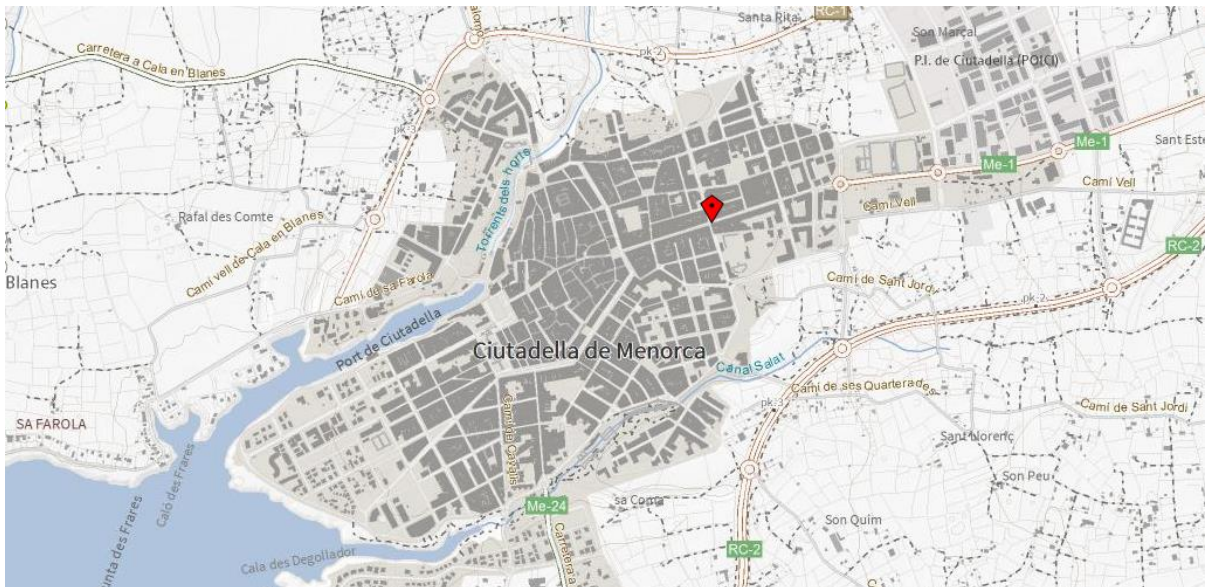




Ajuntament de
Ciutadella de Menorca

Carta de servei de Serveis Socials

Ajuntament de Ciutadella



Serveis Socials

Cami de Maó, 102

07760 Ciutadella de Menorca



Horari d'atenció (amb cita prèvia)

de dilluns a divendres, de 9 a 14 hores, en funció del servei sol·licitat.



Telèfon: 971 48 06 04



serveissocials@ajciutadella.org

Presentació

Els serveis socials comunitaris bàsics són el primer nivell del Sistema Públic de Serveis Socials amb caràcter universal, obert i polivalent, tal com determina l'article 13 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, i constitueixen el canal normal d'accés al sistema de serveis socials. Es vol garantir la universalitat del sistema i la seva proximitat a les persones usuàries i als àmbits familiar i social. En tot això, la finalitat és la d'assegurar el dret de les persones a viure de manera autònoma i digne al llarg de la seva vida, mitjançant la cobertura de les necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social, l'equitat, la cohesió territorial i el benestar de les persones.

Un dels objectius és el de prevenir les situacions de risc, compensar els dèficits de suport social i econòmic de situacions de vulnerabilitat i de dependència, i a promoure actituds i capacitats que facilitin la integració social de les persones. Es pretén generar alternatives a les mancances o limitacions en la convivència, tot afavorint la inclusió social i promovent la cooperació i la solidaritat social en el municipi.

Els Serveis Socials Comunitaris han de donar respostes preferentment en l'àmbit propi de la convivència i la relació de les persones destinatàries de serveis.

