



AJUNTAMENT
DE
SÓLLER
(ILLES BALEARS)

CARTERA DE SERVEIS **serveis socials** **Ajuntament de Sóller**

1. identificació

Serveis socials municipals d'atenció primària

Els serveis socials són un recurs de caire universal adreçat a tota la població del municipi, amb l'objectiu d'informar, orientar, i promoure el benestar social de les persones usuàries del servei, sota el principi d'igualtat.

És el punt d'accés immediat i més pròxim a la ciutadania.

Serveis que es presten des d'Atenció Primària

- Informació, orientació i assessorament a la població en general.
- Atenció a la família, infància i joventut.
- Atenció a les persones amb discapacitat.
- Atenció social a la dona.
- Atenció social a les persones immigrants.
- Atenció a les drogodependències.
- Atenció a la gent gran.
- Atenció a les persones en situació de dependència.
- Orientació sociolaboral.

2. missió, visió i valors

La nostra missió

Atendre i donar resposta a les necessitats socials de les persones, potenciant-ne l'autonomia i la qualitat de vida.

La nostra visió

- Atendre les necessitats de les persones que es troben en un moment de la seva vida que no poden o no saben afrontar, cercant les solucions i/o treballant conjuntament per intentar aconseguir un nivell íntim de benestar.
- Treballar conjuntament per aconseguir el canvi i/o la resolució de la situació del problema, fomentant la participació de les persones usuàries.
- Proporcionar informació i orientació als ciutadans del nostre servei i d'altres serveis.
- Donar suport a la unitat de convivència i proporcionar el servei d'ajuda a domicili.
- Treballar per garantir la inserció social de les persones en tots els àmbits de la pròpia vida.
- Fer conscient a la persona del seu problema, que actui per trobar-hi solució.
- Treballar per fomentar la solidaritat, la cooperació i el voluntariat.
- Fer un treball social individual i familiar.
- Intervenir en l'àmbit comunitari amb la voluntat de promoure accions preventives.
- Tenir una especial atenció als col·lectius més vulnerables.

Els nostres valors

- Respectam els drets de la persona. Treballam, orientam i proposam alternatives de canvi, però la decisió final és de la pròpia persona.
- Professionalitat i eficàcia, per garantir que la nostra intervenció s'adapti a les necessitats socials en funció de la realitat social del moment.
- Personalitzam el pla de feina i l'adaptam a cada persona, sempre per donar una atenció integral, i veient la persona com un conjunt i en el seu entorn.
- Positivar i reforçar els recursos propis de la persona durant la recerca del canvi.
- Promocionar l'autonomia i les capacitats de les persones usuàries, independentment de la seva problemàtica, fent-la conscient del seu problema i participant de la solució garantint sempre la qualitat de vida.
- Creure en la possibilitat de canvi i en la feina conjunta per intentar aconseguir millorar la situació
- Treball en equip i en xarxa, tenint en compte la visió de les persones professionals implicades, garantint un nivell òptim de benestar cap a les persones usuàries.
- Solidaritat, cooperació i compromís per garantir la promoció integral de les persones i una qualitat de vida digna.
- Gestió excel·lent, aprenent de les nostres activitats i resultats, com de les activitats i resultats dels altres, per innovar i crear oportunitats per millorar.

3. Serveis

3.1 servei d'informació orientació

definició	Compromisos	Indicadors
<p>Servei d'atenció a les persones, famílies o grups que plantegin demandes socials en general. Valorant-los, orientant-los i assessorant-los cap al recurs més adequat a la seva necessitat: Informació específica en matèria d'atenció primària.</p> <ul style="list-style-type: none">• Drets, recursos, prestacions, procediments i alternatives en matèria de cobertura social a persones, unitats familiars i de convivència, grups i associacions.• Xarxa de serveis i d'entitats de protecció social de dependència pública i/o privada que presten els seus serveis per a la ciutadania del municipi. <p>S'atendrà de forma personalitzada als ciutadans/es i als professionals des de la perspectiva de:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informació orientació i assessorament.• Valoració diagnòstica.• Tramitació i gestió.• Seguiment d'expedients i processos.• Coordinació amb serveis i entitats.	<ul style="list-style-type: none">• Atenció amb cita prèvia, en un termini màxim d'un mes en els casos que no presenten risc greu per a la persona.• Atenció i derivació urgent en els casos que presenten risc greu per a la persona.• Valoració diagnòstica.• Pla de feina adaptat.• Derivació al recurs adient.• Seguiment del procés, amb les entitats i les persones usuàries.	<ul style="list-style-type: none">• Nre. de persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere.• Nre. de noves persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere.• Nre. d'expedients.• Nre. de nous expedients.• Nre. de dies en ser atesos.• Nre. de dies en llista d'espera.• Grau de satisfacció dels usuaris.

