb discapacitat (IMSERSO), l'any 2006 es va aprovar la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència, que va consolidar, ampliant el paraigües de cobertura garantida, una oferta de serveis i prestacions socials per als col·lectius dependents, que a la vegada s'ha anat completant amb l'exercici competencial en matèria de serveis socials de les comunitats autònomes.

Per a finalitzar, no podem obviar la creació l'any 2020 d'un nova prestació social generalista, universal i de dret com és l'ingrés mínim vital (IMV), que dona cobertura econòmica a les persones en situacions d'insuficiència d'ingressos. Aquesta prestació de dret s'afegeix al desplegament de prestacions econòmiques de dret gestionades per les comunitats autònomes, com són les rendes socials garantides i/o similars. Actualment es debat al Parlament espanyol una proposta de Llei estatal de serveis socials que reforçarà a l'àmbit estatal aquest paraigües de cobertura econòmica per a garantir ingressos mínims.

Tot plegat ens permet ser optimistes en la consolidació d'aquest quart pilar de l'estat del benestar.

Ara bé, el que ens interessa assenyalar és que aquest quart pilar s'ha configurat a partir del reconeixement dels drets socials no tan sols a la Constitució espanyola sinó també a la Carta social europea revisada que entrà en vigor l'1 de juliol de 2021. Aquesta Carta atorga tot un seguit de drets socials i econòmics, i reforça, entre d'altres reconeixements, el paradigma d'un sistema públic de garantia d'ingressos mínims per a tota la ciutadania europea.

Simultàniament a aquesta regulació normativa europea i estatal, les diferents comunitats autònomes han anat adaptant les seves normes específiques en matèria de serveis socials a aquest nou paradigma, aprovant lleis de serveis socials de segona i tercera generació o bé carteres bàsiques de serveis socials que incorporen els drets d'accés exigibles a prestacions i serveis. Es consolida, en conseqüència i de forma conjunta i coherent, la reglamentació d'un sistema públic de protecció social, un escut social més ampli i potent que pretén cobrir les necessitats socials i econòmiques de la ciutadania.

Un dels aspectes més rellevants d'aquesta reglamentació és la consolidació d'un sistema de garantia d'ingressos mínims (PNC-IMV-RESOGA), no vinculat al treball i la cotització laboral, i adreçat a la població en situació econòmica més precària. És un canvi de cultura pel que fa al reconeixement d'un dret social que al marge del món laboral garanteix uns ingressos mínims de suficiència a totes les persones que ho necessiten.

Per tant, si analitzem l'evolució d'aquest quart pilar veurem clarament com no només ha canviat i millorat la proposta específica de serveis, recursos i prestacions socials a l'abast de la ciutadania sinó que –i això és cabdal– s'ha basat en el reconeixement de drets individuals i socials. És un canvi de paradigma dels serveis socials, que evolucionen clarament d'una proposta d'atenció a les necessitats assistencialista i discrecional a una de reconeixement de drets socials subjectius, exigibles, en què l'Administració pública és la responsable de garantir-los i de defensar-los.

L'Ajuntament de Palma, a través de l'Àrea de Benestar Social, vol assumir el repte. Vol formar part del canvi de paradigma i compartir la responsabilitat d'atendre la ciutadania a partir del reconeixement dels drets socials esmentats.

Volem, doncs, canviar la manera d'actuar per a atendre millor les persones. Tenim l'obligació de trobar com fer-ho efectiu i això ens du a repensar com feim les coses i com podem millorar-ho amb l'objectiu clar de donar resposta als drets socials de les persones que ens necessiten.

És en aquest sentit que proposem un canvi en el model d'atenció social dels serveis socials comunitaris de Palma. Cal canviar l'estructura funcional i orgànica, adaptar la Cartera municipal de serveis i els reglaments interns, incorporar nous dispositius d'atenció, redefinir els continguts tècnics i metodològics d'atenció social. Ens cal incorporar noves eines de modernització dels serveis socials que permetin millorar els continguts de la nostra intervenció, de la planificació i de l'avaluació, adaptant-nos a una nova realitat més complexa i canviant, en què la tecnologia pot ser, en el nostre cas, una amenaça i una oportunitat. Ens cal, en definitiva, un canvi de model que garanteixi una atenció social de qualitat en el marc del paradigma de la ciutadania amb drets socials. Aquesta és també la idea que tenim de modernització dels serveis socials

No ens equivoquem; el canvi de model no es un fi en si mateix; és un mitjà per a aconseguir atendre millors les necessitats de les persones. No ho podem entendre d'altra manera.

Justificat així per què volem canviar, serà necessari definir què volem i com. Però abans assenyalarem els principis i els valors inspiradors d'aquest canvi de model.

