



INFORME COMITÈ D'AVALUACIÓ DE NECESSITATS DE SERVEIS SOCIALS

PRESENTACIÓ PLA ESTRATÈGIC DE SERVEIS SOCIALS 2017-2021

PRODUCTES

- **DIAGNÒSTIC**

Anàlisi del Context Sociodemogràfic de les Illes Balears

L'anàlisi se centra en dos aspectes sociodemogràfics rellevants per al sistema de serveis socials: les transformacions de la població com a conseqüència del procés d'envelliment demogràfic, del fenomen migratori i dels canvis en les estructures de les llars... I, en segon lloc, les situacions de vulnerabilitat social. L'anàlisi dels mencionats aspectes sociodemogràfics ens permet definir unes situacions de necessitat d'atenció prioritària sobre les quals cal intervenir i que repercuteixen en l'autonomia personal, en l'àmbit relacional i en l'àmbit material i instrumental.

De l'anàlisi del context sociodemogràfic es desprenen, en primer lloc, unes tendències recents i futures de la població a les Illes Balears, com són la tendència a l'alça de l'envelliment i sobreenvelliment, la diversificació de les llars, l'augment de la vulnerabilitat social i la continuació dels fluxos migratoris, bàsicament estrangers. En segon lloc, uns factors claus de l'entorn vinculats a les situacions de necessitat que poden condicionar la necessitat i la demanda futura com són l'elevat nombre de persones dependents, l'elevat nombre de persones majors de 65 anys que viuen soles, l'augment de la taxa de risc de pobresa i exclusió social, el increment

de les ocupacions eventuais... I, en tercer lloc, uns reptes a tenir en compte de cara al futur, com l'augment de la despesa pública social per a l'atenció a la dependència, el impuls del treball amb famílies amb caràcter preventiu i comunitari i la implantació de mesures per pal·liar la vulnerabilitat social lligada a la temporalitat i a la rotació de l'ocupació.

Anàlisi de la Situació dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics

L'Informe sobre la situació dels serveis socials comunitaris bàsics a les Illes Balears és un informe que es fa anualment i que ens aporta informació sobre la gestió dels serveis socials municipals, per tant, informació bàsica sobre la demanda de les prestacions, el perfil de les persones usuàries així com dades de l'hàbitat i els processos d'intervenció duits a terme pels professionals dels serveis socials comunitaris bàsics. L'informe presenta resultats de cada un dels sistemes informatius de serveis socials donats d'alta a la comunitat autònoma (el SIUSS, l'HSI, el NOU i el SIAP) i de la informació obtinguda mitjançant el Pla Concertat de Prestacions Bàsiques.

A llarg de l'any 2015 s'ha treballat en 34.875 expedients i s'han atès 66.005 persones (sense repetició), la qual cosa suposa el 5,98% sobre el total de la població de les Illes Balears. S'han fet 59.352 diagnòstics que han finalitzat en 66.010 recursos aplicats.

Les prestacions amb més demanda són les relacionades amb ajudes econòmiques (27,6 %) , suport a la unitat de convivència (23,3 %) i informació i orientació (22,4 %).

Pel que fa al perfil de les persones usuàries, cal destacar el predomini de les dones (56,4 %) que es manté constant al llarg dels anys, el predomini de les persones entre 31 i 64 anys (38,7 %) i de les persones amb nacionalitat espanyola (el 65,8 % de les persones ateses). Pel que fa al nucli de convivència destaquen les parelles amb fills/filles (el 29,8 %).

L'informe també analitza el procés d'intervenció social amb les persones usuàries. Aquí és important destacar la incidència de les intervencions en els grups de població següents: infància i família (el 40,4 %), gent gran (23,9 %) i les persones immigrants (el 10,6 %). Destaquen les valoracions derivades de les dificultats econòmiques (30,0 %) seguides de les dificultats d'integració social (23,2 %), les dificultats derivades d'una mala convivència (22,4 %) i la prestació d'informació i orientació (29,9 %). Finalment, el recursos aplicats per donar resposta a les necessitats plantejades són els recursos complementaris per la cobertura de necessitats de subsistència (30,9 %), en segon lloc les prestacions i activitats de suport a la unitat de convivència (25,3 %) i en tercer lloc destaquen les prestacions d'informació i orientació (24,3 %).