- | | | |
|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Coordinació entre l'equip interdisciplinar.• Avaluació.• Derivació a serveis especialitzats si la demanda ho requereix. | | |
|---|--|--|

3.2 Servei de promoció de l'autonomia i prevenció de la dependència de les persones

definició	Compromisos	• Indicadors
<p>Servei d'Atenció a les persones en situació de dependència, que presentin qualche tipus de necessitat social, i/o dificultat per fer les activitats de la vida diària. Situació de risc o emergència social.</p> <p>Infants de 0 a 6 anys (valoració informe social i PIA fet per l'equip especialitat SVAP)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atenció amb cita prèvia, en un termini màxim d'un mes. • Tramitació de la sol·licitud de valoració de dependència. • Informe social i elaboració del Pla Individual d'Atenció (PIA). • Valoració diagnòstica. • Pla de feina adaptat. • Derivació al recurs adient. • Seguiment del procés, amb les entitats i les persones usuàries. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nre. de persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere. • Nre. de noves persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere. • Nre. d'expedients treballats. • Nre. de nous expedients. • Nre. de dies en ser atesos. • Nre. de dies en llista d'espera. • Grau de satisfacció de les persones usuàries. • Nre. de persones valorades com a dependents. • Nre. de persones amb Informe Social i PIA. • Nre. de sol·licituds tramitades directament des del municipi, en relació amb la totalitat de les demandes tramitades del municipi per la Fundació de la Dependència.

3.3. Servei d'Atenció a la Gent Gran

Definició	Compromisos	Indicadors
<p>Servei d'atenció a les persones majors de 60 anys que presentin qualque tipus de necessitat. Situació de risc o emergència social.</p> <p>Des del municipi es gestionen els serveis següents :</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atenció amb cita prèvia, en un termini màxim d'un mes en els casos que no presenten risc greu per a la persona. • Atenció i derivació urgent en els casos que presenten risc greu per a la persona. • Valoració diagnòstica. • Pla de feina adaptat. • Derivació al recurs adient. • Seguiment del procés, amb les entitats i de les persones usuàries. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nre. de persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere. • Nre. de noves persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere. • Nre. d'expedients treballats. • Nre. de nous expedients. • Nre. de dies en ser atesos. • Nre. de dies en llista d'espera. • Grau de satisfacció de les persones usuàries del servei. • Grau de satisfacció del personal del servei. • Aportacions/suggeriments de les persones usuàries del servei. • Aportacions/suggeriments del personal del servei.
<ul style="list-style-type: none"> • Tele-assistència. 	Copagament: si	
<ul style="list-style-type: none"> • Menjar a domicili. 	Copagament: si	
<ul style="list-style-type: none"> • Menjador social. 	Copagament: si	
<ul style="list-style-type: none"> • Centre de Dia. 	Copagament: si	
<ul style="list-style-type: none"> • Servei d'ajuda a domicili (SAD). 	Copagament: no	

<ul style="list-style-type: none">• Taller de memòria i habilitats socials.• Taller per a familiars cuidadors.• Ajudes tècniques (llit hospitalari, cadires de rodes, caminadors...).	Copagamanet: no	
--	-----------------	--

3.4. Servei de Teleassistència

Definició	Compromisos	Indicadors
<p>Servei que garanteix, en situacions d'emergència, que la persona beneficiària mantingui comunicació permanent amb l'exterior.</p> <p>I també que es faci una intervenció immediata amb la mobilització dels recursos que hi ha a la comunitat.</p> <p>Persones destinatàries: majors i discapacitades.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Valoració diagnòstica.• Pla de feina adaptat.• Derivació al recurs adient.• Seguiment del procés, de les persones usuàries. <p>Copagament: si</p>	<ul style="list-style-type: none">• Nre. de persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere.• Nre. de noves persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere.• Nre. de dies en concedir el servei.• Nre. de baixes i la seva causa.• Grau de satisfacció de les persones usuàries.

3.5. Servei d'Ajuda a Domicili (SAD)

Definició	Compromisos	Indicadors
<p>Servei de caràcter municipal i/o d'entitats locals, de caire universalista, i es configura com una prestació psicossocial bàsica del sistema públic dels Serveis Socials. Es tracta d'un conjunt d'actuacions dirigides a facilitar el desenvolupament o manteniment de l'autonomia personal, prevenir o retardar el deteriorament individual o social i promoure condicions favorables per a les relacions familiars i de convivència. Contribueix a la integració i permanència de les persones en el seu entorn habitual amb una intervenció adequada i suport de tipus personal, psicossocial, domèstic, educatiu i existencial. Aquest servei el dóna personal especialitzat, i no supleix en cap circumstància la responsabilitat de la família.</p> <p>Persones destinatàries: majors, discapacitades, i/o famílies amb dificultats per realitzar les activitats de la vida diària, o en situacions de risc o emergència social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atenció i/o derivació urgent en els casos que presenten risc greu per a la persona. • Valoració diagnòstica. • Pla de feina adaptat. • Derivació al recurs adient. • Seguiment del procés de les persones usuàries. <p>Copagament: No</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nre. de persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere. • Nre. de noves persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere. • Nre. de dies en concedir el servei. • Nre. d'hores directes d'atenció als usuaris. • Nre. d'usuaris indirectes atesos (familiars). • Grau de satisfacció de les persones usuàries del servei. • Grau de satisfacció del personal del servei. • Aportacions/suggeriments de les persones usuàries del servei. • Aportacions/suggeriments del personal del servei.