1.2. PRINCIPIS I VALORS INSPIRADORS

Ens inspirem en la proposta que sobre la qüestió formula la filòsofa Maria Zambrano,¹ ja que encaixa perfectament amb el que hem indicat fins ara. Defineix la democràcia com “aquella societat on no només està permès, sinó que és exigít ser persona”. I per a arribar a ser persona i no únicament un individu natural i aïllat defensem i compartim en aquest context tres valors concrets que ens distingeixen d’altres espècies i que configuren una condició humana necessàriament diferencial: *reconeixement, respecte i dignitat*.²

La nostra visió corporativa comparteix aquests valors i aquests principis. Pensem que en abordar les seves situacions de necessitat les persones han de ser tractades tenint-ho sempre en compte. I creem que aquesta condició humana cobra tot el sentit si, a més, li donam una *dimensió i naturalesa social*.

Perquè el sentit de la nostra intervenció des dels serveis socials comunitaris no pot ser altra que treballar aquests valors de *reconeixement, respecte i dignitat* de la persona en el marc d’una societat plural i oberta, en un territori i una comunitat local on les persones interactuem, ens relacionem, convivim i tenim cura unes de les altres. Suposa, efectivament, incorporar a totes les nostres intervencions una *mirada comunitària*: “Obrir una dimensió comunitària com element global i no aïllat del treball individual, facilitar un entorn de relació, perquè la població més feble tingui un benestar emocional incrementant les oportunitats d’accés a recursos i d’incorporació a la comunitat.”³

Cal parlar d’una *ètica de cures*,⁴ d’una manera d’intervenir específica dels serveis socials comunitaris de l’Ajuntament de Palma en què aquests valors impregnin totes les nostres propostes teòriques i metodològiques. Per tant, cal introduir una dimensió ètica a totes les nostres accions, especialment en la intervenció social o comunitària,⁵ en què les persones són les protagonistes. És aquí on accentuem el canvi innovador. Sigui una ètica de mínims,⁶ una ètica de la responsabilitat⁷ o, més ben dit, de coresponsabilitat, volem introduir al nou model una *cultura d’ètica social de la intervenció* en la qual els valors de la condició humana assenyalats –*reconeixement, respecte i dignitat*– encaixen i cobren tot el sentit.

¹ Zambrano, María (filòsofa). *Persona y democracia*. Alianza Editorial, 2019 (pàg. 183).

² Bauman, Zigmund (sociòleg). *Esto no es un diario*. Ed. Paidós, 2012 (pàg. 119).

³ Ballester, Marta (educadora social i consultora social). Document *Acompanyament a l’impuls de la intervenció comunitària als serveis socials*. Formació de comandaments de l’Ajuntament de Palma.

⁴ Torralba i Rosselló, Francesc (filòsof i teòleg). *Esencia del cuidar. Siete tesis* (<https://sanjuandediostf.files.wordpress.com/2018/11/esencia-del-cuidar-siete-tesis-f-torralba.pdf>).

⁵ Usam deliberadament les expressions intervenció, incorporació i acompanyament enteses com a accions d’un mateix procés pròpies del treball social. L’ús dels adjectius social o comunitari és indistint; per a nosaltres són sinònims.

⁶ Cortina, Adela (filòsofa). *Ética de máximos y ética de mínimos*. (https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/libros/filosofia/morada_hombre/eticamax.pdf).

⁷ Jonas, Hans (filòsof). *El principio de responsabilidad*. Ed. Herder, 2014.

En aquesta línia, creem que ens ajudarà incorporar també el concepte de *capital social* i especialment la interpretació diferencial de *capital pont* i *capital vincle*⁸ que es fa quant a la intervenció social. Hem d'enriquir i reforçar el capital social (xarxa de relacions estable i de reconeixement mutu) de les persones ateses i hem de facilitar i promocionar el *capital pont* (xarxa de relacions comunitàries de convivència i suport), complementari del *capital vincle* (xarxa familiar pròxima).

Qualsevol acció o intervenció comunitària en el marc del nou model ha d'estar inspirada per aquest valors i aquesta ètica. De fet, pensem que és l'única manera que cobri sentit allò de "posar en el centre de la nostra atenció la persona", tan popular darrerament en les diferents propostes innovadores de canvi de les polítiques socials i, en especial, dels serveis socials.

Una vegada definit un marc teòric inspirador en el qual ens sentim còmodes i a gust amb la nostra proposta de canvi ens cal identificar les accions i les bones pràctiques que volem implementar per a aconseguir-lo.

1.3. PROPOSTA DE VALOR DEL NOU MODEL

Tenim un encàrrec o missió com a organització prestadora de serveis que ens fa la ciutat de Palma. Efectivament, el nostre client clau és Palma, el conjunt de la ciutadania que diposita en nosaltres l'encàrrec d'atendre les necessitats socials de les persones vulnerables. Com a administració pública, el que oferim i que no pot oferir ningú altre està determinat per les competències atribuïdes en la prestació de serveis socials comunitaris per la Llei 4/2009, de serveis socials de les Illes Balears.

