

## **PLA SECTORIAL DE GENT GRAN DE MALLORCA 2011-2014**

Índex del Pla Sectorial de Gent Gran.

- 1.-Introducció.
- 2.-Mètode.
- 3.-Temes de partida.
- 4.-Plantejament Estratègic.
- 5.-DAFO.
- 6.-Principis rectors
- 7.-Propostes de Millora
- 8.-Calendari d'actuacions
- 9.-Annexes.

1. Selecció de legislació sobre Gent Gran (Font:IMSERSO)
2. Situació del SAAD a les balears (Font: DGAD)
3. Índex de cobertura assistencial a Mallorca (Font: IMAS)

Equip de treball:

*Julià Baltasar*  
*Antoni Bauçà*  
*Tomeu Barceló*  
*Miquel Caldentey*  
*Antonio Calvo*  
*Yolanda Carbonell*  
*Javier De Juan*  
*Núria Estaràs*  
*Inmaculada Ferrer*  
*Jaume Garau*  
*Maria Magdalena Matamales*  
*Caterina Josep Massutí*  
*Coloma Poquet*  
*Trinitat Sánchez*  
*Maria Àngeles Pérez*  
*Petra Joan*

## **1. INTRODUCCIÓ**

La societat es troba en constant canvi i apareixen noves situacions, necessitats i problemàtiques relacionades amb l'atenció i prevenció comunitària a un dels col·lectius més nombrosos de la nostra societat, el de la gent gran. Les polítiques públiques sobre envelliment han de contemplar, a més de la promoció d'un envelliment saludable i el més actiu possible, altres mesures per atendre necessitats associades a la dependència.

L'increment de la fragilitat amb l'edat converteix a les persones grans en més vulnerables, pel que resulta molt necessari ocupar-se des de l'administració de mesures i normes que protegeixin i assegurin la dignitat i el bon tracte, tant de professionals, siguin de l'àmbit que siguin, com de familiars i en general el conjunt de tota la societat.

Això suposa una tasca permanent de planificació i acomodació dels recursos existents a les noves situacions i perfils personals. Tot junt requereix d'una visió transversal i integral de la problemàtica, que faciliti propostes adaptades a les circumstàncies de cada cas, una resposta ràpida i un tractament personalitzat, o grupal cada vegada més efectiu.

Son precisament aquests canvis els que posen de manifest la necessitat urgent d'una metodologia de treball basada en la *Planificació Estratègica*, amb l'objectiu de compartir la màxima informació sobre els problemes que tenen les persones majors actualment i fomentar la participació efectiva de tots els agents, públics i privats, implicats en el sector per anticipar si es possible l'aparició de noves situacions. Tot revisant periòdicament els resultats per actualitzar l'estratègia acordada.

Una tasca fonamental de la planificació és la prevenció, com a eina per endarrerir l'aparició de problemàtiques més greus de la gent major, i possibles situacions de dependència que requeriran de serveis i atenció professional més costosa i especialitzada. Es necessari invertir esforços per part de tots els implicats, per intervenir sobre els factors de risc dins el propi entorn domiciliari i familiar, en tan quan es un entorn que contenen moltes situacions de carència o de manca d'adaptació dels serveis a les necessitats reals d'aquest sector, o a l'àmbit comunitari en constant canvi social. L'objectiu final es consolidar i defensar objectivament aquest tipus d'actuacions de prevenció com una eina més eficient i eficaç.

D'acord al text de la llei 4/09 de 11 de juny de Serveis Socials, el Sistema Públic de Serveis Socials, està integrat pel conjunt de recursos gestionats per les diferents administracions competents, i també els serveis concertats amb les entitats d'iniciativa social. La pròpia comunitat, les administracions públiques i les entitats, son els agents implicats en l'atenció a la gent gran, les seves problemàtiques i

necessitats. Tots ells s'hauran d'organitzar en forma de xarxa, per treballar en col·laboració i diàleg en torn a un objectiu compartit, el benestar de la gent major.

El present document és una reflexió tècnica sobre les febleses i forteses actuals del sistema d'atenció a la gent gran, a partir de la revisió de les necessitats, els recursos existents i les prescripcions que estableix la legislació vigent en matèria de tercera edat i de drets fonamentals del ciutadans i ciutadanes del nostre país. Tot basat en el coneixement d'un grup d'experts en la matèria i l'actualització de les dades que té IMAS al seu abast.

En definitiva, la finalitat d'aquest Pla és promoure, amb la col·laboració de tots els agents, el seu benestar en un entorn social favorable i segur, per satisfer les seves necessitats i el ple desenvolupament de les capacitats com a subjectes de dret en la nostra societat. Un cop revisada la redacció final, el Pla Sectorial de gent gran, s'haurà presentat a tots els agents implicats en aquest sector, i previsiblement contarà amb el consens majoritari. Tot per establir les principals orientacions que en els propers quatre anys, ordenin i dirigeixin el treball de tots els serveis socials de Mallorca en aquesta matèria.

Els objectius i actuacions previstes en el present document, incorporen accions en els tres nivells dels serveis socials (comunitaris bàsics, comunitaris específics i especialitzats), d'acord al que figura a la llei de ss vigent. Però també es fa alguna recomanació per la millor coordinació amb altres sistemes (salut, jurídic etc). Arribat el moment, es comunicarà als responsables institucionals a qui es donarà informació i participació del document, convidant al debat i consens per iniciar les millores adients.