3.6. Servei de Menjar a domicili

Definició	Compromisos	Indicadors
<p>Servei de caràcter municipal i/o d'entitats locals, de caire universalista, i configurat com una prestació social bàsica del sistema públic dels Serveis Socials. Consisteix en distribuir menús diaris i equilibrats al domicili de les persones usuàries, quan tinguin dificultats de mobilitat i manca d'autonomia personal. Contribueix a la integració i permanència de les persones en el seu entorn habitual.</p> <p>Persones destinatàries: majors, discapacitades, i/o famílies amb dificultats per a realitzar les activitats de la vida diària, o en situacions de risc o emergència social.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atenció i/o derivació urgent en els casos que presenten risc greu per a la persona. • Valoració diagnòstica. • Pla de feina adaptat. • Derivació al recurs adient. • Seguiment de les persones usuàries. <p>Copagament: si</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nre. de persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere. • Nre. de noves persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere. • Nre. d'expedients treballats. • Nre. de nous expedients. • Nre. de dies en ser atesos. • Nre. de dies en llista d'espera. • Nre. d'hores directes d'atenció a les persones usuàries. • Nre. de persones usuàries indirectes ateses (familiars). • Grau de satisfacció de les persones usuàries del servei. • Grau de satisfacció del personal del servei. • Aportacions/suggeriments de les persones usuàries del servei. • Aportacions/suggeriments del personal del servei.

3.7. Servei de Centre de Dia

Definició	Compromisos	Indicadors
<p>Servei socio sanitari integral de suport familiar. Ofereix, durant el dia, atenció individualitzada en els aspectes higiènics, terapèutics, psicològics, i sociocultural a les persones majors, i/o persones afectades per alguna discapacitat i/o grau de dependència. Facilita la permanència en el seu entorn habitual.</p> <p>Persones destinatàries: majors, discapacitades (amb grau de discapacitat igual o superior al 65%).</p> <p>*Es disposa de Servei de Transport adaptat.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atenció i/o derivació urgent en els casos que presenten risc greu per a la persona. • Valoració diagnòstica. • Pla de feina adaptat. • Derivació al recurs adient. • Seguiment del procés, de les persones usuàries. <p>Copagament: si</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nre. de persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere. • Nre. de noves persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere. • Nre. de dies en concedir el servei. • Nre. d'usuaris indirectes atesos (familiars). • Nre. de baixes i la seva causa. • Grau de satisfacció de les persones usuàries del servei. • Grau de satisfacció del personal del servei. • Aportacions/suggeriments de les persones usuàries del servei. • Aportacions/suggeriments del personal del servei.

3.8. Servei de Residència

Definició	Compromisos	Indicadors
<p>Servei sociosanitari integral de suport familiar. Ofereix atenció individualitzada en els aspectes higiènics, terapèutics, psicològics, i sociocultural a les persones majors, i/o persones afectades per alguna discapacitat i/o grau de dependència.</p> <p>Persones destinatàries: majors, discapacitades (a partir de 55 anys amb grau de discapacitat igual o superior al 65%).</p> <p>*El servei ofereix places municipal, i places a través de la Fundació de la Dependència. Les quanties de copagament poden variar en funció del tipus de plaça ocupada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atenció i/o derivació urgent en els casos que presenten risc greu per a la persona. • Valoració diagnòstica. • Pla de feina adaptat. • Derivació al recurs adient. • Seguiment del procés, de les persones usuàries. <p>Copagament: si</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nre. de persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere. • Nre. de noves persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere. • Nre. d'usuaris indirectes atesos (familiars). • Nre. de baixes i la seva causa. • Grau de satisfacció de les persones usuàries del servei. • Grau de satisfacció del personal del servei. • Aportacions/suggeriments de les persones usuàries del servei. • Aportacions/suggeriments del personal del servei.

3.9. Servei d'Atenció a Persones amb Discapacitat

definició	Compromisos	Indicadors
<p>Servei d'atenció a les persones amb un grau de discapacitat igual o superior al 33 %, que presentin qualche tipus de necessitat, situació de risc o emergència social.</p> <p>Informació específica en matèria d'atenció primària.</p> <p>Des del municipi es gestionen els serveis següents:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atenció amb cita prèvia, en un termini màxim d'un mes en els casos que no presenten risc greu per a la persona. • Atenció i derivació urgent en els casos que presenten risc greu per a la persona. • Seguiment del procés de les persones derivades a serveis especialitzats • Valoració diagnòstica. • Pla de feina adaptat. • Derivació al recurs adient. • Seguiment amb les entitats i les persones usuàries. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nre. de persones ateses pel servei tenint en l'edat compte i el gènere. • Nre. de noves persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere. • Nre. d'expedients. • Nre. de nous expedients. • Nre. de dies en ser atesos. • Grau de satisfacció les persones usuàries del servei. • Grau de satisfacció del personal del servei. • Aportacions/suggeriments del personal del servei. • Aportacions/suggeriments de les persones usuàries del servei.
<ul style="list-style-type: none"> • Ajudes tècniques (llit hospitalari, cadires de rodes, caminadors...). 	Copagamanet: no	
<ul style="list-style-type: none"> • Teleassistència. 	Copagamanet: si	
<ul style="list-style-type: none"> • Menjar a domicili 	Copagamanet: si	
<ul style="list-style-type: none"> • Menjador social 	Copagamanet: si	
<ul style="list-style-type: none"> • Centre de Dia. 	Copagamanet: si	

