

**RESPOSTA DELS SERVEIS SOCIALS DE LA
MANCOMUNITAT DEL PLA
DE MALLORCA A LES PERSONES GRANS
DE LA MANCOMUNITAT DEL PLA**

Resposta dels Serveis Socials de la Mancomunitat del Pla de Mallorca a les persones grans de la Mancomunitat del Pla

Equip tècnic dels Serveis Socials Comunitaris de la Mancomunitat Pla de Mallorca (Petra Juan Socias, Margalida Rosselló Bauçà, Maria Magdalena Viedma Viedma, Iolanda Cirer Sotos, Francisca Rosselló Mas, Margalida Maria Ribot Moll, Francisca Isabel Rodríguez Fiol, Catalina Carme Cruelles Julià, Carme Corredera Gascó, Isabel Maria Carrió Pons-Estel, Maria Bonet Oliver, Isabel Molina Ramírez, Margalida Perelló Llompart).

Resum

El present article efectua un recorregut al llarg de la Mancomunitat del Pla de Mallorca per tal de poder exposar les prestacions i els serveis que té a la seva disposició la nostra gent gran.

Cal tenir en compte que la Mancomunitat del Pla de Mallorca és la zona més envellida de la nostra illa: aquesta realitat fa que a l'hora de planificar des dels Serveis Socials Comunitaris, es prioritzi el sector de la gent gran.

El 2008 els Serveis Socials Comunitaris de la Mancomunitat del Pla de Mallorca varen implementar el sistema de dependència, la qual cosa ens ha permès realitzar unes reflexions per afrontar el futur amb uns serveis de qualitat i adaptats a la realitat d'una societat en permanent canvi.

Aquest fet ha suposat un gran esforç per part de l'equip tècnic del Departament de Serveis Socials Comunitaris, ja que s'ha hagut de reestructurar de bell nou per adaptar-se a aquesta realitat, amb el convenciment de treballar per millorar i apropar els serveis a la ciutadania dels municipis del Pla de Mallorca.

Resumen

El presente artículo efectúa un recorrido a lo largo de la Mancomunitat Pla de Mallorca con el fin de poder exponer las prestaciones y servicios que están a disposición de nuestros mayores.

Se tiene que tener en cuenta que la Mancomunitat Pla de Mallorca es la zona más envejecida de nuestra Isla, esta realidad hace que a la hora de planificar desde los servicios sociales comunitarios se priorice el sector de las personas mayores.

En el 2008 los servicios sociales comunitarios de la Mancomunitat Pla de Mallorca implementaron el sistema de dependencia, lo cual nos ha permitido realizar unas reflexiones para encarar un futuro con unos servicios de calidad y adaptados a la realidad de una sociedad en permanente cambio.

Este hecho ha supuesto un gran esfuerzo por parte del equipo técnico del departamento de servicios sociales comunitarios, ya que se ha tenido que reestructurar de nuevo para adaptarse a esta realidad, con el convencimiento de mejorar y acercar los servicios a la ciudadanía de los municipios del Pla de Mallorca.

1. Introducció

Amb aquest article pretenem fer un recorregut pels recursos de què la Mancomunitat disposa per a les persones grans ciutadanes dels diferents municipis que la componen.

1.1. Marc històric

La Mancomunitat Pla de Mallorca es va constituir el 16 de febrer de 1982, fruit d'un seguit d'estudis i reunions dels batles dels deu ajuntaments que en principi la conformaven, com també de la Conselleria d'Indústria i Comerç del Consell General Interinsular, i es va crear quasi amb l'únic objectiu de realitzar la recollida i l'eliminació de residus sòlids urbans, servei que començà el gener de 1983.

A mesura que augmentava la necessitat de prestacions de nous serveis a demanda dels ciutadans, i alhora que els representants municipals prenién consciència que la Mancomunitat, com a agrupació de municipis, podia ser una bona eina per prestar-los, es produí el compromís d'assolir nous objectius.

Així, començant amb la prestació de tot un seguit de nous serveis (educació de persones adultes, serveis socials, promoció econòmica...), es va anar consolidant la Mancomunitat com a ens de gestió de serveis públics, ja que els ajuntaments es varen adonar que, d'aquesta manera, es podia prestar als ciutadans un servei de més qualitat i abaratir-ne i racionalitzar-ne els costos.