Però la nostra proposta de valor, que ens ha de diferenciar d'altres mitjançant el canvi de model que proposem, es basa en els principis i els valors anteriorment esmentats, i es concreta en una nova forma d'atendre les demandes socials de la ciutadania.

En conseqüència, aquesta proposta de valor es fonamenta en dos eixos estratègics:

- a) **Garantir els drets individuals i socials de les persones usuàries dels nostres serveis socials comunitaris.**
- b) **Separar organitzativament una línia de garantia d'ingressos mínims d'una altra de garantia de la intervenció social o comunitària.⁹**

⁸ Ramírez Plasencia, Jorge (sociòleg, professor-investigador de la Universitat de Guadalajara, Mèxic). *Tres visiones sobre capital social: Burdieu, Coleman i Putnam*. (https://issuu.com/matilez/docs/tres_visiones_del_capital_social).

⁹ Diversos autors. *Bases d'una política social de garantia d'ingressos i de la subsistència material*. Diputació de Barcelona. Àrea d'Igualtat i Sostenibilitat social. Maig de 2022.

Alhora, es concreta en aquest decàleg d'activitats clau:

1. Garantir la igualtat d'accés, en temps i forma, als serveis, als recursos i a les prestacions indistintament del lloc de residència a Palma, amb una única porta d'entrada.
2. Garantir la valoració i el tractament professional de les situacions personals en condicions d'igualtat mitjançant procediments reglamentats comuns per a tots els serveis i centres.
3. Garantir la prestació de informació, assessorament, orientació i derivació.
4. Garantir un professional de referència.
5. Garantir, en el marc de la Cartera municipal de serveis socials, les intervencions socials o comunitàries necessàries per a millorar en termes de canvi la situació de la persona.
6. Garantir la valoració de les demandes i la tramitació ràpida d'informes i certificats de vulnerabilitat social a partir de l'acreditació documental de compliment de requisits.
7. Garantir l'accés a les prestacions d'urgència social per a la cobertura de necessitats bàsiques vitals, després de la valoració professional de la situació econòmica.
8. Garantir l'accés a processos d'acompanyament comunitari a través d'itineraris personalitzats, així com als serveis específics i/o especialitzats complementaris.
9. Garantir l'accés als serveis socials residencials, de dia i domiciliaris municipals, després de valoració professional.
10. Garantir la valoració i l'atenció de les situacions de risc lleu i moderat de la població infantojuvenil.

Si ens hi fixem veurem que la garantia que assumim té una doble vessant operativa però sempre amb la persona com a centre de la nostra intervenció: d'una banda, la garantia d'una cobertura de les necessitats bàsiques vitals i, de l'altra, la garantia d'una atenció personal de suport i acompanyament social que faciliti la incorporació emancipadora de la persona a la comunitat.

Aquestes garanties, aquestes activitats clau, són a la vegada objectius operatius que configuren els continguts i els compromisos de l'Àrea de Benestar Social en el marc del nou model. Al llarg d'aquest document marc estratègic de referència les anirem identificant i ubicant en el conjunt de l'organització funcional, especificant-ne la responsabilitat i els recursos a activar.

1.4. COM HO FEIM POSSIBLE

1.4.1. Reglaments

La formalització jurídica i administrativa del reconeixement de la persona com a tributària dels drets socials abans esmentats és una passa necessària per a fer-los efectius. Una vegada que són públics, aquets drets i aquests deures han de ser coneguts i compartits per tota l'organització prestadora de serveis, i especialment pels funcionaris que tenim la responsabilitat de vetllar pel seu compliment i també per les persones usuàries dels nostres serveis, que tenen el dret i la obligació d'exigir-los.

La corresponsabilitat entre les persones que presten el servei i les que el reben és un valor a promocionar. Són drets i deures recíprocs i que configuren el marc de relació que ofereix garantia a totes les parts implicades en la intervenció seguint els procediments establerts als reglaments.

Si volem fer efectius els valors inspiradors en la nostra organització pública prestadora de serveis –*reconeixement, respecte i dignitat*– s'han de formalitzar mitjançant el reglaments que defineixen els procediments, en termes de drets i deures, d'accés i ús dels nostres serveis, recursos i prestacions.