Catàleg de serveis

Els Serveis Socials Comunitaris Bàsics esdevenen constituïts per a professionals que treballen en equips interdisciplinaris des de centres de serveis socials polivalents, integrats per treballadors socials, educadors socials, psicòlegs i treballadors familiars, sempre comptant amb una estructura de direcció i suport tècnic i administratiu. L'article 14 de la Llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears detalla les funcions del servei. Són les següents:

- a) Detectar les situacions de risc i de necessitat personal, familiar i comunitària.
- b) Valorar les situacions de necessitat i fer-ne el diagnòstic social, des d'una perspectiva interdisciplinària, feta a petició de la persona usuària, del seu entorn familiar, de convivència o social o bé a petició d'altres serveis de la xarxa pública de serveis socials.
- c) Oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets i els recursos socials i a les actuacions socials a què poden tenir accés.
- d) Acomplir les actuacions preventives, el tractament social i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social, i fer-ne l'avaluació.
- e) Fomentar la participació activa de la ciutadania mitjançant estratègies socioeducatives que impulsin la solidaritat i la cooperació social organitzada.
- f) Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.
- g) Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
- h) Gestionar prestacions d'urgència social.
- i) Aplicar protocols de detecció, prevenció i atenció davant maltractament a persones dels col·lectius més vulnerables.
- j) Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i les altres que li siguin atribuïdes.

- k) Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats del món associatiu i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials.

L'àrea de Serveis Socials està organitzada en els següents serveis d'atenció al ciutadà:

1) Servei municipal d'atenció social bàsica

Les funcions d'aquest servei resten orientades a detectar les situacions de risc i de necessitat personal, familiar i comunitària en el seu àmbit territorial, valorar les situacions de necessitat i fer un diagnòstic social per tal d'oferir informació, orientació i assessorament als usuaris en relació als seus drets i recursos, i exposar les actuacions socials a les que poden tenir accés. Igualment, s'han d'aplicar protocols de detecció, prevenció i atenció en situacions on els col·lectius més vulnerables esdevinguin més desprotegits. I cal afegir també que qualsevol situació que ho requereixi, ha d'estar coordinada amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, i amb altres entitats del món associatiu amb les que s'actua.

S'organitza en les intervencions següents:

- a) Acollida: en aquest primer contacte entre usuari i professional, s'estableix una primera valoració de la necessitat plantejada i es dona una primera resposta a la demanda feta. A més, es crea una relació de referència que permet establir altres intervencions i fer emergir altres necessitats no manifestes del primer moment.
- b) Orientació i assessorament: és un procés d'intervenció que proporciona a la persona atesa el temps i l'ajuda perquè pugui revisar la demanda i analitzar-la en el context de les seves necessitats.
- c) Valoració social: Procés d'intervenció que té per objectiu identificar la situació de necessitat associada a la demanda de la persona usuària.
- d) Diagnòstic social/socioeducatiu: procés que consisteix en la realització d'un dictamen professional mitjançant la sistematització de la informació oportuna que permetrà determinar la naturalesa i la magnitud de les necessitats. S'estableix una hipòtesi de treball, un pronòstic o la possible evolució de la situació valorada i un judici tècnic.
- e) Derivació a altres prestacions dels serveis socials comunitaris: aquest fet es produeix en les situacions en que la valoració social determina que les persones usuàries es poden beneficiar d'altres prestacions dels serveis comunitaris.
- f) Derivació a altres serveis especialitzats: aquest procés es segueix quan la valoració social determina que la tipologia de les necessitats de la persona o la família requereixen una intervenció tècnica especialitzada.
- g) Seguiment posterior de les intervencions dutes a terme que permeten conèixer l'evolució de la situació abordada i la detecció de noves situacions de necessitats que requereixen atenció.
- h) Tramitació de prestacions tot garantint l'accés a les prestacions tècniques i econòmiques del sistema de serveis socials, i facilitant l'accés a prestacions d'altres sistemes de protecció social.
- i) Prevenció primària: intervencions adreçades a la població general amb l'objectiu d'evitar la presència de factors de risc i potenciar els factors protectors.

- Prestació que es gestionen des d'aquest servei:

Aquest servei intenta prestar ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència, en coordinació amb els serveis sanitaris a domicili.

- a) Domiciliació i empadronament: l'empadronament al municipi de residència és un dret de qualsevol ciutadà resident i una obligació de tots els ajuntaments de les Illes Balears. Així, qualsevol persona té dret a l'empadronament en el domicili en què es considera raonable que pot rebre comunicacions (fins i tot es pot empadronar a serveis socials o en un altre servei municipal), i els ajuntaments han de facilitar una adreça postal als veïns residents al municipi que no disposen de domicili o viuen en circumstàncies especials.
- b) Prestacions econòmiques de caràcter social: L'objecte d'aquestes prestacions és donar suport i resposta de manera no periòdica ni tampoc continuada a una situació de necessitat presentada per un ciutadà o per una família, i afavorir així, l'equitat i la redistribució econòmica entre la població i garantir les necessitats bàsiques de la ciutadania. Seran doncs prestacions econòmiques no periòdiques de caràcter social les següents:
 - Situacions en què un ajut econòmic es considera com un reforç en el pla de treball individual i/o familiar
 - Situacions en què un ajut econòmic puntual pot resoldre el problema per al qual es sol·licita l'ajuda esmentada
 - Situacions produïdes per emergències greus i imprevisibles que fan que una persona i/o família es trobi en una situació de necessitat (ja siguin incendis, robatoris, accidents, etc.).