Actualment la Mancomunitat està totalment consolidada com a institució supramunicipal de prestació de serveis, amb un edifici propi com a seu, situat al municipi de Petra.

Els catorze pobles de l'interior de l'Illa que agrupa són: Algaida, Ariany, Costitx, Lloret de Vistalegre, Llubí, Maria de la Salut, Montuïri, Petra, Porreres, Sant Joan, Santa Eugènia, Sencelles, Sineu i Vilafranca de Bonany, situats a la zona central de l'Illa, tot deixant de banda els municipis del litoral i els municipis de les àrees més muntanyenques i els de transició entre la muntanya i el Pla.

El paisatge que caracteritza els municipis de la Mancomunitat Pla de Mallorca, a qualsevol dels municipis que la componen, és la prolongació de grans camps de conreu. Aquestes grans extensions de terra deixen entreveure la serenitat del món de la pagesia, que anys enrere era una de les fonts econòmiques més importants.

Els pobles quedaren al ben mig d'aquests camps de conreu i tots responen a unes característiques semblants, ja que gairebé tots són pobles antics i responen a un mateix model de distribució i construcció. La casa típica mallorquina és present a cada un

dels diferents pobles, encara que actualment comparteix protagonisme amb les noves construccions.

1.2. Característiques socioeconòmiques

Com a trets socioeconòmics més característics, cal assenyalar que històricament la base de l'economia del Pla era el sector agropecuari. Els darrers quaranta anys s'ha produït una forta recessió de l'activitat del sector primari, que no s'ha vist compensada pel desenvolupament d'activitats relacionades amb els altres sectors. Aquesta activitat la desenvolupa, a hores d'ara, majoritàriament gent gran, encara que s'ha observat que molta gent l'ha transformada en una espècie d'activitat de temps lliure. Per tant, la infància i la joventut de la Mancomunitat estan bastant familiaritzades amb les tasques del camp, encara que no se les plantegen com una sortida professional.

El nivell d'activitat en el sector secundari és modest i es concreta sobretot en el subsector de la construcció i branques auxiliars. Les altres activitats industrials són molt reduïdes, si bé cal destacar també les activitats relacionades amb l'hoteleria. La majoria d'empreses industrials són petites, amb sistemes de producció pràcticament artesans, amb dues o tres persones ocupades com a màxim (tallers de fusteria, de mecànica, de ferrers, etc.). Només un 1% són empreses amb més de vint-i-cinc persones ocupades.

El poc pes demogràfic i econòmic del Pla ha provocat que el sector serveis no hagi tingut un desenvolupament important, juntament amb la relativa proximitat d'àrees de servei d'influència com Palma, Inca o Manacor. La major part de l'activitat en aquest sector es concentra sobretot en el petit comerç i en l'hoteleria, especialment en restaurants i, darrerament, en l'agroturisme i el turisme d'interior.

1.3. Context institucional

La Mancomunitat està representada pels batles, o les persones en qui delegui el ple de l'ajuntament corresponent, de tots els municipis que conformen la Mancomunitat Pla de Mallorca. El funcionament és el mateix que el d'una entitat local.

Des del punt de vista econòmic i pressupostari, el problema més gran que plantegen les mancomunitats és el dels recursos, i més concretament el de l'autofinançament.

El règim de finançament de les mancomunitats s'estableix a l'article 131 i següents de la Llei reguladora de les hisendes locals.

De l'esmentada regulació podem deduir que les mancomunitats disposen dels mateixos recursos que els ajuntaments (subvencions per serveis i projectes presentats...), exceptuant

la participació en els tributs de l'Estat i la capacitat per establir impostos, amb l'afegitó malgrat tot, d'un de peculiar, a l'article 135 de l'esmentada Llei, i que és el de l'aportació dels municipis que la integren.

1.4. Dades sociodemogràfiques

L'any 2008 la Mancomunitat va créixer un 3% i arribà a 36.989 habitants a dia 1 de gener de 2009. Aquest creixement, juntament amb el sofert l'any 2007, ha estat l'augment més important dels últims sis anys. En el període 2008-2009, la població de tots els municipis de la Mancomunitat va augmentar, i en la majoria dels casos ho va fer amb valors per damunt de la mitjana balear.

