

PROJECTE DE BONES PRÀCTIQUES SOCIALS ALS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS DE MALLORCA

ÍNDEX

- 1.- ANTECEDENTS I JUSTIFICACIÓ**
- 2.- REFERENCIES NORMATIVES**
- 3.- OBJECTIUS DEL PROJECTE**
- 4.- CONCEPTE DE LA BONA PRÀCTICA ALS SSCB**
- 5.- METODOLOGIA I PROCEDIMENT PER LA IDENTIFICACIÓ DE LA BPSSCB I EL SEU RECONeixEMENT**
 - 5.1 PRESENTACIÓ DE CANDIDATURES, OBLIGACIONS DELS MUNICIPIS/SERVEIS**
 - 5.2 OBLIGACIONS DELS SPCIST**
 - 5.3 RESOLUCIÓ**
 - 5.4 RECONeixEMENT DE LES BPSSCB**
 - 5.5 TERMINIS**
- 6 COMISSIÓ TÈCNICA DE VALORACIÓ**
- 7 PUBLICACIÓ I DIFUSIÓ**
- 8 RÈGIM DE COMPATIBILITAT**
- 9 PROTECCIÓ DE DADES**

1 ANTECEDENTS

L'IMAS mitjançant el servei de Prevenció Comunitària i Suport Territorial, a partir d'ara SPCIST, en la seva línia de foment de la investigació, la innovació i la participació, impulsa la iniciativa de recollir Bones Pràctiques, a partir d'ara BP, en la gestió i ús dels serveis socials comunitaris bàsics, a partir d'ara SSCB. Es pretén conèixer, recollir i difondre els projectes i treballs que es duuguin a terme dins l'àmbit social, així com promoure el seu reconeixement i la seva vàlua.

La Llei 4/2009 d' 11 de juny de 2009 de Serveis Socials de les Illes Balears recull al seu articulat la necessitat d'aplicar als serveis socials sistemes de qualitat als programes, les actuacions i les prestacions, ja que la qualitat es un principi rector del sistema de serveis socials i es un dret de les persones usuàries.

La Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les illes balears, en el seu article 3 lletra k) estableix que *«els governs han d'assegurar un alt nivell de bones practiques i tractar d'impedir les males practiques mitjançant polítiques, mesures i infraestructures que garanteixin la integritat en la seva acció i iniciatives»*.

L'adopció d'un sistema de gestió de la qualitat és una decisió estratègica a un servei , que li pot ajudar a millorar el seu exercici global i proporcionar una base sòlida per a les seves iniciatives. Crear un manual de Bones Pràctiques en els serveis socials es essencial per garantir la qualitat i l'eficiència dels serveis prestats.

2 REFERENCIES NORMATIVES

- Declaració universal de drets humans (1948): «reafirmar la fe en els drets fonamentals de l'home, en la dignitat i el valor de la persona humana, en la igualtat de drets d'homes i dones...»
- Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (2006): serveis socials inclusivius i accessibles .
- Carta Social Europea (1 revisada 1996): garanteix els drets socials fonamentals.
- Directiva de serveis (2006 UE) : fomenta la qualitat i accessibilitat dels serveis socials en la Unió Europea.
- Norma Internacional ISO 9001:2015: promou la satisfacció de la persona usuària en compliment dels seus requisits.
- Estatut d'Autonomia, articles 14 i 15
- Llei4/2009 d'11 de juny de Serveis Socials de les Illes Balears: necessitat d'aplicar als serveis socials sistemes de qualitat als programes, actuacions i prestacions ja que la qualitat és un principi rector dels sistema de serveis socials i un dret de les persones usuàries.
- Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques
- Pla Estratègic de Serveis Socials (2022-2026)
- Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals.
- Reglament General de Protecció de Dades (UE) 2016/679

3 OBJECTIUS

- Promoure la millora continua en la resposta que oferim a la ciutadania i en els processos de treball interns.
- Identificar i difondre Bones Pràctiques dins els SSCB.
- Reconèixer i posar en valor la tasca desenvolupada per part dels i les professionals.
- Afavorir l'intercanvi de bones pràctiques.
- Acumular experiència i capitalitzar coneixement.
- Afavorir processos d'aprenentatge.
- Establir un banc de bones pràctiques com mitjà per donar visibilitat a projectes i iniciatives que mereixen ser reconegudes

Es poden presentar bones pràctiques des dels SSCB de Mallorca, aquestes han de referir-se a accions i/o activitats que s'emmarquin dins l'àmbit dels serveis socials.