Per primera vegada en els vint-i-cinc anys d'existència dels serveis socials públics a Mallorca, es convoca a les entitats i professionals implicats, per consensuar un Pla que orientarà les actuacions en aquest àmbit pels propers quatre anys. La metodologia de la planificació estratègica farà possible una major coordinació entre tots els agents de la comunitat organitzativa dedicada a treballar amb les persones majors, i assolir un major coneixement i resposta pel que fa a les seves necessitats socials actuals i futures.

## **2. MÈTODE**

El treball s'ha iniciat amb la creació d'un grup de persones amb experiència en el sector, com a tècnics o gestors de prestacions i serveis, tan internes del Consell com d'entitats concertades i ajuntaments.

Aquest grup ha desenvolupat durant dos mesos un primer document que recull les propostes més significatives i la documentació de referència imprescindible.

Tancada la primera redacció, el document inicial s'entregarà als representants de les entitats implicades en el sector: entitats concertades i entitats públiques.

Després d'un període aproximat de dos mesos de consultes, recollirem les esmenes i les integrarem d'una manera raonada al text presentat. Posteriorment es consensuarà amb el Govern i es durà a aprovació al Consell Rector de l'IMAS.

### **3. TEMES DE PARTIDA**

- El Pla Sectorial expressa el posicionament estratègic i competencial del Consell de Mallorca (IMAS) .
- L'objecte principal del Pla Sectorial es la gent gran de Mallorca en situació de dependència i els autònoms en risc.
- Les persones majors han de poder accedir fàcilment als serveis socials pròxims al seu lloc habitual de vida i trobar solucions per seguir vivint a casa seva, si es el que desitgen i totes les circumstàncies ho afavoreixen.
- També han de contar amb ofertes d'activitats que els potenciï fer una vida independent, amb autonomia personal i major protagonisme social i participació individual i col·lectiva .
- Davant situacions d'emergència , ja sigui per un problema de salut física o mental, o be per un problema de convivència, han de trobar ajut ràpid que protegeixi la seva vida i la seva dignitat com esser humans.
- La funció preventiva és una eina imprescindible que el Consell de Mallorca duu a terme des de l'any 1994 amb els tallers de memòria i habilitats socials, i des de l'any 2004 amb els tallers per a Familiars Cuidadors, de forma complementària a l'atenció assistencial.
- La millora de la coordinació interinstitucional i la participació efectiva de les ENL es una condició *sine quan non* del bon desenvolupament del Pla.
- El seguiment de les iniciatives, l'avaluació permanent i la millora contínua de les activitats ha de ser un compromís de totes les entitats implicades en el Pla.
- La recerca , la innovació tecnològica i la formació de nous perfils professionals cada vegada més preparats i especialitzats s'han de potenciar i formar part indissoluble del sistema de serveis socials per a la gent gran.

### **4.-PLANTEJAMENT ESTRATÈGIC**

La Planificació dels Serveis Socials i la publicació dels Plans Sectorials, estan recollits al text de la Llei 4/2009, d'11 de juny de Serveis Socials de les Illes Balears. Segons la llei, correspon als Consells Insulars: l'estudi, planificació i programació de les necessitats que s'han de cobrir en el seu àmbit territorial, mitjançant els plans

estratègics i sectorials d'àmbit insular (art. 37). A la vegada, la planificació del Consell haurà de connectar-se amb els Plans Municipals dels Ajuntaments (Veure Fig. 1)

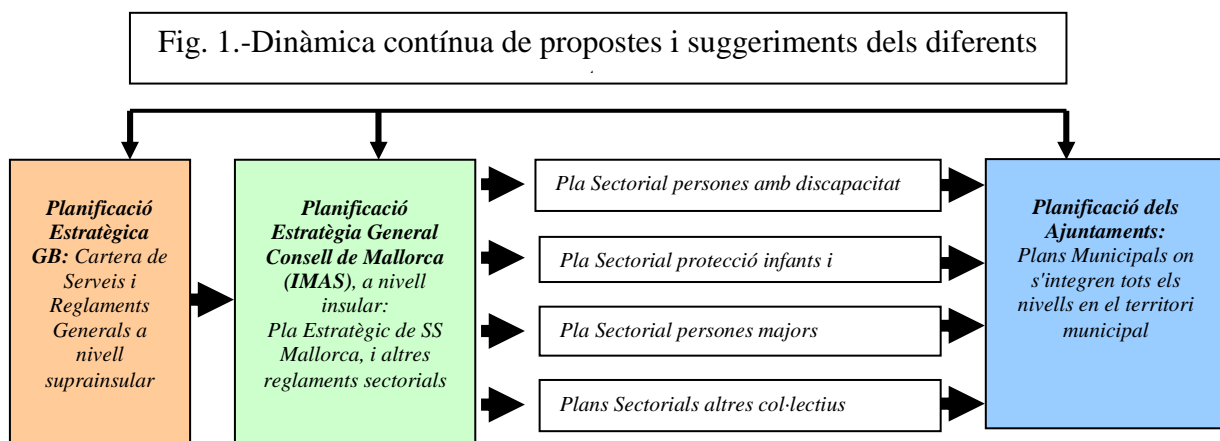
La llei de SS vigent, estableix que els Consells hauran de desenvolupar els serveis socials especialitzats d'acord amb els criteris de la seva programació i els establerts en la planificació general del Govern (art. 37.f). Les funcions dels Serveis Socials especialitzats, es defineixen als articles 17 i 18 de l'esmentada llei.