La Mancomunitat, amb un total de 592,6 km² d'extensió i amb 36.989 persones empadronades l'any 2009, té una densitat de població baixa: 62,42 habitants per km², molt inferior a la mitjana de l'illa de Mallorca, que és de 237,96 habitants per km².

La diferència entre gèneres l'any 2009 se situava tres punts per damunt de l'illa de Mallorca; els homes hi representaven un 51,23% de la població total i les dones, un 48,77%.

El grup d'edat de 65 anys i més està entorn del 21% del total de la població, cosa que fa que la Mancomunitat sigui la zona de l'illa de Mallorca més envellida; malgrat això, cal destacar que en els últims anys es nota una tendència a l'alça del grup de 0 a 15 anys. Aquest creixement vegetatiu es relaciona amb la presència i la contínua arribada de persones estrangeres (Unió Europea, Europa no comunitària, Àfrica, Amèrica i Àsia), que el 2009 suposaven el 17,19% de la població total.

1.5. Departament de Serveis Socials Comunitaris

Els Serveis Socials Comunitaris de la Mancomunitat s'inscriuen mitjançant el conveni signat l'any 1989 amb el Consell Insular de Mallorca, dins el programa Pobles del CIM. Això ens reporta, d'una banda, suport tècnic i professional per poder realitzar la nostra tasca d'una manera organitzada i, al mateix temps, des d'un caire multiprofessional, ens permet un enfocament més globalitzador de la intervenció en la problemàtica social, ja sigui aquesta individual, familiar, grupal o comunitària.

Actualment el Departament de Serveis Socials Comunitaris compta amb un equip tècnic format per una coordinadora, sis treballadores socials, quatre educadores socials, dues mediadores culturals i dues auxiliars administratives, una de les quals compartida amb uns altres serveis de la Mancomunitat.

En el Reglament del Departament es defineixen les funcions d'aquests professionals que formen l'equip.

2. Prestacions o serveis dirigits a les persones grans des de la Mancomunitat Pla de Mallorca

Tots els recursos de què disposa la Mancomunitat, dirigits a les persones grans, tenen un copagament per part d'aquestes.

2.1. Servei d'informació i orientació

Cal destacar un aspecte que es valora molt positivament des dels Serveis Socials Comunitaris, i és que, de moment i a dia d'avui, no hi ha llista d'espera per poder accedir als recursos d'informació i orientació.

El Servei d'Informació i Orientació és el servei bàsic per fer conèixer tots els recursos de què disposa la Mancomunitat dirigit a les persones grans i que posteriorment dóna l'accés a la resta de prestacions i serveis. Aquest servei és universal.

2.1.1. Ajudes no tècniques

Aquestes ajudes no tècniques són un recurs propi recollit dins el programa del Servei d'Informació i Orientació. Pretén donar suport, puntualment, a les persones o famílies que passen per una situació de necessitat.

2.2. Servei d'ajuda a domicili

És una prestació bàsica dels Serveis Socials Comunitaris inclosa en una política de benestar social, de caràcter complementari i transitori que no eximeix la família de les seves responsabilitats, amb organització, gestió i control públic que, a través del personal qualificat i supervisat, dóna ajuda a famílies o persones amb dificultats per mantenir o restablir el seu benestar físic, social o psicològic i els proporciona la possibilitat de continuar en el seu entorn natural mentre això sigui possible i convenient.

La finalitat de qualsevol programa o prestació social és la de fer augmentar la qualitat de vida de les persones o els col·lectius que es troben en situacions especials de risc o d'indefensió social.

Els *objectius* que cobreix el Servei d'Ajuda a Domicili de persones grans o discapacitades són:

1. Evitar l'internament d'aquestes persones i permetre, sempre que sigui possible i desitjable, la permanència en el seu entorn.
2. Proporcionar suport a famílies en situació de crisi perquè la qualitat de vida no es deteriori.

3. Fer augmentar o estimular els nivells d'autonomia i independència de les persones.
4. Donar suport i desenvolupar les capacitats personals per a la integració en la convivència familiar i comunitària.
5. Comptar amb un ventall més ampli de possibilitats i serveis socials comunitaris de caràcter preventiu i de diagnòstic.