En aquesta línia, l'Àrea de Benestar Social ha treballat acuradament en la redacció, la tramitació i l'aprovació d'un cos reglamentari que dona solidesa i garantia formal als dos eixos estratègics de la proposta de valor i que es concreta en el següent quadre:

REGLAMENTS DE L'ÀREA DE BENESTAR SOCIAL	ESTAT
Reglament de prestacions econòmiques d'urgència social de l'Ajuntament de Palma	Aprovat definitivament i publicat al BOIB núm. 88, de 3 de juliol de 2021
Reglament de règim jurídic i de règim del Centre d'Acolliment Temporal (CRAT) de l'Ajuntament de Palma	Aprovat definitivament i publicat al BOIB núm. 157, de 13 de novembre de 2021
Reglament de règim jurídic i règim interior del Servei d'Acolliment Municipal per a Famílies de l'Ajuntament de Palma	Aprovat definitivament i publicat al BOIB núm. 157, de 13 de novembre de 2021
Reglament de règim interior i règim jurídic bàsic del Servei de Promoció de l'Autonomia Personal	Aprovat definitivament i publicat al BOIB núm. 114, de 25 juny de 2020
Reglament de règim interior i règim jurídic bàsic dels centres de dia municipals de Palma	Aprovat definitivament i publicat al BOIB núm. 75, de 6 de juny 2019
Ordenança fiscal de preus públics de serveis socials	Revisió anual.
Reglament dels Serveis d'Atenció Domiciliària de l'Ajuntament de Palma	Aprovat definitivament i publicat al BOIB núm. 167, de 4 de desembre de 2021
Reglament d'organització i funcionament dels serveis socials comunitaris de l'Ajuntament de Palma	Aprovat definitivament i publicat al BOIB núm. 86, de 2 de juliol de 2022
Reglament de la Cartera municipal de serveis socials	Aprovat definitivament i publicat al BOIB núm. 131, de 8 d'octubre de 2022
Reglament dels serveis d'atenció a la infància i l'adolescència de Palma	Iniciat l'expedient de tramitació administrativa (en fase de consultes).
SUBVENCIONS	
Pla estratègic de subvencions de l'Àrea de Benestar de l'Ajuntament de Palma 2022-2024	Aprovat definitivament i publicat al BOIB núm. 36, de 12 de març de 2022

1.4.2. Documentació estratègica: tècnica i metodològica

Implementar un canvi en el model d'atenció social, redefinir i repensar què fem i com ho fem, suposa també, en àrees de serveis personals, un exercici de reflexió i construcció de criteris i noves propostes de coneixements, un cos teòric que emmarqui i faciliti les intervencions socials dels professionals, un disseny estratègic, una planificació i una nova metodologia que donin coherència referencial a la praxis professional de les nostres intervencions.

L'Àrea de Benestar Social ha treballat activament en una recerca documental i teòrica, en una tasca d'investigació, estudi i anàlisi d'altres experiències i actuacions externes que reforcin i contrastin la nostra proposta de canvi. Hem compartit amb persones expertes i investigadores, i amb altres institucions les nostres inquietuds i les nostres reflexions envers l'encàrrec ja manifestat de modernitzar els serveis socials comunitaris municipals i adaptar-los al nou paradigma basat en el reconeixement dels drets socials.

Aquesta tasca de coneixement, anàlisi documental i contrast amb altres experiències ens ha facilitat molta informació, la qual ens ha permès treballar la proposta de canvi amb seguretat i certesa quan constatarem que la direcció del canvi era correcta, però també una sana inquietud quan vèiem que algunes de les nostres propostes de canvi compartien una clara línia experimental d'innovació social amb unes poques iniciatives semblants dins l'Estat espanyol. Algunes són, directament, pioneres, com per exemple, l'OAC social.

Hem volgut compartir aquestes inquietuds amb altres professionals, amb persones expertes i amb els comandaments intermedis de l'Àrea. Ben segur que ens han aportat una mirada i perspectiva en el sentit que "quelcom es mou" en el món del serveis socials comunitaris i que nosaltres hi som al capdavant, compartint el canvi amb altres iniciatives estatals.

Tot plegat ha fet que ens haguem d'esforçar a completar un nou cos metodològic que, partint d'una base teòrica molt bona de la qual que ja disposàvem, hem pogut anar construint amb la participació transversal de professionals de l'Àrea i l'aportació externa de coneixements.

En aquest sentit, hem volgut mantenir una part d'aquesta base teòrica i metodològica, i també d'arquitectura –mapa de processos–, dels protocols d'intervenció que hem utilitzat fins ara. Els hem redefinit amb nous ancoratges referencials –*ara els dret socials*– del espais competencials, i també hem ajustat i simplificat els continguts perquè encaixin amb l'encàrrec o proposta de valor ja exposada anteriorment; en definitiva, amb el nou model d'atenció social.

Simultàniament hem elaborat nous documents de criteris i procediments d'atenció dels nous dispositius, noves instruccions tècniques que reforcen i completen aquest cos teòric i metodològic que suporta i emmarca la nostra actuació. Hem incorporat una *Carta de compromís (doc. 1)* –manifest explícit de la voluntat i el compromís tecnicopolític de l'Àrea en relació amb el nou model– que juntament amb la Cartera de serveis social municipals (doc. 2) i el Reglament de centres de serveis socials comunitaris bàsics (doc. 3) reflecteixen el compromís institucional quant al nou model d'atenció social.