<ul style="list-style-type: none"> • Servei d'ajuda a domicili (SAD). 	Copagamanet: no	
<p>Entitats que desenvolupen la seva intervenció al municipi:</p> <p>ASANIDESO: servei d'atenció a les persones amb discapacitat psíquica . Centre especial i taller ocupacional.</p> <p>UNAC: servei d'atenció d'orientació laboral a persones discapacitades físiques, psíquiques i sensorials valorades amb un grau igual o superior al 33 % de discapacitat.</p> <p>Ofereix:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orientació formativa i laboral. • Suport en la recerca i realització de formació. • Suport en l'obtenció l'adaptació i el manteniment d'un lloc de treball. <p>AMADIP ESMENT: servei d'orientació laboral. Atén a persones amb discapacitat psíquica i intel·lectual.</p> <p>Ofereix:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formació prelaboral, pràctiques i habilitats sociolaborals. • Suport en la recerca i realització de formació i a la inserció laboral. <p>ENDAVANT: servei orientat cap a processos d'acompanyament a l'ocupació per a persones que presenten una situació de malaltia mental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Valoració diagnòstica. • Pla de feina adaptat. • Derivació al recurs adient. • Seguiment del procés, amb les entitats i les persones usuàries. 	

Ofereix:

- Orientació formativa i laboral.
- Intermediació laboral entre les persones i les empreses.
- Formació prelaboral, pràctiques i habilitats sociolaborals.
- Suport en la recerca i realització de formació i a la inserció laboral.

ASPAS: servei orientat cap a processos d'acompanyament a l'ocupació per a persones amb discapacitat sensorial.

Ofereix:

- Formació prelaboral, pràctiques i habilitats sociolaborals.
- Suport en la recerca i realització de formació i a la inserció laboral.

3.10. Servei d'Atenció a la Família, Infància i Joventut

Definició	Compromisos	Indicadors
<p>Servei d'atenció a les persones, famílies, infants i joves en general. Informació específica en matèria d'atenció primària.</p> <p>Programes que ofereix el servei:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atenció social individual i familiar: tractament social i preventiu, a persones i famílies. Informació sobre recursos del sistema públic de protecció social, com d'altres prestacions i serveis, assessorament i orientació en temes com: temps de lleure, activitats socioculturals, inserció laboral, inserció social, escolarització, prevenció de l'absentisme escolar, la conflictivitat familiar,... • Programa d'intervenció socioeducativa a través de la figura de l'educador/a social. Servei de prevenció de situacions de vulnerabilitat o risc social. • Programa d'intervenció social a través de la figura de l'educador familiar, qui intervé dins la dinàmica familiar per tal de prevenir diferents situacions de riscos 	<ul style="list-style-type: none"> • Atenció amb cita prèvia, en un termini màxim d'un mes en els casos que no presenten risc greu per a la persona. • Atenció i derivació urgent en els casos que presenten risc greu per a la persona. • Seguiment del procés de les persones derivades a serveis especialitzats • Valoració diagnòstica. • Pla de feina adaptat. • Derivació al recurs adient. • Seguiment del procés, amb les entitats i les persones usuàries. <p>Copagament: no</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nre. de persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere. • Nre. de noves persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere. • Nre. d'expedients. • Nre. de nous expedients. • Nre. de dies en ser atesos. • Nre. de persones usuàries directes ateses (familiars). • Nre. d'assistents a les activitats proposades. • Nre. d'alumnes que retornen al procés d'escolarització • Nre. de demandes per problemàtica treballada. • Nre. de reunions assistides/ Nre. de reunions convocades. • Nre. de reunions internes i externes fetes. • Nre. d'institucions/professionals implicats. • Grau de satisfacció de les persones usuàries del servei. • Grau de satisfacció del personal del servei. • Aportacions/suggeriments del personal

o negligències familiars.

- Programa d'intervenció socioeducativa projecte social d'escolarització compartida (PISE): És una mesura integradora de les necessitats personals i socials de l'alumne amb l'escolarització obligatòria. Aquests alumnes es caracteritzen per estar en risc d'exclusió escolar i/o social, per això les mesures ordinàries i extraordinàries de l'escolarització no s'ajusten a aquest perfil.
- Intervenció comunitària amb els centres educatius: prevenció i tractament de la població escolar per donar resposta conjunta a possibles situacions conflictives o de risc: absentisme escolar, assetjament i/o maltractament entre iguals, problemes conductuals,...
- Consulta jove: atenció sociosanitària individual, a la població escolar d'entre 10 i 18 anys, aprofitant espais dels centres educatius. Es realitza: assessorament en hàbits saludables, prevenció de l'ús i abús d'alcohol i altres substàncies tòxiques, educació sexual.
- Servei d'atenció d'orientació laboral a joves (Ateneu Alcari). Ofereix: Orientació

del servei.