El Govern Balear abans del 30 de març de 2011 (divuit mesos des de l'entrada en vigor de la llei), ha d'aprovar la cartera bàsica de serveis (d. f. tercera). Els Consells per la seva part, abans de l'11 d'agost de 2011 (vint-i-quatre mesos des de l'entrada en vigor de la llei), han d'aprovar la cartera bàsica de serveis socials dels consells insulars (d. f. quarta). Veure art. 24, art. 26, art. 27, 36.c, 38.d, Disp. Final 3ª i 4ª.

El Consell de Mallorca (IMAS), ha redactat juntament amb les entitats de serveis socials, el Pla Estratègic de Serveis Socials de Mallorca 2010-2013. En aquest document està recollida com a una línia prioritària d'actuació dins 2010, l'elaboració, aprovació i publicació dels diferents plans sectorials de Mallorca.

Aquest Pla, estableix al seu eix estratègic de Xarxa Pública, que s'hauran de fixar criteris de planificació de les prestacions i recursos del sistema públic de serveis socials i dissenyar plans sectorials a partir de l'anàlisi real i potencial de la demanda de cada un dels sectors, amb la col·laboració de les entitats prestadores i de l'administració pública (iniciativa 1.5).

Per totes aquestes referències es fa necessari adoptar una metodologia de *planificació estratègica* a l'hora d'elaborar les propostes d'actuació. Això vol dir formular unes línies estratègiques generals, proposar iniciatives, consensuar un cronograma de posada en marxa d'aquestes iniciatives, i deixar oberta la formulació posterior en el Plans Operatiu Anuals, les accions que s'han de realitzar per fer avançar les iniciatives.



## **5. -DAFO SECTOR GENT GRAN**

Per elaborar les línies estratègiques del Pla, hem fet l'Anàlisi DAFO de la situació actual de la xarxa de serveis comunitaris i especialitzats, dirigits a les persones majors, tan dels serveis públics, concertats i privats.

### **5.1.-Punts Forts actuals**

- Existència d'un consens generalitzat sobre la necessitat de canviar la forma de planificar els serveis futurs
- Desplegament municipalista del sistema d'atenció a la dependència (SAAD). Quan es superin els problemes de finançament es podran observar els beneficis d'un sistema descentralitzat.
- Augment de la formació professional en el sector (nous mòduls de formació professional, acreditació professional dels treballadors del sector)
- Augment dels professionals especialitzats en diferents afectacions (metges, psicòlegs, infermers,...)
- Important inversió econòmica en nous centres i serveis. Sistemes de concertació de places amb ajuntaments i empresa privada.
- Increment de l'aplicació dels sistemes de gestió de qualitat en els centres i serveis.

### **5.2.-Punts Febles actuals**

- Manca clarificar les competències entre les administracions per poder realitzar una planificació dels serveis eficaç
- Manca de coordinació interadministrativa amb sanitat per a la constitució d'un vertader sistema sociosanitari.
- Poca o nul·la planificació de les necessitats actuals i futures.
- Molt poques o desestructurades les polítiques de prevenció i de suport als serveis comunitaris per a la gent gran. Hi ha una gran indefinició sobre la consideració d'aquest tipus de serveis
- Manca d'especialització dels serveis. Serveis massa estàndard amb molta dificultat per atendre la diversitat en un mateix espai.
- Hi ha una gran diferència en la qualitat dels serveis oferts dins del sector. Serveis públics, privats de primera i segona generació, sistemes de gestió de qualitat implantats, modernitat de les infraestructures, etc.
- No tenim instruments consensuats d'anàlisi de costos i qualitat dels serveis per poder establir comparacions.
- Poca presència de l'associacionisme i del tercer sector a nivell de prevenció i atenció que pugui impulsar canvis en el model, (o en tot cas, aquesta presència està poc articulada i coordinada entre ella). Al mateix

temps, aquestes associacions reben poc suport de les institucions públiques.

- Manca d'Objectius Estratègics en la formació i la recerca. Hi ha accions aïllades de formació que no estan estructurades. La recerca aplicada és pràcticament nul·la.

### **5.3.-Oportunitats de l'entorn actual i de futur pròxim**

- El reconeixement dels drets subjectius que atorga la Llei de Dependència suposarà l'impuls definitiu per a la regulació del sector des dels serveis de promoció de l'autonomia fins als serveis especialitzats socio-sanitaris.
- El desplegament de la Llei de Serveis Socials de les Illes Balears contribuirà definitivament a la descentralització ordenada de tots els nivells de servei (plans de serveis socials, cartera de Serveis, etc.)
- Es configura un veritable sector productiu generador de riquesa inexistent fins fa alguns anys. Sorgiran oportunitats mitjançant les relacions amb sectors com el sanitari (serveis compartits), educació (formació i recerca), laboral (formació i inclusió), i fins i tot amb el sector turístic (nous serveis per a gent gran)

### **5.4.-Amenaces de l'entorn actual i de futur pròxim**

- La situació econòmica actual amb l'escenari futur d'una crisi duradora en el temps pot afectar el desplegament de la Llei de Dependència i de Serveis Socials retardant-les o fins i tot fent-les insostenibles.
- S'han de corregir certs efectes perversos de la Llei de Dependència que estan propiciant que el sistema es pugui convertir en un sistema d'ajuts econòmics en comptes d'en un sistema de serveis personals. La crisi econòmica està aguditzant aquest efecte.
- L'excessiva burocratització del sistema nacional de dependència (SAAD) pot suposar un paralització pràctica del DESPLEGAMENT i un allunyament de les necessitats reals dels ciutadans.
- S'han de corregir ineficiències en matèria de salaris i carrera professional per evitar la inestabilitat laboral entre els diferents actors del sector. "Competència deslleial" a l'hora de gestionar recursos humans entre les administracions de salut i serveis socials i entre el sector públic i privat.