Tota aquesta nova documentació es pot consultar al final d'aquest document marc estratègic.

1.4.3. Serveis i dispositius

El nou model d'atenció social ha suposat també la creació de nous dispositius d'atenció que donin resposta operativa als dos eixos estratègics de la proposta de valor que ja hem definit, així com la redefinició dels equips territorials de serveis socials. Volem recordar una vegada més que el nou model no és un fi en si mateix, sinó un mitjà per a millorar l'atenció social a la ciutadania.

Tots els nous dispositius estan integrats per professionals del treball social i personal administratiu. Abans de definir-los volem recordar que l'atenció professional de referència obligada per la Llei 4/2009, de serveis socials, és un dret que garantim en qualsevol d'aquest dispositius.

A) Oficina d'Atenció Ciutadana (OAC SOCIAL)

La pandèmia va suposar la suspensió temporal de l'atenció presencial. Es va substituir per una atenció telefònica o telemàtica, que va servir per a pal·liar un volum de demanda enorme en un moment de crisi sanitària i d'estat d'alarma. Tanmateix, la naturalesa de la prestació de serveis personals requereix una atenció presencial.

Aquesta pràctica temporal, establerta durant l'estat d'alarma per les diferents administracions públiques, s'ha consolidat a moltes i en alguns casos ha distorsionat el model d'atenció pública a les persones. Les portes de la majoria de les administracions prestadores de serveis romanen tancades. S'imposa la distància i la cita prèvia i s'obren portes digitals i virtuals no sempre operatives i que esdevenen una barrera que dificulta l'accés de les persones, especialment de les vulnerables a la gestió i la tramitació de les prestacions.

Precisament, des de l'Àrea de Benestar Social hem obert i prioritzat una nova porta específica d'atenció presencial sense cita prèvia per a tota la ciutadania. Aquesta és la naturalesa d'aquest dispositiu i ha estat un èxit ja que gairebé s'hi han atès 20.000 persones des que es va obrir a principis del 2021.

D'altra banda, al llarg dels darrers anys s'ha imposat una nova demanda d'informes i certificats de situacions de vulnerabilitat de tot tipus: econòmica, financera, energètica, social, etc. com a requisit formal per a accedir a serveis o prestacions públiques i privades. Aquesta demanda s'ha convertit també en una barrera que se suma a les dificultats de la ciutadania per a accedir a aquests serveis o prestacions i a les tramitacions corresponents. Aquests informes i acreditacions es basen, efectivament, en el compliment de requisits que es poden acreditar documentalment. És una tasca burocràtica i administrativa.

Amb l'anterior model aquestes demandes arribaven a través del circuit d'atenció ordinari i ocupaven un primera cita d'acollida i valoració indiscriminadament amb altres demandes d'atenció social de més intensitat. Això generava un tap o llistes d'espera innecessàries.

Des de l'Àrea de Benestar social hem prioritzat un procediment de valoració professional i emissió d'aquest informes i certificats àgil i eficaç. No té sentit que un procediment formal d'acreditació documental passi per una valoració social innecessària i entorpeixi així el sistema de primeres cites ordinari. Serveixi de referència per a valorar la magnitud d'aquesta incidència que durant el 2021 i el 2022 s'han emès més de 8.500 informes.

Per tant, creant aquest dispositiu es pretén atendre aquestes dues necessitats expressades.

Aquest dispositiu dona resposta específica a les següents activitats clau:

3. Garantir la prestació de informació, assessorament, orientació i derivació.
6. Garantir la valoració de les demandes i la tramitació ràpida d'informes i certificats de vulnerabilitat social a partir de l'acreditació documental de compliment de requisits.

I reforçar les següents activitats clau:

1. Garantir la igualtat d'accés, en temps i forma, als serveis, als recursos i a les prestacions indistintament del lloc de residència a Palma, amb una única porta d'entrada.
2. Garantir la valoració i el tractament professional de les situacions personals en condicions d'igualtat mitjançant procediments reglamentats comuns per a tots els serveis i centres.
3. Garantir la prestació de informació, assessorament, orientació i derivació.
4. Garantir un professional de referència.

Aquest dispositiu compta amb un document tècnic específic de referència que defineix els criteris i els procediments d'accés, les funcions i els recursos a l'abast (*annex 1*).

B) Equip de Primera Atenció de Serveis Socials (EPASS)

L'anterior model d'atenció social provocava dificultats serioses per a garantir la igualtat d'accés de les persones usuàries als nostres serveis. La descentralització territorial de la primera atenció en funció del barri de residència generava desigualtats evidents i discrecionalitats tant en el temps d'accés a una primera cita com en la valoració de la situació expressada per la persona. També era desigual l'assignació dels recursos prestacionals. En definitiva, no garantíem la igualtat d'accés, de valoració i d'assignació de recursos, principi bàsic de l'atenció pública.

Passem, doncs, d'un model d'atenció que tenia 10 portes d'entrada per a una primera valoració i acol·lida a un nou model amb una única porta d'entrada. Aquesta porta única, proporcional quant a recursos humans a la demanda a atendre, redueix la discrecionalitat i garanteix la igualtat d'accés i d'espera (únic programa de primeres cites), d'atenció i valoració (un únic procediment estandarditzat de valoració), i en l'assignació de recursos econòmics (una única eina de càlcul de quantia) per a l'accés a prestacions garantides per la cobertura de necessitats bàsiques vitals (NNBB).

Permet dur a terme un triatge homogeni de les situacions valorades per a decidir quin tipus d'atenció requereix la situació. Així, mitjançant procediments tècnics i professionals també comuns es valora el millor recurs i el servei i intervenció a assignar, tot en un termini breu.

Amb aquest nou dispositiu, per tant, volem reforçar el compliment i la implementació de les següents activitats clau:

1. Garantir la igualtat d'accés, en temps i forma, als serveis, als recursos i a les prestacions indistintament del lloc de residència a Palma, amb una única porta d'entrada.
2. Garantir la valoració i el tractament professional de les situacions personals en condicions d'igualtat mitjançant procediments reglamentats comuns per a tots els serveis i centres.
3. Garantir la prestació de informació, assessorament, orientació i derivació.
4. Garantir un professional de referència.
7. Garantir l'accés a les prestacions d'urgència social per a la cobertura de necessitats bàsiques vitals, després de la valoració professional de la situació econòmica.

Aquest dispositiu disposa d'un document tècnic específic de referència que defineix els criteris i els procediments d'accés, les funcions i els recursos a l'abast (*annex 2*).

C) Equips territorials d'intervenció comunitària (CMSS)

La materialització de *l'eix estratègic B* de la proposta de valor del nou model es completa amb la garantia de la intervenció social mitjançant una oferta d'acompanyament comunitari adreçada a persones i famílies que necessiten i demanen aquest suport.

Efectivament, la configuració *d'equips territorials multidisciplinaris* de suport a processos d'acompanyament comunitari que facilitin un canvi o una millora de les situacions de persones i famílies valorades conjuntament, activant itineraris personalitzats consensuats amb recursos i amb prestacions específiques de reforç, és l'altre aiguavés del nou model d'atenció social. Recordem la *mirada comunitària* que cal en totes les intervencions.

Treballem amb i per a les persones en un entorn comunitari de relacions personals, socials i històriques de convivència en què la comunitat és l'espai de referència de la nostra intervenció. No som serveis al marge de la comunitat on intervenim; en formam part ineludible. En aquest sentit, no hi ha distància entre nosaltres i les persones ciutadanes que atenem; simplement compartim diferents encàrrecs que, com a persones ciutadanes, assumim en moment donat. Ens acompanyem, tenim cura uns dels altres. *L'ètica de les cures és una ètica comunitària, una ètica social.*

La proposta de separar organitzativament la garantia d'ingressos mínims de la intervenció comunitària prevista a *l'eix estratègic B* ens ha suposat, precisament, una proposta de disseny disruptiva respecte del que hem dut a terme fins ara.

Com ja hem dit, una vegada garantit l'accés a un sistema de garantia d'ingressos mínims, el repte és assegurar una atenció a les necessitats socials de suport personal i familiar, una intervenció social basada en criteris d'incorporació comunitària que millori la situació

conjuntament valorada entre la persona i el servei. Aquest tipus d'intervenció ens ha de permetre, mitjançant un acompanyament, poder donar empentes –*nudgets*– personalitzades per a donar suport en un procés de canvi i millora de les situacions de la persona atesa.

La *interacció*¹⁰(10) entre els perfils professionals dels equips territorials propis i d'altres serveis i/o entitats, treballant en xarxa en un espai i territori determinats, obre la porta a una *dimensió comunitària* més integral i àmplia, que va més enllà de les simples accions, actuacions i projectes comunitaris. La reforcem amb serveis específics i especialitzats –tant propis com externs– de suport, línies de subvencions a entitats territorials multisectorials i serveis municipals concertats amb entitats territorials de dinamització social.

Des de l'Àrea de Benestar Social volem posar èmfasi en la idea que la intervenció social té sentit si actua sobre la realitat social, sobre la comunitat; si té una finalitat, un propòsit, i no és simplement “un fer per fer” (Fantova 2005).

La intervenció comunitària inclou els diferents tipus d'abordatges individuals i grupals, el treball en equip, el treball en xarxa amb entitats, les persones agents de canvi i les accions i relacions de convivència del barri per a conèixer amb profunditat aquesta realitat. Tot plegat ens ha de dur a configurar una proposta d'intervenció en què la persona atesa i acompanyada se senti part activa d'aquesta realitat. En aquest sentit, la intervenció social – de fet, tot el treball social– és un mitjà per a aconseguir emancipar la persona, empoderar-la, fer-la autònoma i amb criteri propi; per a convertir-la en agent del seu propi canvi.