- Aportacions/suggeriments de les persones usuàries del servei.

formativa i laboral. Suport en la recerca i realització de formació. Suport en l'obtenció l'adaptació i el manteniment d'un lloc de treball.

- Programa "Som Joves". Activitats de temps lliure per a joves d'entre 11 i 30 anys i que es realitzen de forma preventiva a través de la inclusió d'hàbits saludables en el temps d'oci.
- Programa de Competències Parentals. Espai de trobada familiar a través de la intervenció grupal es vol capacitar i dotar d'habilitats parentals, al mateix temps que amb els fills i filles es treballen les habilitats socials, la comunicació familiar i la resolució de conflictes.

3.11. Servei d'atenció a la dona

Definició	Compromisos	Indicadors
<p>Servei d'atenció a la dona en situació de risc o vulnerabilitat social. Informació específica en matèria d'atenció primària.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informació, orientació i assessorament sobre drets, recursos, prestacions, procediments i protocols de derivació a serveis especialitzats. • Gestió i tramitació d'ajudes econòmiques per a urgència social. • Punt d'informació jurídica a la dona • Protocol d'atenció per a dones amb situació de violència de gènere: Servei d'assistència psicològica per a dones que han sofert situacions de maltractament , tele-assistència per a dones víctimes de violència de gènere, Oficina d'ajuda a víctimes de delictes, Cases d'acollida per a dones maltractades i pels seus fills. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atenció amb cita prèvia, en un termini màxim d'un mes en els casos que no presenten risc greu per a la persona. • Atenció i derivació urgent en els casos que presenten risc greu per a la persona. • Valoració diagnòstica. • Pla de feina adaptat. • Derivació al recurs adient. • Seguiment del procés, amb les entitats i les persones usuàries. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nre. de persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere. • Nre. de noves persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere. • Nre. d'expedients. • Nre. de nous expedients. • Nre. de dies en ser atesos. • Nre. de dies en llista d'espera. • Nre. de denúncies presentades per intervencions que s'han fet. • Nre. d'ordres d'allunyament per població atesa. • Nre. de reunions internes i externes fetes. • Nre. d'institucions/professionals implicats. • Grau de satisfacció de les persones usuàries del servei.

3.12. Servei d'Atenció social a les persones immigrants

Definició	Compromisos	Indicadors
<p>Servei d'atenció a les persones immigrants que necessiten informació específica en matèria d'atenció primària, situació de risc o emergència social.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informació, orientació i assessorament sobre drets, recursos, prestacions, procediments i protocols de derivació a serveis especialitzats. • Gestió i tramitació d'ajudes econòmiques per a urgència social. • Tramitació d'informes socials per a arrelament social i per a reagrupament familiar. • Oficina d'informació a les persones immigrants (OFIM itinerant). 	<ul style="list-style-type: none"> • Atenció amb cita prèvia, en un termini màxim d'un mes en els casos que no presenten risc greu per a la persona. • Atenció i derivació urgent en els casos que presenten risc greu per a la persona. • Valoració diagnòstica. • Pla de feina adaptat. • Derivació al recurs adient. • Seguiment del procés, amb les entitats i les persones usuàries. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nre. de persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere. • Nre. de noves persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere. • Nre. d'expedients. • Nre. de nous expedients. • País de procedència. • Nre. informes d'arrelament i de reagrupament familiar elaborats. • Nre. d'institucions / professionals implicats. • Nre. de dies en ser atesos. • Nre. de dies en llista d'espera. • Grau de satisfacció de les persones usuàries del servei.

3.13. Servei de Prevenció del consum de drogues

Definició	Compromisos	Indicadors
<p>Servei d'atenció a les persones que necessiten informació específica en matèria de prevenció i/o tractament, sobre consum d'alcohol, tàbac i altres substàncies i/o conductes additives.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informació, orientació i assessorament sobre drets, recursos, prestacions, procediments i protocols de derivació a serveis especialitzats. • Activitats i actuacions comunitàries. 	<ul style="list-style-type: none"> • Atenció amb cita prèvia, en un termini màxim d'un mes en els casos que no presenten risc greu per a la persona. • Atenció i derivació urgent en els casos que presenten risc greu per a la persona. • Valoració diagnòstica. • Pla de feina adaptat. • Derivació al recurs adient. • Seguiment del procés, amb les entitats i les persones usuàries. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nre. de persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere. • Nre. de noves persones ateses pel servei tenint compte en l'edat i el gènere. • Nre. d'expedients. • Nre. de nous expedients. • Nre. de dies en ser atesos. • Nre. de dies en llista d'espera. • Nre. d'actuacions de prevenció. • Nre. de derivacions d'altres serveis. • Nre. de derivacions a altres serveis. • Grau de satisfacció de les persones usuàries.