## **6.- PRINCIPIS RECTORS DE LES PROPOSTES**

La xarxa pública de serveis socials (inclou els recursos, equipaments, programes i prestacions de titularitat pública i privada), ha de funcionar de forma integrada i coordinada entre ella i amb tots els sistemes que incideixen en la millora de la qualitat de vida.

Els poders públics han de garantir la igualtat de les prestacions en tot l'àmbit territorial de l'illa. Els serveis han d'ésser accessibles per a tothom i pròxims al lloc de residència de la ciutadania.

Els serveis socials han de respondre a les necessitats de la població i les seves expectatives. Així com satisfer els requisits legals i incorporar la gestió de qualitat en la prestació dels serveis

Els serveis socials han d'estar oberts a la iniciativa ciutadana que vol implicar-se en tots els processos del sistema de serveis socials (des de la planificació fins l'avaluació)

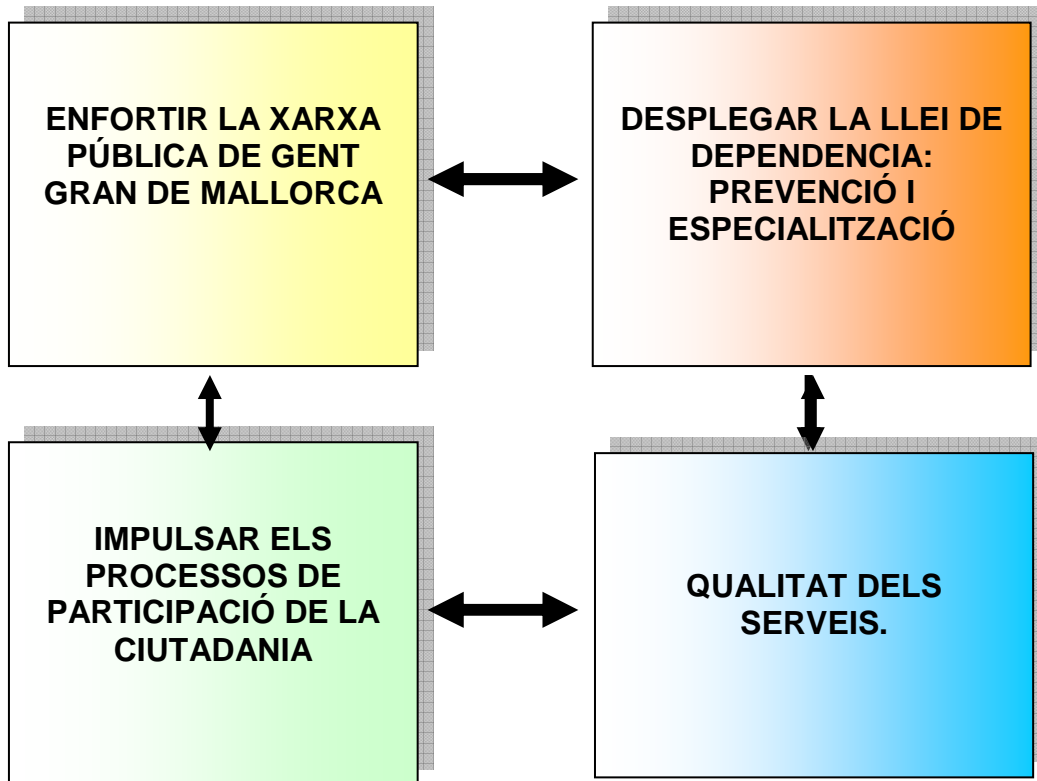
## **7. OBJECTIUS, LINEES ESTRATEGIQUES I PROPOSTES DE MILLORA**

Amb aquest esquema presentem els objectius fonamentals del pla i d'iniciatives que han de fer millorar el conjunt del sector de gent gran i les seves famílies de Mallorca. D'una banda cal reconèixer la Xarxa Pública de Gent Gran com un ens propi que agrupi tots aquells actors que intervenen en el sector (diferents administracions, entitats amb i sense ànim de lucre, etc.) i integrar-los de manera efectiva en l'estructura de la xarxa a l'hora de planificar i coordinar les polítiques de benestar social que afecten a la gent gran.

Només si aconseguim enfortir aquesta col·laboració en la Xarxa Pública de Gent Gran podrem fomentar i impulsar el treball comunitari i preventiu, apropant els serveis socials als usuaris, personalitzant l'atenció i aconseguint uns serveis socials accessibles per a tothom. De la mateixa manera, només a través de la cooperació de tots els actors de la Xarxa podrem avançar en l'especialització dels serveis de segon nivell, garantint models d'atenció i gestió de qualitat i impulsant la formació, professionalització i innovació dins del sector.

Finalment, cal no oblidar la importància que representa per a la salut de la xarxa el fet de facilitar els processos i els canals de participació dels usuaris i les seves famílies, l'impuls de la capacitat d'influència de les entitats associatives i el foment del voluntariat social.