Les *funcions* per desenvolupar pels serveis que integren el Servei d'Ajuda a Domicili s'emmarquen en els nivells d'intervenció següents:

Preventiu

- Mantenir a la seva llar persones afectades en el seu desenvolupament personal i/o social i evitar un internament innecessari.
- Donar suport o complementar l'organització familiar prevenint situacions de crisi.

Assistencial

- Cobrir les necessitats de neteja de la llar, alimentació..., per millorar la seva qualitat de vida.
- Suplir la família quan no se'n té, o bé quan, a causa d'una situació de crisi o emergència, no pot atendre el familiar adequadament, sense rellevar-la de la seva responsabilitat.

Rehabilitadora

- Facilitar els mitjans que possibilitin el retorn al seu ambient de persones que, per determinades circumstàncies socials o de salut, han de deixar el domicili temporalment.
- Millorar la capacitat de desenvolupament de les persones en el seu entorn habitual.

Educativa

- Estimular l'adquisició d'hàbits que afavoreixin l'adaptació al seu medi.

El caràcter públic del Servei d'Ajuda a Domicili fa que l'Administració pública, i més concretament l'Administració local, assumeixi responsabilitats en la implantació del servei, el finançament, la detecció, l'estudi i el diagnòstic de la problemàtica, la valoració, la coordinació, el seguiment, el control de la gestió i l'avaluació.

La gestió del servei és de la Mancomunitat Pla de Mallorca i l'execució es realitza mitjançant una cooperativa, amb la qual s'estableix coordinació i seguiment per part de la

Mancomunitat, mitjançant un concert.

2.3. Teleassistència

el Servei de Telealarma és un servei que, mitjançant la línia telefònica i amb un equipament de comunicacions i d'informàtica específic, permet a les persones connectades, davant una situació d'emergència, inseguretat, soledat o aïllament, posar-se en contacte amb una central atesa per personal preparat per donar resposta adequada a la crisi presentada, durant les vint-i-quatre hores.

La Mancomunitat presta aquest servei mitjançant un conveni amb la Creu Roja Espanyola.

2.4. Distribució de menjar a domicili

és una prestació bàsica dels Serveis Socials Comunitaris, amb caràcter complementari de les altres prestacions (el Servei d'Ajuda a Domicili, el Servei de Teleassistència...). És de titularitat pública, gestionada per una contracta de serveis.

El Servei de Menjar a Domicili consisteix en la provisió de menús i la seva distribució als domicilis particulars de les persones beneficiàries.

L'objectiu del Servei de Menjar a Domicili és millorar la qualitat de vida en el seu entorn social i familiar de les persones grans i/o que tenen dificultats d'autonomia donant cobertura a la necessitat bàsica de la nutrició. És un servei universal adreçat a persones grans i/o discapacitades amb dificultats d'autonomia per poder realitzar el seu propi menjar. L'oferta de menús s'adaptarà a les necessitats dietètiques de les persones beneficiàries.

Aquest servei té com a finalitat mantenir les persones grans en el seu entorn social i familiar i d'aquesta manera evitar o retardar la necessitat d'ingrés en un centre residencial. També pretén prevenir situacions de crisi familiar per excés de dedicació, a més d'estimular els nivell d'autonomia de les persones grans i/o discapacitades.

També possibilita una alimentació adequada a les persones destinatàries complint una funció assistencial i cobrint la necessitat d'una alimentació sana, i una funció preventiva evitant amb aquesta alimentació possibles patologies.

2.5. Centres de dia per a persones grans assistides

el centre de dia ofereix el suport, tractament i seguiment de persones grans amb problemàtica de manca d'autonomia personal, amb la qual cosa col·labora en el benestar de la vellesa, dóna assossec a les famílies i evita possibles internaments en residències.

Els objectius del servei són:

- Incrementar o recuperar l'autonomia personal de les persones usuàries i la seva relació amb l'entorn.
- Donar una assistència bàsica: d'alimentació, higiene, rehabilitació i servei de transport adaptat.
- Atendre l'aspecte emocional de les persones usuàries, mitjançant les peticions individuals.
- Preveure situacions de deteriorament físic i psíquic.
- Integració i permanència de les persones usuàries en el seu entorn habitual evitant o retardant en la mesura que sigui possible els ingressos no desitjats en centres residencials.
- Permanència amb les seves famílies facilitant suport, ajuda i orientació.