Seguint amb l'informe es presenten dades estimatives dels perfils professionals majoritaris. El perfil més nombrós és el de treballadors/es

familiars (33,0 %) seguit dels grup de treballadors/es socials (28,2 %), el grup de personal administratiu (13,4 %) i el de educadors/es socials (6,9 %). Per acabar els quadres sobre finançament ens aporten informació sobre el crèdit, les fonts de finançament i la distribució del finançament per illes.

Enquesta d'Avaluació dels Serveis Socials de les Illes Balears

Ens permet conèixer la posició dels serveis socials des del punt de vista dels mateixos professionals envers demana actual i futura de les prestacions, la gestió i l'organització del sistema. S'ha passat a tots els municipis de les Illes Balears i va dirigida a responsables tècnics dels centres socials comunitaris bàsics i a responsables d'entitats de l'àmbit dels serveis socials. Han contestat 81 persones i el gruix de les persones enquestades desenvolupen la funció de treballadors/es socials (un 53%).

De les conclusions finals de l'enquesta es desprèn que contam amb uns serveis socials comunitaris consolidats però amb dificultats per fer front als nous reptes, amb una demanda heterogènia i amb una capacitat de resposta desajustada a la demanda que, a més, es preveu anirà en augment. Uns serveis socials poc dotats econòmicament i amb una eficiència mitjana, mancats de coordinació externa i interna, amb una excessiva burocratització, amb escassetat de capacitat de prevenció i de realització de tasques d'avaluació i amb uns sistemes informatius que cal unificar. Pel que fa als professionals, presenten unes competències idònies per desenvolupar la seva tasca però treballen en unes condicions laborals que necessiten millorar

Informe sobre Necessitats Formatives

Per la redacció del informe s'ha dissenyat un qüestionari que s'ha fet arribar a tots els centres de serveis socials dels municipis de les Illes Balears i també s'han recollit les demandes dels professionals de la Direcció General de Menors i Famílies. El que es pretén es recollir dades per dissenyar el Pla de Formació 2017-2021 i el Programa Anual de 2017.

Pel que fa a les necessitats formatives detectades, destaquen les activitats relacionades amb l'àrea tècnica i metodològica (s'inclouen cursos sobre l'avaluació de programes, la intervenció comunitària, la intervenció grupal, la resolució de conflictes...), en segon lloc les activitats relacionades amb l'àrea de gestió, administració, ètica, qualitat i supervisió del treball (es tracta de cursos que tenen a veure amb l'organització i coordinació de treball en equip, la prevenció de l'estrès professional o la síndrome d'esgotament professional (burnout), l'ètica aplicada als serveis socials, aplicació de sistemes de qualitat...) i, en tercer lloc, les activitats formatives de l'àrea jurídica i normativa (normativa específica i sectorial, definició de serveis socials específics, protecció jurídica i social de les persones amb discapacitat, cartera de serveis socials...). Pel que fa a les preferències de

modalitat formativa destaquen la modalitat presencial i la semipresencial. La formació a distància i en línia és una demanda més residual.

En referència al document de *Diagnòstic*, el Comitè d'Avaluació de Serveis Socials va informar favorablement. Els membres del Comitè d'Avaluació fan les següents propostes de millora.

Carme Muñoz:

- Proposa deixar constància de la problemàtica de l'habitatge (dificultats per fer front al lloguer, desnonaments...)
- Proposa una major participació dels usuaris a l'hora de definir les necessitats d'atenció, les tendències i els reptes.

Julià Baltasar:

- Ressalta la necessitat d'incloure informació sobre els problemes d'habitatge com a conseqüència de l'augment del cost de l'habitatge.

Alexandre Miquel:

- Informa que els professors del departament de geografia de la UIB, Nofre Rullan i Sonia Vives, han realitzat un estudi en relació a la problemàtica dels desnonaments, que resultaria interessant incorporar al diagnòstic. L'estudi empra una metodologia quantitativa molt ben construïda, a hores d'ara no està publicat.