## 7.1. ENFORTIR LA XARXA PÚBLICA DE GENT GRAN DE MALLORCA

L'article 10 de la Llei 4 / 2009, de 11 de juny de serveis socials de les Illes Balears defineix el sistema públic de serveis socials de la següent manera:

*"1. El sistema públic de serveis socials està integrat pel conjunt de recursos, prestacions, activitats, programes, projectes i equipaments destinats al benestar social de la població, de titularitat del Govern de les Illes Balears, dels consells insulars, i de les entitats locals, així com els que l'administració contracti amb les entitats d'iniciativa social, mercantil o civil.*

*2. El sistema públic de serveis socials funciona de manera integrada i coordinada en xarxa, d'acord amb el marc normatiu comú que regula les activitats de serveis socials ... "*

Si volem enfortir la Xarxa Pública de Gent Gran de Mallorca per a intentar aconseguir els objectius estratègics de participació, especialització i proximitat dels serveis, hem d'abordar els següents objectius:

1. Identificar cada un dels actors que intervenen en el sector (molts d'ells ni tan sols saben que formen part d'aquesta xarxa) i integrar-los de manera efectiva en l'estructura de la Xarxa Pública de Gent Gran de Mallorca.
2. Exercir una responsabilitat compartida entre tots els actors que formen part de la xarxa, especialment en la planificació i coordinació dels serveis.
3. Caminar entre tots cap a un model de xarxa col·laborativa en què es potenciïn les relacions entre tots els actors i es minimitzin les dependències abusives.

Per assolir aquests objectius proposem les iniciatives següents:

- 1. Coordinació serveis públics i serveis privats** amb convenis estables que potenciïn l'eficàcia dels serveis i els protocols necessaris per coordinar les àrees de serveis socials amb les sanitàries, educatives i entre l'atenció primària i especialitzada. Proposem les següents taules:

**Enfortir la Taula Sociosanitària de la XPGG.**

**Formada per:** *Ib-Salut, DGAD, IMAS i Atenció Primària Municipal*

**Periodicitat:** *Trimestral*

**Objectiu principal:** *Coordinar les polítiques i actuacions dels diferents actors per crear un xarxa de serveis sociosanitaris per a la gent gran*

**Objectius específics:** *Signar convenis de col·laboració interadministratius per:*

- Afavorir el trànsit entre els sistemes d'aguts i mitja estada de salut i els serveis residencials de serveis socials.
- Coordinar el serveis especialitzats i d'urgències
- Coordinar els sistemes de farmàcia i el personal especialitzat

**Enfortir la Taula de Prevenció i Formació de la XPGG**

**Formada per:** *IMAS, DGAD, Atenció Primària Municipal/IbSalut, entitats prestadores de serveis, UIB, Conselleria d'Educació.*

**Periodicitat:** *Trimestral*

**Objectiu principal:** *Coordinar les polítiques i actuacions dels diferents actors per arribar a tota la població.*

**Objectius específics:**

- Identificar totes i cadascuna de les accions que en prevenció i formació dels usuaris i els seus familiars estan realitzant cada un dels actors.
- Identificar i posar en comú l'oferta formativa que estan realitzant els diferents actors per als treballadors actuals i futurs (plans de formació contínua, mòduls de formació professional, formació universitària, acreditació oficial, etc.)
- Impulsar projectes d'intercanvi intergeneracional i intercultural amb la comunitat de Mallorca.

### **Crear la Taula de Serveis Especialitzats de la XPGG**

**Formada per:** *IMAS, DGAD, entitats prestadores de serveis*

**Periodicitat:** *Trimestral*

**Objectiu principal:** *Taula de seguiment dels serveis especialitzats de la xarxa. Planificació dels nous serveis i mantenir i garantir la continuïtat dels actuals serveis i programes que actualment tenen una bona acollida entre els usuaris.*

**Objectius específics:**

- Establiments d'estàndards de qualitat per als serveis de la xarxa pública.
- Finançament d'aquests serveis segons els estàndards
- Identificació dels problemes de gestió dels serveis

### **Crear la Taula per a la prevenció i actuació davant maltractaments a les persones majors**

**Formada per:** *IMAS, DGAD, IbSalut, Atenció primària municipal, UIB, Conselleria d'Educació, Cons. d'Interior, Delegació de Govern, Fiscalia, Col·legis professionals i entitats que treballen dins aquest àmbit.*

**Periodicitat:** *Semestral*



**Objectiu principal:** Establir i coordinar les actuacions a seguir per les diferents administracions i entitats.

**Objectius específics:**

- Identificar les actuacions que es duen a terme des de cadascuna de les administracions o entitats.
- Iniciar estudis sobre la prevalença del maltractament a les Illes Balears.
- Establir mecanismes de prevenció davant situacions de risc
- Impulsar la Campanya de difusió del Maltractaments a les PM des de les diverses administracions
- Establir convenis de col·laboració entre les diferents parts.

- 2. Crear l'Observatori de Majors a Mallorca**, amb la presència de les entitats dels sector i persones de reconegut prestigi. L'objectiu d'aquest instrument seria tenir dades quantitatives i qualitatives actualitzades sobre el funcionament dels serveis, les necessitats emergents i la dinàmica de l'evolució del col·lectiu de persones majors. Així com fer un seguiment del que es fa en el context espanyol i europeu. Les dades es presentaran a tot el sector de forma periòdica per tal de convertir aquest observatori en un instrument útil per al consens de criteris de planificació.
- 3. Comissió de seguiment.** Creació d'una comissió de seguiment del pla sectorial per vetllar pel compliment de les iniciatives i prendre decisions a partir dels resultats obtinguts per les diferents taules que conformen la xarxa i els documents tècnics produïts per l'Observatori.