4 CONCEPTE

Per bona pràctica (BP) s'entén el conjunt coherent d'accions útils, rellevants i significatives, (experiències, projectes, activitats, actuacions, metodologies, eines de treball, etc.) que tinguin com objectiu millorar la situació d'un col·lectiu poblacional, que han obtingut bons resultats en un determinat context i que s'espera, que en contextos semblants, se n'obtinguin similars resultats.

Les bones pràctiques, són per tant, accions de millora dels serveis d'atenció social per tal d'incrementar la qualitat de l'atenció prestada. Es tracta de consolidar una manera de fer, tenir un referent d'interès per altres serveis amb característiques similars, en l'objectiu de poder-les difondre per:

- 1** Orientar l'acció dels professionals dels SSCB.
- 2** Normalitzar els procediments d'actuació dels professionals per tal d'evitar actituds inadequades, improvisacions i sentiments d'inseguretat que afectin negativament tant al personal com a les persones usuàries.
- 3** Recollir pactes o consensos implícits en relació a la pràctica quotidiana
- 4** Recomanar pràctiques possibles.

Així , si una pràctica s'acredita com una Bona Pràctica, aquesta ens genera credibilitat i confiança en el servei prestat i sempre s'aplica amb l'objectiu de satisfer les necessitats i expectatives de les persones usuàries del servei.

Les bones pràctiques no tenen sentit si no es fa difusió. Per aquest motiu es proposa la creació d'un catàleg de les bones pràctiques seleccionades, mitjançant la pàgina web de l'IMAS, on tots els municipis puguin accedir per tal d'aplicar aquella bona pràctica en el seu servei social.

5 METODOLOGIA I PROCEDIMENT PER LA IDENTIFICACIÓ DE LA BPSSCB I EL SEU RECONeixEMENT

Per poder identificar bones pràctiques de forma sistematitzada, garantint el rigor i l'anàlisi necessari, s'estableix un procediment metodològic a seguir tant intern com extern.

Implementar un registre de bones pràctiques en serveis socials no només compleix amb la normativa vigent sinó que també promou la qualitat i eficiència en la prestació d'aquests serveis essencials.

El sistema de qualitat ha d'incloure el seguiment i l'avaluació amb el control de mesures dutes a terme, així com el control dels efectes produïts per les actuacions fetes.

Aquest control permetrà dissenyar una estratègia adaptativa amb la identificació d'àrees de millora i si cal, redefinir els objectius i les mesures correctores.

5.1 PRESENTACIÓ DE CANDIDATURES, OBLIGACIONS DELS MUNICIPIS/SERVEIS

Tal com s'estableix al **Annex 1** els municipis que estiguin interessats en participar en aquest projecte hauran de:

- **Seleccionar:** Cada municipi/servei seleccionarà la pràctica que vol que s'acrediti com *Bona Pràctica*
- **Comprovar:** S'haurà de comprovar que efectivament compleix els criteris de selecció segons l'Annex 1 (No s'ha d'emplenar)
- **Avaluar:** Mitjançant els qüestionaris de satisfacció de les persones usuàries i dels/les professionals del servei s'avaluarà la pràctica candidata. (Descarregar-se des de la web els qüestionaris) **Annex 3 i 4**
- **Presentar la Sol·licitud:** El municipi candidat ha de presentar el full de sol·licitud amb tots els continguts que es demanen. Aquests requisits estan indicats a la *Taula Criteris de Selecció per Acreditar una Bona Pràctica* publicats a la plataforma de l'IMAS. **Annex 1 i Annex 2.**

En cas de tenir la pràctica acreditada per una altre organisme competent, hauran de presentar el certificat acreditatiu de dita *Bona Pràctica* juntament amb la fulla de sol·licitud i la proposta de Bona Pràctica, quedaria exempt de presentar els qüestionaris d'avaluació de la satisfacció de les persones usuàries i dels/les professionals del servei.

- **Enviar** al SPCIST, mitjançant el registre electrònic de l'IMAS, la sol·licitud per l'acreditació juntament amb la proposta, els qüestionaris de satisfacció de les persones usuàries i del personal que treballa al servei que ha introduït la nova pràctica. **Annex 3 i Annex 4.**

5.2 OBLIGACIONS DELS SPCIST

Un cop es registra una sol·licitud des del SPCIST

- **Analitzar:** Els tècnics encarregats analitzaran la informació rebuda atenent al compliment dels requisits per poder presentar l'acció.
- **Valoració, selecció i reconeixement:** la **Comissió Tècnica de Valoració (CTV) (Annex 5)**, atesos als criteris tècnics establerts (compliment dels requisits i resultats de les avaluacions) valorarà, seleccionarà, reconeixerà la bona pràctica i farà la proposta de resolució. En cas de que la CTV així ho consideri podrà sol·licitar els aclariments oportuns.