- **OBJECTIUS ESTRATÈGICS: EIXOS, MESURES I PRODUCTES**

El document d'*Objectius Estratègics: Eixos, Mesures I Productes*. Descriu els objectius del Pla i ens explica que per aconseguir aquests objectius el Govern desplegarà una sèrie de mesures al voltant de quatre eixos: la garantia dels drets, l'estructuració i reforçament del sistema, la qualitat del sistema i la planificació i avaluació. I que, a la vegada, cada mesura desplega una sèrie de productes. Així en aquest apartat, que es defineix com un apartat propositiu i partint dels principis generals d'actuació establerts a la Llei 4/2009 de serveis socials, es defineixen els objectius estratègics, els eixos d'actuació, les mesures i els productes concrets.

En referència al document de *Objectius Estratègics: Eixos, Mesures I Productes*, el Comitè d'Avaluació de Serveis Socials informen favorablement. Els membres del Comitè fan les següents propostes de millora.

Margalida Bibiloni i Sonia Castro:

- Proposen donar prioritat a alguns productes i tancar el major nombre possible d'actuacions al llarg de 2019.

Sara Villalonga:

- A la Mesura 2.5. proposa incorporar un nou producte “Millorar el sistema de coordinació amb els sistema d’ocupació”

Ana Andreu:

- Afirmar que els Ajuntaments tracten de donar solució al tema de l’habitatge i han sol·licitat al Consell d'Eivissa el suport tan tècnic com econòmic per posar en marxa iniciatives consensuades amb tots els Ajuntaments i altres entitats implicades per abordar aquesta problemàtica. Però es fa necessari que la Conselleria de Territori, Energia i Mobilitat i la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació es coordinin per veure quines actuacions s’han de dur a terme. En aquest sentit proposa posar en marxa una mesa d’habitatge i incorporar al Pla de Finançament una espècie de préstec pel tema de l’habitatge.

Sara Villalonga:

- Informa que el Departament de Serveis Generals, Participació Ciutadana i Habitatge ha obert un procés per la creació i reglamentació de la Mesa d’habitatge la qual ha impulsat el Pla d’habitatge que s’està dissenyant a partir de l’informe de diagnosi. Aquest informe es va elaborar amb la col·laboració de l’Observatori Socioambiental de Menorca de l’Institut Menorquí d’estudis (Obsam)

Petra Joan:

- Proposa incorporar nous perfils professionals per fer treball comunitari (tècnics/que d’integració social, mediadors/es interculturals, psicòlegs/gues...)

• **PLA DE FORMACIÓ**

Les accions de formació que se recullen al *Pla de Formació* s’han elaborat a partir de l’Informe de Necessitats Formatives dels Professionals de Serveis Socials Comunitaris Bàsics, sobre temes d’actualitat sobre els quals la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació pretén generar reflexió i debat i, a partir, de les preferències i dels suggeriments dels treballadors de l’àmbit de serveis socials que van participar a les activitats formatives de l’any 2015. El Pla de Formació ve marcat per dos objectius estratègics: desenvolupar les competències professionals per tal de garantir la qualitat, l’eficiència i eficàcia de l’atenció social i afavorir que els i les professionals se sentin part integrant del Sistema de serveis socials i de la xarxa de serveis al ciutadà. Per assolir els mencionats objectius s’han dissenyat 4 línies formatives: formació universitària, formació específica/contínua, formació per a l’ocupació i l’autoformació mitjançant un espai virtual. La

modalitat formativa prioritària serà la presencial, però també es recull formació en línia, a distància I/o semipresencial, a més de l'autoformació amb un format en línia.

En referència al document de *Pla de Formació*, el Comitè d'Avaluació de Serveis Socials informen favorablement. Els membres del Comitè fan les següents propostes de millora.

Cristina Mayans

- Proposa donar més pes a la Formació on-line pel tema de conciliació personal en el cas de Menorca, Eivissa i Formentera.

Sara Villalonga:

- S'afegeix a la proposta de Formentera i comenta que a l'hora d'organitzar la formació presencial, pel que fa al disseny d'horaris i distribució dels dies dels cursos, es faciliti l'accés de les persones d'altres illes.

Alexandre Miquel:

- Proposa incorporar al Pla de Formació la temàtica de l'habitatge, donant a conèixer el que es fa a altres països com Amsterdam, Compenaghe, Berlín... els quals fa anys duen a terme programes d'intervenció per afrontar la problemàtica.

Marga Bibiloni:

- Proposa potenciar la formació en Qualitat

EL COMITÈ D'AVALUACIÓ DE NECESSITATS DE SERVEIS SOCIALS