## **7.2. DESPLEGAR LA LLEI DE DEPENDÈNCIA: PREVENCIÓ I ESPECIALITZACIÓ**

L'article 12 de la Llei 4 / 2009, de 11 de juny de serveis socials de les Illes Balears defineix els serveis socials comunitaris de la següent manera:

*“1. Els serveis socials comunitaris són el primer nivell del sistema públic de serveis socials. Constitueixen el punt d'accés immediat als serveis socials i la garantia de proximitat a les persones usuàries i als àmbits personal, familiar i social*

*2. Els serveis socials comunitaris tenen un caràcter polivalent i preventiu per a fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en què es troben o que puguin presentar-se. Els serveis socials comunitaris donaran respostes preferentment en l'àmbit propi de la convivència i la relació de les persones destinatàries dels serveis.*

*3. Els serveis socials comunitaris s'organitzen territorialment.*

*4. Els serveis socials comunitaris s'han de coordinar amb el nivell d'atenció especialitzada i amb altres serveis que operin en el mateix territori, especialment els de salut, educació, cultura, ocupació i habitatge, per afavorir una intervenció global de les persones.”*

L'article 17 de la Llei 4 / 2009, de 11 de juny de serveis socials de les Illes Balears defineix els serveis socials especialitzats de la següent manera:

*“1. Els serveis socials especialitzats s'organitzen atenent la tipologia de les necessitats, per tal de donar resposta a situacions i necessitats que requereixen una especialització tècnica o la disposició de recursos determinats.*

*2. Els serveis socials especialitzats es presten a través d'entitats, centres, serveis, programes i recursos dirigits a persones i col·lectius que, en funció de les seves necessitats, requereixen una atenció particularitzada.*

*3. Els serveis socials especialitzats s'organitzen en forma de xarxa sobre el territori atenent el principi de descentralització, les característiques dels nuclis de població i la incidència de les necessitats que atenen.*

*4. Els serveis socials especialitzats inclouen els equips tècnics de valoració, que tenen com a funció principal valorar i diagnosticar les situacions de necessitat social que no pot abordar un servei social comunitari, tenint en compte els corresponents informes de derivació dels serveis socials comunitaris, i que determinen l'accés a altres prestacions del sistema.”*

Per tal d'impulsar el treball comunitari i la prevenció hem d'afrontar els següents reptes:

1. Apropar els serveis socials a la gent gran, comarcalitzar els serveis i afavorint una cobertura territorial per zones i àrees.
2. Aconseguir uns serveis socials accessibles, personalitzant l'atenció i garantint la continuïtat i la integralitat en les actuacions mitjançant la coordinació amb altres actors de la Xarxa.
3. Promocionar els programes d'intervenció comunitària, per tal de prevenir situacions d'exclusió social i promoure l'autonomia, garantint la informació, la formació, la detecció de risc, la valoració, i la derivació en els casos de dependència.

4. Garantir la continuïtat dels programes de prevenció comunitària consolidats a nivell local (suport municipal): Estimulació Cognitiva (Memòria i Habilitats Socials), Intervenció Psicosocial, i Familiars Cuidadors .

Per assolir aquests objectius proposem les iniciatives següents:

1. La **descentralització dels serveis al nivell més pròxim possible i la reorganització dels serveis comunitaris i especialitzats**. El desplegament de la Llei de dependència i la Llei de serveis socials propiciarà la redefinició de múltiples serveis de prevenció i atenció en mans de les diferents administracions. Hem d'aprofitar aquesta oportunitat per apropar els serveis de prevenció al nivell municipal i per tant més a prop del ciutadà, així com també, hem de ser sensibles a recuperar aquells serveis més especialitzats i per tant de difícil gestió per als ajuntaments a nivells administratius supramunicipals. Parlem de:
  - Incorporació al Consell de les places concertades pendents de residències i centres de dia insulars i municipals. Transferència de la gestió de dues noves residències concertades (Pollença i Sant Joan) i, transferència de la gestió de les places concertades de centre de dia amb els municipis de Mallorca (actualment gestionades pel Govern)
  - Incorporació als municipis de serveis comunitaris gestionats pel Consell/Govern. Llars socioculturals de gent major, programes de prevenció de la dependència, etc.
2. **Consolidació d'equips interprofessionals que prestin serveis específics (de suport a la convivència) dirigits a actuar en les situacions socials de risc**. Que donin suport als serveis comunitaris bàsics i participin activament en la prevenció, o al seu cas, en el inici de la declaració formal de risc o una altre mesura de protecció, així com en els processos de retorn.
3. **Creació del servei de prevenció i protecció davant situacions de maltractaments a persones majors**, sensibilitzant i donant visibilitat dels maltractaments als ciutadans i professionals i coordinant actuacions entre els equips especialitzats del Consell de Mallorca i els serveis municipals.
4. **Flexibilització del catàleg de recursos de la Llei de dependència**, mitjançant la combinació de prestacions per fer possible viure al domicili, integrant dins el PIA fórmules de combinació de serveis d'ajuda domiciliària, centres de dia , teleassistència, etc.