Allotjament temporal a la Casa d'Acollida

Aquest servei residencial dona resposta a la necessitat de totes les persones de disposar d'un espai digne on allotjar-se i on desenvolupar els aspectes més rellevants de la convivència social.

Suposa fer les gestions necessàries per a solucionar els problemes d'exclusió residencial que pot presentar qualsevol persona per circumstàncies de conflicte en el seu entorn de convivència, situacions de marginació i emergència i altres problemàtiques específiques pròpies de l'àmbit de competència dels serveis socials.

2) Servei municipal de Benestar i Dependència

Servei d'ajuda a domicili (SAD): aquest servei presta en el mateix domicili de l'usuari amb manca d'autonomia personal, amb dificultats de desenvolupament o amb problemàtiques familiars especials que els impedeixen dur a terme de manera autònoma les tasques habituals de la vida quotidiana. D'aquesta manera, mitjançant personal qualificat i supervisat, es proporciona a aquestes persones i al seu entorn un conjunt d'actuacions preventives, assistencials, educatives, rehabilitadores, i de suport per tal que mantinguin la màxima autonomia personal possible, i una bona qualitat de vida i de relació amb l'entorn proper.

Servei insular de teleassistència: aquest és un servei de caràcter social que amb l'ús de la tecnologia adequada, ofereix de manera permanent una resposta a l'usuari davant determinades eventualitats. La finalitat és la d'afavorir que la persona usuària segueixi vivint en el seu entorn quotidià, procurant-ne la seguretat i la confiança en moments de crisi personals, socials o sanitàries, i promoure el contacte amb l'entorn sociofamiliar.

Servei de menjar a domicili: aquest servei intenta cobrir la necessitat bàsica d'alimentació, constituint un servei de suport tècnic que facilita una continuïtat de les persones al seu entorn més proper. Així, constitueix en la preparació de menús equilibrats, adaptats a les necessitats dietètiques i de salut dels beneficiaris i ajustats als diferents perfils, i també en el repartiment dels mateixos ja que molts dels usuaris per motius d'edat, dependència o altres problemàtiques, presenten limitacions.

Iniciatives de caire comunitari que gestionen els SSCB

Aquests són projectes d'atenció col·lectiva que cerquen influir en les dinàmiques socials d'un territori determinat per aprofitar-les, facilitar la successió de canvis i potenciar-les. Aquests projectes s'adrecen a grups o col·lectius de persones que tenen una necessitat comuna.

- Hort urbà Sa Vinyeta

Aquesta instal·lació està pensada per a persones jubilades majors de 65 anys que estan empadronades en el municipi de Ciutadella i que no disposen ni gaudeixen d'un hort privat, i que es troben el corrent pel que fa al compliment de les obligacions tributaries i de la seguretat social.

- Activitats comunitàries dirigides als usuaris del servei d'ajuda a domicili

A 2013 van néixer els tallers i les activitats lúdic-formatives dirigides a persones usuàries del servei d'ajuda a domicili. D'aquesta manera, es vol donar una passa endavant amb l'assistència a un grup de persones amb actuacions d'àmbit grupal i comunitari. Els integrants del grup són persones amb cert grau d'autonomia que els permet realitzar per ells mateixos activitats proposades.

- Platges adaptades

Aquest servei es realitza a dues platges del municipi, Santandria i sa Platja Gran. Cada platja disposa de les ajudes tècniques necessàries i d'un monitor durant l'horari que romanen obertes. Sa Platja Gran està pensada per a un ús més individualitzat, en canvi Santandria, que fou la primera a l'any 2005, està pensada prioritàriament per a què diversos serveis puguin fer un ús un dia a la setmana com a grup mitjançant la realització de diversos tallers. Ambdues compten amb el material tècnic necessari perquè qualsevol persona gran o amb discapacitat pugui gaudir del sol i de la mar amb seguretat.

Les platges adaptades ofereixen la possibilitat d'accedir tant a les zones d'arena com al mar i gaudir dels beneficis terapèutics que un entorn natural com aquest ens proporciona.