3.14. Servei d'Orientació Laboral

Definició	Compromisos	Indicadors
<p>Servei d'atenció a les persones, en situació de risc o emergència social, que necessiten informació específica en matèria de formació i orientació laboral.</p> <p>Entitats que desenvolupen la seva intervenció al municipi:</p> <p>Gabinet d'Orientació laboral (GOL-Fundació Deixalles): atén persones en risc d'exclusió social en edat laboral (16 a 64 anys). Oferenten orientació formativa i laboral i suport a la recerca laboral i formativa, taller per a persones que presenten baixa ocupabilitat.</p> <p>Servei d'orientació laboral per a dones i joves (Ateneu Alcari): atén exclusivament persones amb dificultats d'inserció laboral del sector de població específic (dona i joves). Oferenten orientació formativa i laboral i suport a la recerca laboral i formativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Atenció amb cita prèvia, en un termini màxim d'un mes en els casos que no presenten risc greu per a la persona. • Atenció i derivació urgent en els casos que presenten risc greu per a la persona. • Valoració diagnòstica. • Pla de feina adaptat. • Derivació al recurs adient. • Seguiment del procés, amb les entitats i les persones usuàries. 	<ul style="list-style-type: none"> • Nre. de persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere. • Nre. de noves persones ateses pel servei tenint en compte l'edat i el gènere. • Nre. d'expedients. • Nre. de nous expedients. • Nre. de dies en ser atesos. • Nre. de dies en llista d'espera al recurs adient. • Nre. d'entitats a les que es deriva. • Nre. de persones que han trobat feina, tenint en compte l'edat i el gènere. • Grau de satisfacció de les persones usuàries del servei.

4. gestió de la cartera de serveis

El procediment que l'Ajuntament seguirà per gestionar adequadament i fer el seguiment dels compromisos associats als diferents serveis es du a terme anualment mitjançant memòries d'avaluació de les activitats realitzades durant dit període de temps al municipi. Al igual com a la realització de qüestionaris de satisfacció a les persones usuàries i del personal dels Serveis Socials.

5. marc normatiu i disposicions generals

1. La **Constitució Espanyola** quan proclama Espanya com un Estat social i democràtic de dret, inicia la transformació dels Serveis Socials. Es parteix de la coexistència de beneficència, assistència social i serveis socials, i una dispersió en matèria organitzativa, legislativa, administrativa i financera.

Drets i deures fonamentals

Art. 9.2. Correspon als poders públics promoure les condicions perquè la llibertat i la igualtat del individu i dels grups en què s'integra siguin reals i efectives.

Art. 10.1. La dignitat de la persona, els drets inviolables que li són inherents, el lliure desenvolupament de la personalitat, el respecte a la Llei i als drets dels altres són fonament de l'ordre polític i de la pau social.

Art. 14. Els espanyols són iguals davant la llei sense que pugui prevaler discriminació per raó de naixement, sexe, raça, religió i opinió o qualsevol altre condició circumstància personal o social.

Principis rectors de la política social i econòmica

Art. 39. Els poders públics han d'assegurar la protecció social, econòmica i jurídica a la família. Els menors gaudiran a més, de la protecció prevista en els acords internacionals.

Art. 41. Els poders públics han de mantenir un règim públic de Seguretat Social per a tots els ciutadans que garanteixi l'assistència i prestacions socials suficients davant situacions de necessitat, especialment en cas d'atur.

Art. 47. Dret dels ciutadans a un habitatge digne i adequat.

Art. 49. Prevenció, tractament, rehabilitació i integració dels disminuïts físics, sensorials i psíquics.

Art. 50. Els poders públics han de garantir pensions econòmiques suficients per a la tercera edat, i promouran un sistema de serveis socials, que

atendran els seus problemes específics de salut, habitatge, cultura i lleure.

2. La Llei 7/1985, de 2 d'abril, que regula les bases del règim local

Art 36. Són competències pròpies dels Consells Insulars:

La coordinació dels Serveis Municipals entre si per garantir-ne la prestació integral i adequada a la totalitat del territori insular, tot assegurant l'accés de la població de l'illa, al conjunt de serveis mínims de competència municipal.

b) L'assistència i la cooperació jurídica, econòmica i tècnica als municipis, especialment als de menor capacitat econòmica i de gestió

c) La prestació de serveis públics de caràcter supramunicipal.

Competències dels municipis:

Art. 25.2. Són competències dels municipis la prestació de serveis socials i de promoció i reinserció social.

Art. 26. 1c. Els municipis per si sols associats, amb població superior a 20.000 habitants, tenen l'obligació de prestar serveis socials.

3. Llei 4/2009, d'11 de juny de Serveis Socials de les Illes Balears

Art. 1. L'objecte d'aquesta llei és regular i ordenar el sistema de Serveis Socials de les Illes Balears per tal de promoure-hi i garantir-hi l'accés universal, i contribuir al benestar i a la cohesió social. També és objecte d'aquesta llei configurar un sistema de Serveis Socials que doni resposta a les necessitats de les persones, tot potenciant-ne l'autonomia i la qualitat de vida.