## **5. Millora de l'especialització dels serveis de centres de dia i residencials**

- Augment dels programes de prevenció en els centres d'atenció. Programes d'estimulació cognitiva, programes de suport al familiar cuidador, prevenció de les síndromes geriàtrics, etc.
- Organització dels centres per perfils i modularització dels serveis, impulsant els models d'atenció integral mitjançant l'elaboració i seguiment de plans d'atenció individuals
- Consolidació i diversificació dels perfils professionals especialitzats en diferents afectacions.
- Impuls de les places de respir i de curta estància: 3-6 mesos

## **6. Impuls per la creació i/o concertació de noves places assistencials per la xarxa de dependència (veure annex III).**

- Creació de places d'estades residencials per a persones dependents fins a arribar a un índex de cobertura del 4% a totes les comarques de Mallorca.
- Creació de places de estades diürnes per a persones dependents fins a arribar a un índex de cobertura del 1,5% a totes les comarques de Mallorca
- Creació de places d'habitatge tutelat per a persones majors autònomes en risc o amb un grau de dependència lleu, mitjançant la creació de nous equipaments i ajudes per a la reconversió de places residencials per a persones vàlides en places d'habitatges tutelats fins a arribar a un índex de cobertura del 0,5% a totes les comarques de Mallorca.

### **7.3. QUALITAT DELS SERVEIS.**

L'article 92 de la Llei 4 / 2009, de 11 de juny de serveis socials de les Illes Balears defineix les disposicions generals de la qualitat dels serveis socials , de la següent manera.

*"1. Les administracions públiques impulsaran la implementació de sistemes de gestió de qualitats dels serveis.*

*2. La qualitat és un principi rector del sistema de serveis socials i un dret de les persones usuàries. Es basarà en les noves modalitats i tècniques prestacionals disponibles per a permetre que els serveis socials millorin i s'adaptin d'una manera continuada.*

*3. La qualitat de les condicions laborals i socials dels treballadors i les treballadores dels serveis socials contribueix a la definició de la seva qualitat.”*

L'article 93 diu:

*“Les normes sobre qualitat dels serveis socials s'apliquen a la iniciativa pública i privada en matèria de serveis socials i obliguen les administracions competents, les entitats d'iniciativa privada i el personal professional i a les persones i entitats proveïdores de serveis socials.”*

Els objectius que hem d'aconseguir són:

1. Garantir un model d'atenció de qualitat per cada tipologia de serveis amb la definició d'estàndards de qualitat i indicadors d'avaluació de compliment concrets.
2. Consolidar sistemes de gestió de qualitat en tots els serveis i administracions involucrades i promocionar el debat sobre la millora permanent de la qualitat en l'àmbit especialitzat dels serveis assistencials.
3. Garantir la qualitat dels equipaments i les infraestructures dissenyant plans de millores i adaptacions a les noves exigències normatives.
4. Impulsar la formació, la recerca

Per assolir aquests objectius proposem les iniciatives següents:

### **1. Impulsar normes i practiques de qualitat.**

- Creació de Manuals de Bones Practiques de tots els serveis, a partir de les normes existents i de l'experiència acumulada en el sector públic i en el privat.
- Implantació de Sistemes d'Informació unificats en els serveis especialitzats públics com a instrument per a unificar els processos d'atenció dels serveis.
- Creació d'indicadors consensuats d'anàlisis dels costos i la qualitat dels serveis, per tal de poder establir els estàndards d'una manera assequible.
- Ajudes per a la implantació de normes certificadores de qualitat reconegudes.



## **2. Recerca i formació**

Hi ha formació i recerca però no esta estructurada per uns objectius estratègics. Es necessita fer programes de reciclatge permanents i definir objectius de recerca aplicada per fer créixer el sector amb qualitat i prestigi.

- Combinar l'observatori social amb iniciatives de recerca de l'administració pública, la privada i la universitat, harmonitzant les iniciatives actuals.
- Convertir els centres públics, residències i centres de dia, en referents de la formació dels professionals actuals i futurs del sector de la dependència, reforçant els convenis i acords amb la UIB, Conselleria d'Educació i altres entitats que realitzen formació sociosanitària.
- Crear un pla de formació anual que contempli les necessitats del sector , amb diverses modalitats presencials i a distància i pels diferents perfils professionals.
- Programes de suport a la formació continuada dels professionals que atenen a les persones majors (professionals de residències, centres de dia), i formen part del programa preventiu comunitari.

## **3. Innovació tecnològica en les prestacions i en la gestió.**

- Millorar l'atenció telemàtica domiciliària amb la introducció de sistemes de videoconferència per televisió.
- Millorar l'atenció en centres de dia i residencial amb l'aplicació de noves tecnologies de gestió, valoració i atenció sociosanitària.
- Crear un premi anual per a la innovació en l'atenció a la dependència.

## **4. Pla d'infraestructures i equipaments**

- Aprovar anualment un pla d'infraestructures i equipaments per a l'adaptació dels serveis especialitzats públics actuals als requeriments de les necessitats d'atenció a les persones dependents
- Aprovar anualment ajudes al sector de serveis per a persones majors per a l'adaptació dels serveis públics municipals i privats (amb i sense ànim de lucre) als nous requeriments normatius.