Els destinataris de les platges adaptades són persones amb dificultats de mobilitat i manca d'autonomia i que presentin problemes per tal de gaudir d'un bany sense ajuda. Així, ho són tant persones amb problemes musculars i esquelètics, problemes cerebrals, persones que han patit un accident o traumatismes, també persones majors o amb discapacitat psíquiques mitjana o severa.

3) Servei municipal d'intervenció amb menors i família

Aquest servei atén a les famílies que en algun moment de la seva vida necessiten assessorament i suport per afrontar dificultats relacionals, situacions de crisi i/o millorar les seves competències educatives. Aquest servei treballa amb un equip interdisciplinari format per treballador/a social, educador/a social i psicòleg/a.

Es treballa des de l'orientació i l'assessorament en la criança i educació dels fills i filles, i amb les relacions entre els membres de la família, amb la mediació per ajudar les famílies a gestionar els seus conflictes

de manera positiva i consensuada, i amb la intervenció familiar com a instrument més profund en les situacions familiars que provoquen malestar en els seus membres possibilitant noves formes de veure i resoldre les dificultats de relació.

Aquest servei té alguns programes específics:

- Es treballa per a combatre l'absentisme escolar juntament amb els centres educatius i fins i tot amb la figura del policia-tutor.
- Programa de les denúncies de sospites en risc de desprotecció en el que qualsevol ciutadà que tingui sospites de menors en risc de desprotecció poden posar una denúncia anònima via telèfon o presencial. Així, davant aquestes denúncies, el servei redactarà una diligència amb les informacions rebudes i segons la gravetat, es procedirà a fer les accions pertinents en les següents setanta-dues hores.
- Programes d'escolarització compartida els quals permeten que joves d'entre 14 i 16 anys puguin rebre una formació combinada tot oferint alternatives educatives i de necessitat social. Aquest programa està dirigit al manteniment en el sistema educatiu d'alumnes en risc d'abandonament escolar.

Drets de les persones destinatàries dels serveis socials

En funció de l'article 7 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, les persones destinatàries dels serveis socials, tenen els drets que a continuació detallen:

- a) Dret a accedir al sistema de serveis socials en condicions d'igualtat sense discriminació per raó de lloc de naixement, idioma, ètnia, sexe, orientació sexual, estat civil, situació familiar, edat, discapacitat, religió, ideologia, opinió o qualsevol altra condició personal o social.
- b) Dret a rebre la informació suficient i vertadera sobre les prestacions i els recursos disponibles sobre els requisits necessaris per accedir als serveis, i també sobre altres recursos de protecció social.
- c) Dret a rebre la valoració de la seva situació, i si procedeix, la valoració de les necessitats socials dels familiars o de les persones que en tenen cura, en un llenguatge entenedor i clar.
- d) Dret a rebre informació prèvia amb relació a qualsevol intervenció que els afecti, per tal que hi puguin donar consentiment específic i lliure.
- e) Dret a renunciar a les prestacions i als serveis concedits en els termes establerts per la legislació vigent, excepte que la renúncia afecti els interessos de les persones menors d'edat o de persones incapacitades o presumptament incapaces.
- f) Dret a la confidencialitat respecte de la informació que coneguin els serveis socials, d'acord amb la legislació de protecció de dades de caràcter personal.
- g) Dret a l'accés, en qualsevol moment, al seu expedient individual, d'acord amb el que estableix la legislació vinent, i en tot el que no vulneri el dret a la intimitat de terceres persones.
- h) Dret a domiciliar-se sempre que es compleixin els requisits establerts a la normativa vigent.
- i) Dret a ser orientades cap a altres recursos alternatius que siguin necessaris.
- j) Dret a suggerir i a fer reclamacions.

Igualment, les persones destinatàries tenen tot un seguit de deures respecte els serveis socials, tal com s'anomenen en l'article 8 de l'esmentada llei. Són els següents:

- a) Complir les normes, els requisits, les condicions i els procediments establerts en les prestacions i els serveis; seguir el programa d'atenció i les orientacions que s'hagin acordat amb el personal professional competent, i comprometre's a participar activament en el procés.
- b) Facilitar informació verídica sobre les circumstàncies personals, familiars i econòmiques, sempre i quan el seu coneixement sigui necessari per a valorar i atendre la seva situació. Igualment, també s'han de comunicar les variacions que es produeixin.
- c) Destinar la prestació econòmica a la finalitat per a la qual fou concedida.
- d) Acudir a les entrevistes a les quals sigui citat per part del personal professional dels serveis socials.
- e) Complir amb el reglament de règim intern.