La Mancomunitat disposa de tres centres de dia ubicats en els municipis d'Algaida, Costitx i Petra amb un total de seixanta-vuit places; d'aquestes, n'hi ha cinquanta-cinc de conveniades amb la Direcció General de Dependència i la resta són de titularitat pròpia i donen cobertura a tot el territori de la Mancomunitat.

2.6. Actuacions destinades al foment de la solidaritat i de cooperació social

l'objectiu d'aquesta actuació és fomentar la xarxa comunitària ja existent en aquests municipis amb:

- Visites a domicili per part del voluntariat
- Acompanyaments
- Suport a diverses activitats

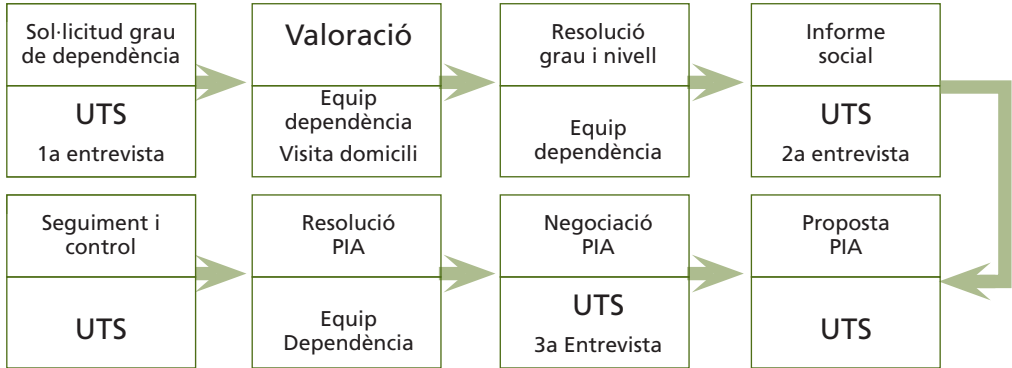
L'objectiu principal és mantenir viu l'esperit de suport i solidaritat comunitari que sempre ha existit als municipis del Pla.

3. Implementació del sistema de dependència

Els Serveis Socials Comunitaris a partir del gener de 2008 assumeixen la gestió de prestacions i serveis que estan recollits en la nova Llei 39/2006 de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència (LAPAD), per la qual cosa es venen incrementades i ampliades les funcions específiques d'aquest servei en:

- Informació
- Valoració

- Disseny del Programa Individual d'Atenció
- Gestió de prestacions
- Seguiment i control



Aquest funcionament i organització va permetre als Serveis Socials Comunitaris de la Mancomunitat Pla de Mallorca:

- Gestionar programes preventius de situació de dependència i de promoció de l'autonomia personal.
- Posar en marxa programes de formació i suport a curadors familiars i a curadors no professionals.
- Posar en marxa mecanismes per a la detecció de situacions de risc de maltractament o abandó de persones en situació de dependència.

Per al correcte desenvolupament de la LAPAD des de l'estructura bàsica dels Serveis Socials Comunitaris, aquesta va veure incrementat de forma substancial el nombre d'UTS, ja que suposà un increment extraordinari en la seva càrrega de treball.

4. Reptes de futur dels serveis socials comunitaris

4.1. Incrementar i adequar l'oferta de prestacions i serveis

Els Serveis Socials Comunitaris hauran de fer un esforç considerable de creació, adaptació i millora de centres i serveis, i aquests es concretaran en:

- Un model integral de serveis domiciliaris, que inclouran: teleassistència, adaptacions de la llar, serveis domèstics, atencions personals i servei de prevenció i promoció de l'autonomia personal.

- Servei de suport a persones familiars curadores (substitució i respir).
- Creació de centres integrals per a persones grans de prevenció de la dependència. Aquests podran disposar de serveis de: menjador, bugaderia, tallers de prevenció..., amb l'objectiu d'afavorir una convivència personal i familiar adequada.
- Centres de dia i centres de nit per a persones grans assistides i per a persones discapacitades que disposin de transport adaptat.
- Oferta de places residencials suficients dins el territori mancomunitat per poder oferir places d'allotjament temporal o definitiu.
- Servei d'urgències d'atenció social les vint-i-quatre hores.