## 7.4. IMPULSAR ELS PROCESSOS DE PARTICIPACIÓ DE LA CIUTADANIA

L'article 50 de la Llei 4 / 2009, de 11 de juny de serveis socials de les Illes Balears defineix els principis generals de la participació en els serveis socials de la següent manera:

*“1. El sistema de serveis socials, per a la consecució dels seus fins, compta amb la participació de la ciutadania al llarg de tot el cicle comprès entre la planificació, la gestió i l'avaluació de la seva actuació. Sempre que sigui possible, les decisions relatives al sistema de serveis socials s'han de prendre amb la participació de la ciutadania.*

*2. La finalitat de la participació és integrar la deliberació entre les administracions i els diversos actors de la societat civil en els processos de presa de decisió, per tal de millorar el sistema de serveis socials i enfortir el capital social.”*

Els objectius de la participació són:

1. La implicació de tota la societat en els assumptes socials.
2. La prevenció de la fragmentació social.
3. La innovació en la prestació dels serveis i el reforçament de les xarxes socials de suport.
4. Aconseguir l'autonomia, la llibertat i l'apoderament de la ciutadania, això últim entès com el procés pel qual una persona o un grup social adquireix o rep els mitjans per reforçar el seu potencial en termes econòmics, polítics o socials.

### **1. Potenciar el Consell de persones majors de Mallorca.**

El Consell Persones Majors de Mallorca és un òrgan col·legiat, consultiu i assessor, adscrit a l'Institut Mallorquí d'afers socials que exerceix les seves funcions amb autonomia orgànica i funcional.

**Format per:** *Entitats locals (IMAS i municipis), associacions i federacions de gent gran, entitats que fan feina en el món de la gent gran i voluntaris.*

**Periodicitat:** *Semestral*

**Objectiu principal:** Representar el col·lectiu de persones grans davant les institucions i les organitzacions de l'àmbit territorial de Mallorca.

**Objectius específics:**

- Opinar i formular propostes sobre les polítiques desenvolupades o per desenvolupar en l'àmbit de la gent gran de Mallorca.
- Promoció de la participació activa de la gent gran en la vida social, política i cultural.
- Proposar estudis i investigacions sobre la situació i qualitat de vida d'aquestes persones.

**2. Creació de la Taula del Voluntariat.**

Xarxa d'organitzacions tant públiques com privades orientada a la promoció i implementació de plans, programes i projectes de voluntariat per a gent gran a Mallorca

**Format per:** *Entitats locals (IMAS i municipis), UIB, entitats sense ànim de lucre, fundacions, etc.*

**Periodicitat:** *Trimestral*

**Objectiu principal:** L'enfortiment del Voluntariat, reconeixent i visualitzant la contribució d'aquest en la millora de la qualitat de vida de la gent gran de Mallorca

**Objectius específics:**

- Promoure la participació de nous actors en l'àmbit del treball voluntari
- Impulsar i coordinar les accions i projectes de voluntariat en l'illa de Mallorca.

**4. Creació de les Comissions de Qualitat dels recursos especialitzats**

Reunions de seguiment sobre el funcionament dels recursos especialitzats gestionats pel Consell de Mallorca (residències i centres de dia tant propis com concertats).

**Format per:** *IMAS, representants del municipi on s'ubica el centre, representants de la direcció del centre, representants dels familiars i els usuaris.*

**Periodicitat:** *Trimestral*

**Objectiu principal:** Seguiment de la prestació dels serveis en relació a la qualitat de l'atenció donada als usuaris i els seus familiars

### Objectius específics:

- Enfortir les relacions entre tots els actors implicats en la prestació d'una atenció de qualitat
- Seguiment de les queixes i els suggeriments dels familiars/usuaris i viceversa.

## 8. CALENDARI D'ACTUACIONS

Objectius i iniciatives	2011	2012	2013	2014
<b>7.1. ENFORTIR LA XARXA PÚBLICA DE GENT GRAN DE MALLORCA</b>				
<i>Enfortir la Taula Sociosanitària</i>	X			
<i>Enfortir la Taula de Prevenció i Formació</i>	X			
<i>Creació de la Taula de Serveis Especialitzats</i>	X			
<i>Creació de la Taula de prevenció de maltractaments</i>	X			
<i>Creació de l'Observatori de Majors i Comissió de seguiment</i>	X			
<b>7.2. DESPLEGAR LA LLEI DE DEPENDÈNCIA: PREVENCIÓ I ESPECIALITZACIÓ</b>				
<i>Descentralització de serveis</i>		X	X	X
<i>Creació d'equips interprofessionals</i>		X		
<i>Creació del servei de prevenció i protecció dels maltractaments</i>	X	X		
<i>Flexibilització del catàleg de dependència</i>		X	X	
<i>Especialització residències i centres de dia</i>	X	X	X	X
<i>Creació/concertació de places assistencials</i>	X	X	X	X
<b>7.3. QUALITAT DELS SERVEIS</b>				
<i>Impulsar normes i pràctiques de qualitat</i>	X	X	X	X
<i>Accions de formació i recerca</i>	X	X	X	X
<i>Accions de innovació tecnològica</i>	X	X	X	X
<i>Pla d'infraestructures i equipaments</i>	X	X	X	X
<b>7.4. IMPULSAR EL PROCESSOS DE PARTICIPACIÓ DE LA CIUTADANIA</b>				
<i>Potenciar el Consell de Majors de Mallorca</i>	X			
<i>Creació de la Taula del Voluntariat</i>		X		
<i>Creació dels Consells Assessors dels centres</i>	X			