Art. 12. Els serveis socials comunitaris. Els Serveis Socials comunitaris han de donar respostes preferentment en l'àmbit propi de la convivència i la relació de les persones destinatàries dels serveis.

Art. 13. Els Serveis Socials comunitaris bàsics:

1. Els Serveis Socials comunitaris bàsics tenen un caràcter universal, obert i polivalent, constitueixen el canal normal d'accés al sistema de Serveis Socials i en garanteixen la universalitat i la proximitat a les persones usuàries i als àmbits familiar i social.

2. Es desenvolupen des de Centres de Serveis Socials polivalents, mitjançant equips multidisciplinaris, integrats pel personal professionals necessari per complir les seves funcions, amb l'estructura directiva i de suport tècnic i administratiu que s'estableixen per reglament.

3. Quan un sol municipi no pugui garantir els requeriments tècnics i humans dels Serveis Socials comunitaris, establerts reglamentàriament, els Serveis Socials municipals es podran gestionar mancomunadament o mitjançant qualsevol altra fórmula de cooperació interadministrativa, per poder disposar així de les condicions tècniques que assegurin la qualitat de la intervenció. Els consells insulars han de donar suport a aquest procés de coordinació de

recursos.

Art. 34. Responsabilitats públiques

1. *Correspon a l'Administració Autonòmica, als Consells Insulars i als Municipis exercir les competències en matèria de Serveis Socials [...].*

Art. 37. Competències dels Consells Insulars

1. *Facilitar assistència tècnica i assessorament al Ajuntaments i les Mancomunitats de Municipis [...].*

2. *Donar suport tècnic i professional als Serveis socials comunitaris i col·laborar-hi en la implantació de les prestacions bàsiques.*

Art 38. Competències dels Municipis

1. *Crear, organitzar i gestionar els Serveis Socials que considerin necessaris dins el seu municipi, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la cartera de Serveis Socials i el Pla Estratègic corresponent, i els Plans Estratègics autonòmic i insular.*

2. *Estudiar i detectar les necessitats en el seu àmbit territorial.*

Art. 41. Les Unitats de Treball Social

1. *Les Unitats de Treball Social són les responsables de l'atenció social directa, polivalent i comunitària als residents de la zona bàsica.*

2. *A cada Municipi de les Illes Balears han de prestar servei una o més UTS, que s'han de coordinar amb els Serveis Socials comunitaris específics.*

3. *La funció principal de les UTS és facilitar l'accés de tota la població a les carteres de Serveis Socials.*

Art. 62. Cobertura de necessitats

1. *Les valoracions del personal professional de Serveis Socials són vinculants pel que fa a l'assignació dels recursos públics disponibles, en els termes que s'estableixin per reglament. Així mateix, s'ha de garantir la intervenció professional necessària per fer el seguiment de l'evolució de la situació personal o familiar objecte de l'atenció social.*

Art. 68. Finançament de les prestacions

Els pressuposts generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, els pressuposts dels Consells Insulars i els pressuposts de les Entitats Locals, han de preveure anualment els crèdits necessaris per finançar les prestacions garantides incloses en la cartera de Serveis Socials respectiva, a fi d'assegurar els drets subjectius de la ciutadania. En el cas que aquests crèdits siguin insuficients per finançar les prestacions garantides, s'han d'ampliar.

4.- Decret 66/1999, de 4 de juny, pel qual s'aprova el Reglament regulador del Sistema Balear de Serveis Socials.

Diu textualment: *Els Serveis Socials generals o d'atenció primària constitueixen el punt d'accés immediat al Sistema Balear de Serveis Socials, el primer*

nivell d'aquests i el més proper a l'usuari i als àmbits familiar i social. [...].

[...] Duen a terme funcions d'informació, orientació i assessorament, ajuda a domicili i suport a persones, famílies i grups, allotjament alternatiu, prevenció i inserció social i foment de la solidaritat i de la cooperació social. Així mateix, formulen propostes de derivació als Serveis Socials especialitzats i d'altres que li puguin ésser encomanats per al millor compliment de les seves funcions.

5. Ordre de la consellera de Benestar Social per la qual es regula el servei d'ajuda a domicili.

En el seu article 9 diu textualment: La prestació del SAD és competència de les Corporacions Locals de la CAIB [...].

6. Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears.

Article 29.2. Enumera les competències pròpies dels Municipis: regular i prestar els serveis d'atenció a les persones, dels Serveis Socials públics d'assistència primària, i fomentar les polítiques d'acollida a les persones immigrants.

Art. 32. Les Mancomunitats en l'exercici de les seves competències poden exercir funcions de planificació i de desenvolupament per millorar les condicions de vida en el seu àmbit territorial.

7. Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears.

Art. 70. Són competències pròpies dels Consells Insulars:

- Serveis Socials i assistència social. Desenvolupament comunitari i integració. Voluntariat social. Complements de la seguretat social no contributiva. Polítiques d'atenció a persones dependents. Polítiques d'atenció a les persones i els col·lectius en situació de pobresa o necessitat social.*
- Tutela, acolliment i adopció de menors.*
- Polítiques de gènere. Conciliació de la vida familiar i laboral. Dona*

Art. 75. Els Ajuntaments de les Illes, com a institucions de govern dels municipis, podran assumir dins el seu àmbit territorial la funció executiva i la gestió de les competències pròpies dels Consells Insulars o d'aquelles que els hagin estat pròpiament transferides.

Els Municipis tenen dret a associar-se amb altres i a cooperar entre ells i amb altres ens públics per exercir les seves competències i per completar tasques. A aquests efectes tenen capacitats per construir mancomunitats, consorcis i associacions.

8. Altres

Llei 12/1993, de 20 de desembre, d'atribució de competències als Consells Insulars en matèria de Serveis Socials i assistència social.

Llei 14/2001, de 29 d'octubre, d'atribució de competències als Consells Insulars en matèria de Serveis Socials i de Seguretat social.

Llei orgànica 15/99 de protecció de dades de caràcter personal

Normativa reguladora de matèries concretes:

a) Menors:

Llei 17/2006, integral de l'atenció i dels drets de la infància i de l'adolescència a les Illes Balears.

Art. 15. Defineix les competències dels Consells Insulars.

Art. 18. Defineix les competències dels Ajuntaments.

b) Dona:

Llei orgànica 1/2004, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

El seu títol II, capítol I està dedicat al dret a la informació assistència social integral i a l'assistència jurídica gratuïta

Llei 12/2006, per a la dona.

Llei 39/1999 per promoure la conciliació de la vida familiar i laboral de les persones

c) Joves:

Llei 10/2006 integral de la joventut..

Els Art. 9 i 10 defineixen, respectivament les competències dels Consells Insulars i dels Ajuntaments.

d) Persones en situació de dependència:

Llei 39/2006 de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

e) Persones immigrants:

Llei orgànica 4/2000 Sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social. Modificada per la Llei orgànica 14/2003.
Reial decret 239/2000 Procediment per a la regularització d'estrangers, i Ordre de 10 de març de 2000 per la qual s'agilitza la presentació de sol·licituds de regularització(...).
Reial decret 2393/2004. Reglament de la Llei orgànica 4/2000. Reial decret 1019/2006. Pel qual es modifica l'article del Reglament.

f) Drogodependències:

Llei 4/2005 sobre drogodependències i altres addiccions a les Illes Balears.

Art. 44, defineix les competències dels Consells Insulars.

Art. 45, defineix les competències dels Municipis.

g) Discapacitats:

Llei 51/2003 d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitats universal de les persones amb discapacitat.
Llei 3/1993, per a la millora de l'accessibilitat i eliminació de les barreres arquitectòniques.

h) Família:

Llei 18/2006 de mediació familiar.

- **Pla Municipal de Serveis Socials de la Mancomunitat de Tramuntana**

6. drets de les persones usuàries dels Serveis Socials

- A accedir al sistema de Serveis Socials en condicions d'igualtat sense discriminació.

- A rebre informació suficient i verídica, en termes comprensibles.
- A rebre la valoració de la seva situació i, si pertoca, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge clar i entenedor.
- A disposar d'un pla individual d'atenció personal o familiar.
- A estar informades del procés d'intervenció social i a participar en l'elecció dels serveis o les prestacions.
- A rebre informació pròpia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti, perquè puguin donar consentiment específic i lliure.
- A renunciar a les prestacions i als serveis concedits.
- A la confidencialitat sobre la informació que coneguin els Serveis Socials.
- A l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual.
- A l'assignació de personal professional de referència.
- A la participació.
- A rebre serveis de qualitat i a conèixer els estàndards establerts amb aquesta finalitat.
- A suggerir i a fer reclamacions.
- A domiciliar-se sempre que es compleixin els requisits establerts en la normativa vigent.
- A la continuïtat de la prestació dels serveis en les condicions establertes o convingudes.
- A ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
- La resta de drets que estableixi la normativa reguladora dels Centres i Serveis.

7. Col·laboració i participació de la ciutadania per millorar els serveis.

- Periòdicament, amb enquestes i qüestionaris d'avaluació.
- Mitjançant queixa o suggeriment a través de la pàgina web de l'Ajuntament, o de forma presencial.

8. Gestió dels suggeriments i les reclamacions.

Es donarà resposta als suggeriments o reclamacions per correu electrònic o mitjançant correu ordinari, amb el registre de sortida previ en un termini màxim de 3 mesos.

9. Adreça i horari d'atenció al públic

Adreces i horari d'atenció al públic:

Adreça: C/ de l'Hospici,2

Tel: 971634836 (Serveis Socials)

Horari presencial d'atenció de Serveis Socials (cita prèvia):

De dilluns a dijous de 9.00 a 14.00 h

Horari presencial d'atenció a la dependència (cita prèvia):

Dimecres i divendres de 09.00 a 14.00 h

Horari d'atenció telefònica: 8:00 a 15:00 h

Serveis Socials Tel: 971634836

Fax Serveis Socials: 971638384

Tel. Ajuntament 971630200

Pàgina web: <<http://www.a-soller.es>>

10. Unitat responsable de la cartera de serveis

Departament de Serveis Socials.

Ajuntament de Sóller.