Tot aquest increment serà possible si es dóna una col·laboració activa amb la Comunitat Autònoma i la Mancomunitat tant econòmica com de planificació.

4.2. Nous sistemes de treball

Les professionals que treballem als Serveis Socials Comunitaris creiem que seria necessari millorar:

- Una adequada responsabilitat i coordinació entre les diferents Administracions que intervenen en el desenvolupament de la LAPAD (sistema sanitari, entitats locals...).
- Una bona formació dels professionals dels Serveis Socials Comunitaris.
- Dotar els professionals d'atenció primària de mitjans adequats.
- Aprofitar la importància de les noves tecnologies per tal d'agilitar tant com es pugui els tràmits entre institucions. Des dels Serveis Socials Comunitaris de la Mancomunitat Pla de Mallorca hem apostat per les noves tecnologies i es fa un treball important per tal d'implantar-les al més aviat possible.

Referències bibliogràfiques

AA. VV. (2008). «Experiència pilot a la Mancomunitat del Pla. L'equip tècnic dels Serveis Socials Comunitaris de la Mancomunitat del Pla de Mallorca exposa les conclusions de la seva experiència en l'aplicació de la Llei de dependència». *Alimara* 50.

García, G.; Ramírez, J. M. (2008). *Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència*. Saragossa: Consejo General de Trabajo Social.

Institut Nacional d'Estadística (2010). Disponible a <www.ine.es>.

«Pla de serveis socials 2010-2011». Petra: Ajuntament de Petra.

«Reglament municipal d'ajudes no tècniques de la Mancomunitat Pla de Mallorca». BOCAIB núm. 102, de 21 d'agost de 1993.

«Reglament d'organització i funcionament del Departament de Serveis Socials Comunitaris de la Mancomunitat Pla de Mallorca». BOCAIB núm. 38, de 28 de març de 1995.

«Reglament de règim interior de centres d'estades diürnes de la Mancomunitat Pla de Mallorca». BOCAIB núm. 135, de 10 de novembre de 2001.

«Reglament de Servei d'Ajuda a Domicili de la Mancomunitat Pla de Mallorca». BOCAIB núm. 102, de 21 d'agost de 1993.

«Reglament del Servei de Menjar a Menjador i a Domicili». BOCAIB núm. 102, de 21 d'agost de 1993.

Autors

Departament de Serveis Socials Comunitaris de la Mancomunitat Pla de Mallorca.

Equip tècnic:

PETRA JUAN SOCIAS, diplomada en Treball Social. Coordinadora de l'equip tècnic.

MARGALIDA ROSSELLÓ BAUÇÀ, diplomada en Treball Social. Treballadora Social de l'equip tècnic.

MARIA MAGDALENA VIEDMA VIEDMA, diplomada en Treball Social. Treballadora Social de l'equip tècnic.

IOLANDA CIRER SOTOS, diplomada en Treball Social. Treballadora Social de l'equip tècnic.

FRANCISCA ROSSELLÓ MAS, diplomada en Treball Social. Treballadora Social de l'equip tècnic.

MARGALIDA MARIA RIBOT MOLL, diplomada en Treball Social. Treballadora Social de l'equip tècnic.

FRANCISCA ISABEL RODRÍGUEZ FIOL, diplomada en Treball Social. Treballadora Social de l'equip tècnic.

CATALINA CARME CRUELLES JULIÀ, diplomada en Educació Social. Educadora de l'equip tècnic.

CARME CORREDERA GASCÓ, diplomada en Educació Social. Educadora de l'equip tècnic.

ISABEL MARIA CARRIÓ PONS-ESTEL, diplomada en Educació Social. Educadora de l'equip tècnic.

MARIA BONET OLIVER, diplomada en Educació Social. Educadora de l'equip tècnic.

ISABEL MOLINA RAMÍREZ, llicenciada en Pedagogia. Mediadora cultural de l'equip tècnic.

MARGALIDA PERELLÓ LLOMPART, batxillerat. Mediadora cultural de l'equip tècnic.