5.3 PROPOSTA DE RESOLUCIÓ

Una vegada la Comissió Tècnica de Valoració (CTV) hagi valorat, seleccionat i reconegut la sol·licitud candidata a Bona Pràctica emetrà un informe amb el resultat i farà una proposta de resolució, que elevarà a la Presidència de l'IMAS.

Si no es pot considerar Bona Pràctica, perquè **no compleix** els requisits, es retornarà al seu propietari indicant els motius que fonamenten que no pugui ser considerat una bona pràctica.

Si **compleix** els requisits per esser considerada una Bona Pràctica, per resolució de Presidència de l'IMAS s'acreditarà com a tal i es publicarà a la plataforma creada per a la seva difusió mitjançant el SEGELL DE BPSSCB.

5.4 RECONeixEMENT DE LES BPSSCB

Dins aquest projecte l'IMAS aprova un Segell de Bones pràctiques que atorgarà anualment a aquelles iniciatives que obtinguin l'acreditació citada al punt anterior. Aquesta distinció pretén fer emergir bons models d'accions i activitats dins els serveis socials municipals, afavorint la interacció i l'intercanvi d'experiències.

Aquest reconeixement no comporta dotació econòmica.

5.5 TERMINIS

Es crea un sistema de presentació de BP, el registre de candidatures, que estarà permanentment obert. Les BPSSCB que es presentin fins al dia 30 de juny per a cada anualitat seran valorades per part de la CTV dins el mes de setembre i les candidatures es resoldran abans de la finalització de l'any en curs. Aquelles que es presentin a partir del mes de juliol es tindran en compte per la següent anualitat.

6 COMISSIÓ TÈCNICA DE VALORACIÓ

Es crea una Comissió tècnica de valoració que té com a funció valorar, seleccionar, reconèixer i proposar l'acreditació de les Bones Pràctiques que presentin els municipis, mitjançant l'anàlisi de la documentació rebuda atenent al compliment dels requisits necessaris per poder considerar l'activitat o projecte presentat com una BPSSCB.

Composició:

La CTV estarà integrada pels membres següents que seran nomenats per la Presidència de l'IMAS:

- 1 **La Presidència.** Serà exercida per la Direcció Insular de Serveis Socials, Infància i Família o persona en qui delegui.
- 2 **La Secretaria.** Serà exercida per la cap de servei del SPCIST o una persona en qui delegui.
- 3 **Vocals:**
 - **Vocal 1** Personal professional del Servei de qualitat. (Tècnica superior en qualitat) o persona en qui delegui
 - **Vocal 2** Personal professional de la Secció de Suport Territorial o persona en qui delegui.
 - **Vocal 3** Personal professional de la Secció de Prevenció Comunitària o persona en qui delegui.

Si la comissió ho considera necessari podrà convocar fins a 2 tècnics externs a l'IMAS que siguin experts en la matèria que s'avalua que podran dur a terme funcions d'assessorament. Els vocals seran designats a proposta de la Direcció Insular de Serveis Socials, Infància i Família.

7 PUBLICACIÓ, DIFUSIÓ

Un dels principals objectius de les BP es la transmissió i la difusió necessària de la mateixa, això genera credibilitat i confiança en el servei

Les bones pràctiques no tenen sentit si no es fa difusió, per aquest motiu es proposa que el banc de BP es difongui mitjançant la Intranet de l'IMAS amb l' objectiu que tots els municipis, entitats, administracions i altres professionals o persones interessades puguin accedir.

Així mateix es crearà una base de dades amb totes aquestes iniciatives.

També es podrà fer difusió de les BP per altres mitjans (xarxes socials, revistes...).

8 RÈGIM DE COMPATIBILITAT

La presentació d'una bona pràctica per la inclusió i reconeixement com a BPSSCB es compatible amb la presentació i reconeixement de la mateixa en qualsevol altre administració pública, entitat pública o entitat privada.

9 CLÀUSULA DE CONFIDENCIALITAT I PROTECCIÓ DE DADES

Totes les persones treballadores de IMAS que, en l'exercici de les seves funcions, accedeixin per a la prestació dels seus serveis a informació de caràcter personal, confidencial o sensible dels usuaris, pacients, familiars o treballadors, hauran d'observar el deure de confidencialitat i secret professional.