Hem tingut especial esment a redactar uns nous protocols d'intervenció, que com es pot constatar al document específic, reflecteixen aquest idea força. Són coherents amb els valors inspiradors del nou model i amb els eixos estratègics quan estan referenciats als diferents drets socials i, en especial, a tenir un acompanyament professional de qualitat en els processos de canvi o millora de la seva situació.

Cal assenyalar, finalment, que aquestes intervencions comunitàries adreçades a la població general queden especialment potenciades quan es tracta de dos col·lectius prioritaris per a aquest nou model:

- el col·lectiu infantojuvenil, pel que fa a la prevenció i l'atenció de les situacions de risc¹¹
- el col·lectiu de persones majors en situació de risc d'aïllament i de soledat no desitjada¹²

Per a aquests col·lectius prioritaris l'Àrea de Benestar Social desplega una oferta de serveis específics i d'atenció residencial diürna i de suport, de serveis per a complementar les intervencions d'aquests equips territorials, així com una proposta metodològica i de procediments d'intervenció específica mitjançant programes d'atenció sectorial, instruccions i procediments específics, per a garantir una atenció professional coherent amb la proposta del nou model.

¹⁰ Fantova, Fernando (consultor social). “Construyendo la intervención social”. *Papeles del Psicólogo*, 2018 (pàg. 80-81) (<https://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2863.pdf>).

¹¹ Instrucció 1/2022 sobre comunicació de situacions de risc.

¹² Programa d'atenció territorial a persones majors 2022.

No podem obviar tampoc l'adequació al nou model dels plec tècnics dels grans serveis municipals que es presten mitjançant contractes i concerts administratius de serveis:

- serveis d'acolliment municipal
- serveis d'atenció domiciliària
- casals d'autonomia
- centres de dia
- concert per projectes d'intervenció comunitària territorial

En definitiva, tots aquests equips i serveis territorials comunitaris donen resposta específica a les activitats clau de:

3. Garantir la prestació de informació, assessorament, orientació i derivació.
4. Garantir un professional de referència.
5. Garantir, en el marc de la Cartera municipal de serveis socials, les intervencions socials o comunitàries necessàries per a millorar en termes de canvi la situació de la persona.
8. Garantir l'accés a processos d'acompanyament comunitari a través d'itineraris personalitzats, així com als serveis específics i/o especialitzats complementaris.
9. Garantir l'accés als serveis socials residencials, de dia i domiciliaris municipals, després de valoració professional.
10. Garantir la valoració i l'atenció de les situacions de risc lleu i moderat de la població infantojuvenil.

Aquests equips compten amb un document tècnic específic de referència, *els protocols d'intervenció*, que defineix els criteris i els procediments d'intervenció, les funcions professionals i els recursos a l'abast (*annex 3*).

D) Oficina de Prestacions (OP)

L'accés a les prestacions garantides per a cobrir NNBB vitals en un nou model que separa organitzativament la garantia d'ingressos mínims de la intervenció social requereix un dispositiu específic que faciliti la gestió i la tramitació prestacional, que descarregui de càrrega burocràtica i de seguiment prestacional els equips territorials d'intervenció comunitària assumint-ho com a funció específica.

L'anàlisi i l'explotació de les diferents bases de dades internes ens confirmen l'existència d'un gruix de situacions i expedients treballats en les quals és determinant el protocol de "persones i famílies amb necessitats econòmiques" (55% dels expedients tramitats per les treballadores socials) i que es reproduïx proporcionalment en els diagnòstics, les intervencions i els recursos aplicats. Tot això fa que la insuficiència d'ingressos determini un perfil de demanda concreta de contenció i/o suport econòmic puntual o temporal, recurrent i específic, que volem atendre de manera ràpida mitjançant ajudes d'urgència social per a cobertura de NNBB vitals, a partir de valoracions professional prèvies que acreditin la situació d'insuficiència d'ingressos.

Aquest col·lectiu és bàsicament el perfil a atendre des d'aquest nou dispositiu, el qual dona resposta específica a l'activitat clau:

6. Garantir l'accés a les prestacions d'urgència social per a la cobertura de necessitats bàsiques vitals, després de la valoració professional de la situació econòmica.

I reforça les activitats claus següents:

1. Garantir la igualtat d'accés, en temps i forma, als serveis, als recursos i a les prestacions indistintament del lloc de residència a Palma, amb una única porta d'entrada.
2. Garantir la valoració i el tractament professional de les situacions personals en condicions d'igualtat mitjançant procediments reglamentats comuns per a tots els serveis i centres.
3. Garantir la prestació de informació, assessorament, orientació i derivació.
4. Garantir un professional de referència

Aquest dispositiu compta amb un document tècnic específic de referència que defineix els criteris i els procediments d'accés, les funcions i els recursos a l'abast (*annex 4*).

4.4.4. Participació

Necessitem compartir i socialitzar el nou model d'atenció social a dos nivells: intern i extern.

A nivell intern hem de posar en valor, d'una banda, la implicació i la participació dels comandaments intermedis en el seu desplegament. Junts ja hem compartit formació i compartim un *projecte transformador*¹³ que d'acord amb l'esperit manifestat a la Carta de compromís de l'Àrea (annex 6) ens ha de reforçar i comprometre a participar i, alhora, compartir amb els nostres equips els valors i els principis manifestats.

D'altra banda, hem de continuar reforçant la línia iniciada de participació horitzontal dels professionals de primera línia de l'Àrea. Grups de treball i seguiment, fòrums amplis de seguiment i espais d'interacció entre dispositius han de configurar una nova dinàmica participativa i de corresponsabilitat en el desplegament del nou model.

Hem de posar en marxa una nova línia participativa que incorpori tots els professionals dels serveis concertats i de gestió externa. Són una part molt important de la nostra organització, que presta serveis específics i especialitzats, domiciliaris, de dia, residencials, etc. a la ciutadania en nom de l'Ajuntament i de la nostra Àrea. Cal compartir els coneixements, la proposta de valors i els principis inspiradors, però també obrir la participació en termes de retorns que ens permetin millorar la prestació de serveis a la ciutadania.

A nivell extern, tenim oberta una línia participativa a través del Consell Municipal de Serveis Socials, un espai ampli de participació del tercer sector que ens permet donar compte, recollir propostes i, sobretot, compartir el nou model. Però també valorem una línia de participació i comunicació directa entre l'Àrea i les entitats prestadores de serveis socials

¹³ Ballester, Marta (educadora social i consultora social). Document *Acompanyament a l'impuls de la intervenció comunitària als serveis socials*. Formació de comandaments intermedis Ajuntament de Palma.

amb les quals compartim encàrrec i territori. Hem de donar a conèixer el que fem i com ho fem, el nostre model d'atenció social.

Tot l'anterior ens permetrà millorar la col·laboració, la coordinació i les derivacions entre les parts actores: “una acció conjunta i consensuada entre entitats, serveis i persones residents a un barri per millorar la qualitat de vida i la convivència d'una comunitat”.¹⁴

1.5. QUÈ ENS QUEDA PER FER

Molt! Un canvi de model d'atenció social és un canvi de cultura, de manera de fer les coses, d'intervenir. Requereix temps, esforç i confiança. El canvi ens implica i ens obliga. Reiteram per tercera vegada que el canvi de model d'atenció social no és un fi en si mateix; és un mitjà per a millorar l'atenció social a la ciutadania.

Tenim els fonaments –principis i valors, organigrama funcional, assignació de recursos humans estables, marc de coneixements i metodològic, instruments i eines, etc.– d'acord amb l'esperit manifestat a la Carta de compromís de l'Àrea (annex 6) que hem anat construint al llarg d'aquests intensos dos darrers anys. Com si fos un trencaclosques, cal anar encaixant totes les peces. Algunes ja encaixen però d'altres requereixen més temps. L'hem d'anar completant sense pressa però sense pausa.

Anem per feina, doncs! Hem iniciat grups de seguiment i treball multiperfiles per a treballar els documents i els criteris nous. És un monitoratge, *en viu i en directe*, que ens ha de permetre identificar les incidències i poder fer-ne conjuntament els ajusts i les correccions.

Tenim obert un projecte transformador que ens ha de proveir de nous instruments de planificació dels nostres serveis i centres, nous criteris de seguiment i valoració de la intervenció, noves eines de suport diagnòstic, de supervisió i nous indicadors d'avaluació. Hi feim feina.

Cal desplegar una proposta formativa específica adreçada a tots els perfils professionals que ens empoderi i capaciti per a poder respondre adequadament a les necessitats de les persones en el marc del nou model d'atenció social.

Però, sobretot, ens tenim a nosaltres. Som més de 460 professionals a l'Àrea de Benestar que des de l'Administració pública municipal compartim encàrrec i proposta de valor indistintament del servei, del rol professional i del dispositiu on estam ubicats. Totes tenim el repte i la responsabilitat d'atendre la ciutadania d'acord amb els valors, els criteris i els procediments exposats en aquest document marc estratègic.

Drets individuals i socials, reconeixement, respecte i dignitat de la persona atesa són els valors del nou model. En la mesura que puguem incorporar-los a la nostra organització i fer-los operatius cada dia a través de les nostres intervencions aconseguirem consolidar un canvi de cultura que, ara sí, doni sentit a “posar la persona en el centre de la nostra atenció”.

¹⁴ Encàrrec de la Direcció Tècnica a la Secció de Planificació i comandaments intermedis.