El deure de confidencialitat persisteix fins i tot una vegada finalitzada la relació laboral amb l'IMAS, de conformitat amb el que es disposa en la normativa de protecció de dades.

En compliment de la normativa de protecció de dades, el personal es compromet a tractar la informació necessària per a l'exercici de les seves funcions, no divulgar-la i observar la deguda diligència en el seu tractament.

Per part seva, l'IMAS garanteix el tractament de les dades personals de les persones treballadores conforme la normativa vigent, assegurant la confidencialitat, seguretat i integritat de la informació. Les dades únicament seran tractats per a gestionar l'obligació laboral i complir les obligacions legals de l'IMAS, com a responsable del tractament.

Per a qualsevol qüestió relacionada amb la protecció de dades personals, les persones treballadores es podran dirigir al Delegat de Protecció de Dades.

**ANNEX 1. FITXA. CRITERIS DE SELECCIÓ
 PER ACREDITAR UNA BONA PRÀCTICA
 (No emplenar)**

ASPECTES GENERALS	
- Dades generals - Recollir tipus de tractament de les dades personals. (Tenint en compte el principi de minimització de dades. personals: les que siguin pertinents i limitades a la finalitat de la bona pràctica, art. 5,c) Reglament General Protecció de dades UE 2016/679).	- Títol de la pràctica. - Descripció de la pràctica. - Xarxa de professionals que intervenen en la pràctica. - Municipi on es desenvolupa. - Persones a qui va adreçada la pràctica. - Justificació de necessitats. - Ja tenc la pràctica acreditada per un altre organisme. SI/NO - Objectius i estratègies per assolir els resultats. - Durada de la pràctica. Des de quan és du a terme la pràctica. - Resultats esperats. - Valoració dels resultats de les avaluacions fetes (a omplir per part de l'IMAS). - Possibilitats d'imitació. Indicar si és possible imitar pràctica per part d'altres municipis. SI/NO - Indicar si es considera que la pràctica pot romandre en el temps. SI/NO
Desenvolupament de l'experiència (màx. 1500 caràcters)	- Es farà un resum de l'experiència en base a: - Situació anterior a la pràctica. - Situació posterior a la pràctica. - S'exposaran els objectius generals i específics. - Continguts de la pràctica. - Metodologia - Context d'aplicació. - Resultats de l'avaluació de la satisfacció. (Aquest apartat l'informarà l'IMAS). - En cas d'una pràctica ja acreditada per un organisme competent no s'han de presentar els resultats de les avaluacions però si el certificat de l'acreditació de <i>Bona Pràctica</i> que estigui en vigor i que afecti a la pràctica objecte d'acreditació, juntament amb el seu títol i descripció.

ANNEX 2

L'annex 2 és la sol·licitud al tràmit.

(Aquest qüestionari és anònim per tant no es recopilaran dades de caràcter personal)

Títol de la pràctica aplicada:

Servei on s'aplica:

Municipi on es fa:

Data d'aplicació del qüestionari de valoració:

Per millorar el servei que prestam, en funció del seu grau de satisfacció valori la resposta que més s'identifica amb el seu grau de satisfacció d'1 a 5 segons la següent escala Likert:

Totalment insatisfet	1
Insatisfet	2
Ni satisfet ni insatisfet	3
Satisfet	4
Totalment satisfet	5

Hi ha hagut una millora evident de la situació de partida	
S'ha complert amb l'objectiu de satisfer les necessitats i expectatives de les persones usuàries del servei	
Es tracta d'una activitat innovadora	
Els canvis aplicats són perdurables en el temps	
És una pràctica divulgable	

(Aquest qüestionari és anònim per tant no es recopilaran dades de caràcter personal)

Títol de la pràctica aplicada:

Servei on s'aplica:

Municipi on es fa:

Data d'aplicació del qüestionari de valoració:

Per millorar el servei que prestam, en funció del seu grau de satisfacció valori la resposta que més s'identifica amb el seu grau de satisfacció d'1 a 5 segons la següent escala Likert:

Totalment insatisfet	1
Insatisfet	2
Ni satisfet ni insatisfet	3
Satisfet	4
Totalment satisfet	5

Grau de satisfacció general amb la pràctica aplicada	
S'ha donat resposta a les meves necessitats	
S'han cobert les meves expectatives	
S'ha respectat la meva dignitat personal	

Observacions:

