



G CONSELLERIA
O SERVEIS SOCIALS
I I COOPERACIÓ
B
/

PLA DE QUALITAT DELS SERVEIS SOCIALS 2018-2021

Presentació

La qualitat «és un principi rector del sistema de serveis socials i un dret de les persones usuàries» (article 92.2 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears).

El Pla de Qualitat dels Serveis Socials (PQSS) s'emmarca en el Pla Estratègic de Serveis Socials de les Illes Balears 2018-2021 (PESS), partint de la premissa que la qualitat té un paper central en aquest important instrument de planificació del sistema de serveis socials, paper destacat des de la mateixa definició estratègica del Pla.

La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, assenyala entre els principis rectors dels serveis socials la qualitat: «Els serveis socials han d'aplicar sistemes de qualitat als programes, les actuacions i les prestacions per tal d'assegurar que els recursos i els serveis que actuen a les Illes Balears s'adaptin a les necessitats socials, així com al desenvolupament comunitari, i hi donen resposta» (article 4 n).

El Pla de Qualitat és l'instrument bàsic per assegurar el desenvolupament i l'aplicació dels criteris de qualitat i forma part del Pla Estratègic de Serveis Socials.

El Pla de Qualitat ha de fomentar la formació continuada, la innovació i la millora continuada de les activitats i les prestacions socials, i l'estabilitat laboral del personal professional. També ha de promoure la màxima participació de tots els sectors implicats en la detecció d'insuficiències i la proposta de solucions.

D'acord amb el que s'estableixi per reglament, el Pla de Qualitat ha d'incloure almenys els continguts següents:

- a) La definició dels objectius de qualitat.
- b) Els instruments i els sistemes de millora globals o sectorials.
- c) Els estudis d'opinió i els resultats dels procediments de participació de les persones usuàries i les seves famílies.
- d) Els requisits de qualitat exigibles a les activitats i les prestacions socials corresponents a la xarxa de serveis socials d'atenció pública.
- e) Els mecanismes i els sistemes d'avaluació de l'assoliment dels objectius.

El contingut del Pla de Qualitat és el marc de referència per establir els criteris i els estàndards òptims de qualitat a què fa referència l'article 94 de la Llei 4/2009. Els òrgans consultius corresponents del Govern de les Illes Balears i de la conselleria competent en matèria de serveis socials han d'informar sobre el Pla de Qualitat.

Així doncs, i segons la disposició final cinquena de la Llei 4/2009, el Pla de Qualitat dels Serveis Socials s'emmarca en el Pla Estratègic de Serveis Socials de les Illes Balears 2018-2021, en què la qualitat té un paper central en el marc estratègic.

Finalment, la Llei 4/2009 assenjala que el Comitè d'Avaluació de Necessitats Socials és l'òrgan tècnic encarregat d'estudiar les necessitats socials de la població i avaluar l'eficiència i la qualitat del sistema de serveis socials.

Marc conceptual

El Pla de Qualitat estableix un marc conceptual que fixa una definició de la qualitat des de tres perspectives:

- **La qualitat del servei** és un concepte dinàmic i transversal que té com a objectiu principal la satisfacció dels clients o les persones usuàries dels serveis socials. Es defineix com la valoració que les persones destinatàries d'un servei fan del grau de satisfacció obtingut en relació amb les seves necessitats i expectatives. La qualitat, doncs, té com a objectiu la millora dels processos; una producció més adequada (procediment) i conforme amb l'establert per a cada producte, la simplificació i agilitat dels procediments, la reducció dels temps d'espera o tramitació són aspectes que incideixen molt directament en la qualitat del servei. En l'àmbit dels serveis socials es poden destacar aspectes com l'abordatge integral de les necessitats de les persones. La continuïtat de l'atenció i l'actuació coordinada també són elements que formen part de la qualitat del servei.
- **La qualitat tècnica** comporta la utilització adequada dels avenços tècnics i científics en la prestació dels serveis; en conseqüència, el grau de qualitat tècnica ve determinat per l'ús de metodologies, enfocaments, tècniques, procediments, etc., actualitzats i concordants amb els avenços més recents en les disciplines científiques corresponents. En aquest apartat, s'han de tenir en compte elements com el sistema d'identificació i difusió de les bones pràctiques, la gestió del coneixement generat en el sistema, la capacitat d'identificar amb rapidesa nous avenços científics aplicables, la recerca i la creació de coneixement científic o la utilització de tecnologies de la informació i la comunicació en la prestació de serveis.
- **La qualitat en la gestió** es defineix com l'aplicació pràctica d'una sèrie d'elements que permetin aconseguir uns bons resultats de manera sostinguda i sostenible en el temps. Els conceptes que caracteritzen la qualitat de la gestió són: l'orientació als resultats; l'orientació als clients; el lideratge i la coherència; la gestió per processos i fets; el desenvolupament i la implicació de les persones; el procés continuat d'aprenentatge, innovació i millora; el desenvolupament d'aliances, i la responsabilitat social de l'organització.

Diagnòstic

El diagnòstic del Pla Estratègic de Serveis Socials així com l'avaluació qualitativa sorgida de l'enquesta adreçada als professionals dels serveis socials i el procés participatiu han permès conèixer les necessitats de millora i identificar les principals fortaleeses, oportunitats, debilitats i amenaces de la qualitat en el sistema públic de serveis socials de les Illes Balears, les quals es recullen a continuació.

<i>Àmbit</i>	<i>Necessitats de millora</i>
Atenció social	• Agilitar la capacitat de resposta. • Unificar criteris i protocols d'actuació. • Homologar processos d'intervenció. • Accedir a la informació dels recursos disponibles. • Conèixer la satisfacció dels usuaris. • Avaluar els resultats.
Organització del sistema	• Establir criteris territorials equitatius. • Aclarir i consolidar competències i funcions. • Optimitzar els recursos. • Trobar fórmules que donin estabilitat i continuïtat als programes. • Desestigmatitzar els serveis socials. • Elaborar plans estratègics participats.
Professionals	• Definir les funcions. • Millorar els processos de feina. • Revisar les ràtios de professionals. • Augmentar la formació dels professionals. • Garantir espais de supervisió externa. • Fomentar l'ètica professional.
Sistema informatiu	• Garantir uniformitat en la recollida d'informació. • Permetre l'accés a dades d'usuaris en l'àmbit autonòmic.

Partint d'aquesta informació, es resumeixen els aspectes en què el sistema de serveis socials, en conjunt, es mostra més feble en relació amb l'impuls de la qualitat, així com els aspectes de l'entorn social i econòmic que poden suposar una amenaça per a l'assoliment dels objectius en l'àmbit de la qualitat. Així mateix, es recullen els punts forts del sistema i les oportunitats que ofereix l'entorn.

<i>Fortaleeses</i>	<i>Oportunitats</i>
— Des de l'entrada en vigor dels models de gestió de qualitat, incorporació creixent d'aquestes normes en l'àmbit dels serveis socials. — Guia per elaborar un pla de gestió de la	— Exigència social perquè les prestacions de serveis tinguin nivells equiparables als d'altres sistemes. — Reconeixement legal a la prestació de serveis de qualitat i a una gestió

qualitat de l'IMAS. — Professionals amb un nivell alt d'implicació en la seva tasca. — Forta implantació de les entitats d'iniciativa social. — Cada vegada més consciència dels drets de les persones en els serveis socials.	eficient. — Constitució del Comitè d'Ètica de Serveis Socials. — Augment de la percepció de la necessitat d'avaluar l'impacte dels serveis socials. — Possibilitat de potenciar un nou model de serveis socials més comunitari a partir del Pla de Finançament dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics i el Pla Estratègic mateix.
<i>Debilitats</i>	<i>Amenaces</i>
— Diferències territorials, entre els diversos agents i per prestacions en el desenvolupament d'instruments de qualitat. — Falta d'estàndards mínims i òptims de qualitat. — La manca d'un sistema d'informació integrat i estructurat, que dificulta la gestió de la informació i el coneixement actualitzat de les necessitats socials i de la resposta necessària. — Manca d'investigació regular i sistemàtica. — Falta d'experiència en la garantia de drets.	— Àmplia pluralitat d'agents implicats que pot dificultar l'actuació coordinada del sistema. — Les conseqüències de la crisi econòmica, les quals, juntament amb la pressió de la demanda, dificulten la disponibilitat de temps per a la planificació, l'avaluació, el disseny d'actuacions de millora i, en definitiva, per assolir estàndards de qualitat. — Les dificultats d'una planificació a llarg termini i la manca d'agilitat del sistema per adaptar-se a entorns canviants.

El sistema de serveis socials és el més descentralitzat dels grans sistemes de benestar del país (salut, educació, treball). La gestió i la responsabilitat són compartides per diferents nivells de l'Administració: els ens locals tenen competència en els aspectes més immediats i propers de resposta a les necessitats socials de la ciutadania, i el Govern de les Illes Balears té les competències de planificació, finançament, registres, control i cooperació amb els ens locals. Aquesta situació dificulta en els serveis socials comunitaris bàsics (SSCB) l'aplicació de formes d'organització, referents i metodologies d'altres àmbits amb els quals hi ha una relació profunda, com ara l'educatiu o el sanitari.

A l'heterogeneïtat de models organitzatius i criteris propis dels diferents ens locals, cal afegir-hi la diversitat de recursos, un sistema tècnic i de coneixement en construcció i un finançament complex a càrrec de diferents administracions i subsistemes (les entitats de titularitat pública i les entitats de titularitat privada autoritzades o acreditades i concertades per l'Administració pública).

A més de les administracions i les entitats, en el Pla de Qualitat s'han de tenir en compte altres agents, com les persones que treballen en el sistema i la ciutadania

en tots els rols possibles, des del rol de persona usuària fins al rol de persona que no utilitza ni necessita en un moment determinat aquests serveis però que hi participa com a contribuent.

Seguiment i avaluació del Pla de Qualitat

La Llei 4/2009 indica que el Comitè d'Avaluació de Necessitats Socials és l'òrgan tècnic encarregat d'avaluar l'eficiència i la qualitat del sistema de serveis socials (article 45). En coherència amb aquest plantejament, es traslladarà a aquest Comitè un informe biennal, dels anys 2019-2021, sobre l'estat del Pla, elaborat per la Direcció General de Planificació i Serveis Socials, amb la participació dels diferents agents de la Xarxa. El Comitè haurà de pronunciar-se i proposar les accions de millora que consideri necessàries.

Finalitat del Pla de Qualitat i eixos estratègics

En aquest sentit, el Pla de Qualitat, en coherència amb la Llei 4/2009, és l'instrument bàsic per assegurar el desenvolupament i l'aplicació de criteris de qualitat.

El Pla de Qualitat forma part del Pla Estratègic de Serveis Socials de les Illes Balears. En conseqüència, s'ha d'estructurar adequadament amb els elements centrals d'aquest Pla alhora que l'ha de completar i desenvolupar en l'àmbit específic de la qualitat.

El marc del Pla Estratègic està definit per quatre eixos:

1. La garantia de drets de la ciutadania.
2. L'estructuració i el reforçament del sistema de serveis socials.
3. La cobertura de necessitats bàsiques i socials amb prestacions de qualitat.
4. La planificació i l'avaluació com a elements clau per a la millora contínua.

A la taula següent hi ha les correspondències entre els eixos estratègics d'ambdós plans, de manera que el Pla de Qualitat fa aportacions a tots els eixos del Pla Estratègic:

Correspondència entre eixos estratègics	
<i>Pla Estratègic</i>	<i>Pla de Qualitat</i>
Eix 1. La garantia de drets de la ciutadania	— Qualitat en l'atenció o el servei — Qualitat tècnica
Eix 2. L'estructuració i el reforçament del sistema de serveis socials	— Qualitat en la gestió — Qualitat en l'ocupació — Innovació i millora contínua
Eix 3. La cobertura de necessitats bàsiques i	— Qualitat en l'atenció o el servei

socials amb prestacions de qualitat	— Qualitat tècnica — Qualitat en la gestió
Eix 4. La planificació i l'avaluació com a elements clau per la millora contínua	— Qualitat del servei — Qualitat tècnica — Innovació i millora contínua

Desenvolupament dels eixos estratègics

<i>Eixos estratègics</i>	<i>Objectius estratègics</i>	<i>Línies d'actuació</i>
1. Qualitat del servei	1. Sistematitzar la recollida d'informació sobre la normativa vigent i en elaboració en matèria de serveis socials a la comunitat autònoma. 2. Facilitar la informació sobre les condicions i els canals d'accés a les prestacions de la Cartera, així com sobre els temps estimats d'espera o tramitació per accedir-hi efectivament. 3. Avaluar la satisfacció de les persones usuàries de la Xarxa Pública de Serveis Socials. 4. Dissenyar i implantar una eina que permeti, de manera regular, conèixer la percepció que la ciutadania té del sistema de serveis socials.	1.1. Aprovar i implantar la regulació normativa de desplegament de la Llei de serveis socials. 1.2. Millorar la comunicació amb la ciutadania. 1.3. Dotar la Xarxa Pública de Serveis Socials d'una eina de satisfacció de les persones usuàries. 1.4. Establir instruments per mesurar l'opinió de la ciutadania respecte del sistema de serveis socials.
2. Qualitat tècnica	5. Aconseguir i promoure la millora en la qualitat del sistema.	2.1. Establir els estàndards de qualitat per a les prestacions de la Cartera de serveis socials. 2.2. Desenvolupar sistemes d'avaluació i validació dels nivells de qualitat en la prestació de serveis socials. 2.3. Potenciar la deontologia professional i el comportament ètic.
3. Qualitat en la gestió	6. Promoure metodologies de millora per a la gestió dels processos.	3.1. Desenvolupar instruments i documents tècnics de millora dels processos de gestió en serveis socials.
4. Qualitat en l'ocupació	7. Fixar els criteris de ràtios de professionals i el professional de referència per a cada territori en el Pla de	4.1. Aplicar el Decret 48/2011 per al compliment de les ràtios i els perfils de professionals. 4.2. Regular el professional de

	Finançament dels SSCB. 8. Garantir la formació continuada dels professionals.	referència. 4.3. Promoure el desenvolupament professional, la formació i la millora i l'actualització de competències dels professionals, així com el reconeixement corresponent.
5. Innovació i millora contínua	9. Fomentar i promoure la innovació i les bones pràctiques en els serveis socials.	5.1. Identificar i fomentar sistemes i metodologies per a la millora contínua.

Eix estratègic 1. Qualitat del servei

La creació i l'actualització del marc legal són bàsiques per garantir la regulació i l'ordenació del sistema de servei socials així com els drets dels ciutadans.

La qualitat del servei es defineix com la valoració que les persones destinatàries d'un servei fan del grau de satisfacció que n'obtenen en relació amb les seves necessitats i expectatives. En conseqüència, l'apreciació de la qualitat del servei correspon a les persones a qui s'adreça o, en un sentit més ampli, al conjunt de persones o entitats interessades o afectades d'una manera o d'una altra per aquest servei (grups d'interès).

El primer eix estratègic del Pla de Qualitat és la millora de la qualitat de les prestacions íntegrament, inclòs el procés d'accés a la prestació, així com el procés de seguiment, una vegada concedida.

Els **objectius estratègics** són:

1. Sistematitzar la recollida d'informació sobre la normativa vigent i en elaboració en matèria de servei socials a la comunitat autònoma.
2. Facilitar la informació sobre les condicions i els canals d'accés a les prestacions de la Cartera, així com sobre els temps estimats d'espera o tramitació per accedir-hi efectivament.
3. Avaluar la satisfacció de les persones usuàries de la Xarxa Pública de Serveis Socials.
4. Dissenyar i implantar una eina que permeti, de manera regular, conèixer la percepció que la ciutadania té del sistema de serveis socials.

Per assolir aquests objectius estratègics, l'eix es desplega en les **línies d'actuació** següents:



- 1.1. Aprovar i implantar la regulació normativa de desplegament de la Llei de serveis socials.
- 1.2. Millorar la comunicació amb la ciutadania.
- 1.3. Dotar la Xarxa Pública de Serveis Socials d'una eina de satisfacció de les persones usuàries.
- 1.4. Establir instruments per mesurar l'opinió de la ciutadania respecte del sistema de serveis socials.

Les **actuacions estratègiques** previstes en aquest eix són les següents:

- Conèixer la normativa reguladora en matèria de serveis socials.
- Mesurar el temps d'espera i de tramitació de les prestacions garantides de la Cartera de serveis socials.
- Incrementar el nombre de serveis o prestacions amb tramitació en línia.
- Crear un grup de treball, en el marc del Comitè d'Avaluació de Necessitats Socials, per mesurar i analitzar la satisfacció, que impulsi, coordini i difongui sistemes d'avaluació de la satisfacció de les persones usuàries o les seves famílies que siguin factibles i comparables.
- Implantar un model d'avaluació de la satisfacció començant per les prestacions garantides de la Cartera de serveis socials.
- Dissenyar una plataforma web que reculli l'opinió dels ciutadans en temps real, així com una finestra per a comentaris i suggeriments.
- Implantar en totes les prestacions garantides de serveis socials que proveeix la Xarxa Pública de Serveis Socials un sistema de gestió i anàlisi de queixes i reclamacions.
- Adaptar els instruments tècnics sobre l'oferta de prestacions, en especial la Cartera de serveis socials, a un llenguatge accessible als diferents públics, així com complementar-los amb informació útil per garantir el dret d'accés als serveis.
- Elaborar un quadre de comandament per als serveis socials comunitaris bàsics.
- Dissenyar i publicar una guia d'indicadors de serveis socials en les prestacions garantides que proveeix la Xarxa Pública de Serveis Socials, que inclogui les dimensions de la cobertura poblacional, la cobertura de la demanda, estructura i economia.
- Dissenyar una enquesta periòdica adreçada als ciutadans per avaluar i mesurar el coneixement, les expectatives i les prioritats entre la ciutadania de les Illes Balears respecte als serveis socials.
- Elaborar un informe i publicar els resultats de l'enquesta.

Indicadors:

- Existència de normativa aprovada i publicada.
- Existència de la plataforma web que reculli l'opinió dels ciutadans.



- Evolució dels indicadors de temps d'espera i de tramitació de les prestacions garantides de la Cartera de serveis socials.
- Existència d'un model d'avaluació de la satisfacció de les persones usuàries.
- Existència d'un model d'anàlisi i gestió de queixes i reclamacions.
- Existència d'un pla de millora contínua dels serveis socials.
- Percentatge d'entitats prestadores de serveis que han avaluat la satisfacció de les persones usuàries.
- Existència d'un quadre de comandament d'indicadors del resultat de les actuacions dels serveis socials comunitaris bàsics.
- Percentatge d'entitats de la Xarxa que han publicat l'avaluació dels indicadors del resultat de les prestacions de les quals són proveïdores.
- Percentatge de memòries d'entitats o institucions que inclouen l'anàlisi de queixes i reclamacions.
- Nombre i percentatge d'instruments tècnics publicats en un llenguatge accessible a la ciutadania.
- Percentatge de població que coneix els serveis socials.
- Existència de l'enquesta periòdica adreçada als ciutadans per avaluar i mesurar el coneixement sobre els serveis socials, i nombre de vegades que s'ha aplicat o duit a terme.

Eix estratègic 2. Qualitat tècnica

La qualitat tècnica comporta la utilització adequada dels avenços científics en la prestació del servei. En conseqüència, el grau de qualitat tècnica és determinat per l'ús de metodologies, enfocaments, tècniques, procediments, etc., actualitzats i concordants amb els avenços recents en les disciplines científiques corresponents. Avançar en aquesta direcció constitueix un altre dels eixos estratègics del Pla de Qualitat.

L'**objectiu estratègic** d'aquest eix és:

5. Aconseguir i promoure la millora en la qualitat del sistema.

Per assolir aquest objectiu estratègic, l'eix es desplega en les **línies d'actuació** següents:

- 2.1. Establir els estàndards de qualitat per a les prestacions de la Cartera de serveis socials.
- 2.2. Desenvolupar sistemes d'avaluació i validació dels nivells de qualitat en la prestació de serveis socials.
- 2.3. Potenciar la deontologia professional i el comportament ètic.

Les **actuacions estratègiques** previstes en aquest eix són les següents:



- Determinar els estàndards de qualitat: marc conceptual comú, agents participants, temporalització, etc., mitjançant l'elaboració d'una guia que contengui orientacions, criteris i terminis com a marc de treball per als equips que han de desenvolupar els estàndards de qualitat.
- Mesurar el temps d'espera i de tramitació de les prestacions garantides de la Cartera de serveis socials; redissenyar els processos en les prestacions que ho requereixin i comunicar periòdicament els temps d'espera a la ciutadania.
- Definir el model de pla de finançament dels serveis socials comunitaris bàsics.
- Definir el model que s'ha d'utilitzar en la Xarxa Pública de Serveis Socials per assegurar la qualitat dels serveis prestats.
- Impulsar el Comitè d'Ètica de Serveis Socials de les Illes Balears, creat el 2010.
- Estructurar espais de debat sobre l'ètica aplicada als serveis socials.
- En les clàusules de convenis, contractes i concerts subscrits entre administracions públiques i entitats privades per a la prestació de serveis socials, incloure requisits de garantia de l'ètica de l'actuació corresponent i l'existència de mecanismes de queixa i reclamació coneguts per les persones usuàries.

Indicadors:

- Existència de la guia de treball per determinar els estàndards de qualitat.
- Nombre de prestacions que s'han redissenyat per millorar el procés sobre l'accés i el temps d'espera.
- Existència del Pla de Finançament dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics.
- Nombre de grups de treball constituïts per elaborar els estàndards de qualitat.
- Percentatge de prestacions garantides per a les quals s'han establert estàndards de qualitat.
- Percentatge de prestacions no garantides per a les quals s'han establert estàndards de qualitat.
- Nombre d'inspeccions duites a terme en els serveis suprainulars.
- Existència d'un model d'avaluació de la qualitat per al conjunt de la Xarxa Pública de Serveis Socials.
- Nombre de serveis, públics i privats, autoritzats i acreditats.
- Nombre de vegades que s'ha reunit el Comitè d'Ètica.
- Nombre de sessions anuals del Comitè d'Ètica de Serveis Socials de les Illes Balears.
- Nombre de convenis, contractes i concerts que incorporen clàusules de garantia d'ètica.

Eix estratègic 3. Qualitat en la gestió

Millorar la qualitat en la gestió suposa desenvolupar els elements que permeten obtenir resultats excel·lents de manera prolongada en el temps. L'EFQM és un

model que inclou aquests elements, entre els quals destaquen el desenvolupament d'un lideratge efectiu, la gestió basada en dades i l'establiment de sistemes estandarditzats de gestió. En aquest marc se situa l'eix estratègic de qualitat en la gestió.

L'**objectiu estratègic** d'aquest eix és:

6. Promoure metodologies de millora per a la gestió dels processos.

Per assolir aquest objectiu estratègic, l'eix es desplega en la **línia d'actuació** següent:

- 3.1. Desenvolupar instruments i documents tècnics de millora dels processos de gestió en serveis socials.

Les **actuacions estratègiques** previstes en aquest eix són les següents:

- Elaborar i difondre criteris i guies per al desenvolupament de models de qualitat i cartes de serveis.
- Promoure l'elaboració de cartes de serveis.
- Impulsar activitats formatives entorn dels sistemes i els models de qualitat i les cartes de serveis.
- Incentivar l'ús de sistemes de qualitat certificats o de models de gestió de qualitat reconeguts.
- Difondre protocols procedimentals per als diferents àmbits d'actuació.
- Establir protocols interdepartamentals per a la millora i la gestió dels processos.
- Dissenyar un quadre de comandament amb indicadors comuns que mesurin la qualitat de la gestió dels serveis que integra la Xarxa Pública de Serveis Socials.
- Definir els estàndards d'interoperabilitat dels sistemes informatius de la Xarxa Pública de Serveis Socials.

Indicadors:

- Existència d'una guia sobre criteris i models de qualitat aplicats als serveis socials.
- Existència d'una guia per elaborar cartes de serveis adaptades als serveis socials.
- Nombre de cartes de serveis existents a la Xarxa.
- Nombre d'activitats formatives i participatives sobre models de gestió de qualitat o cartes de serveis.
- Nombre d'entitats i institucions de la Xarxa que disposen de sistemes de qualitat certificats o reconeguts.

- Nombre de protocols i altres documents publicats.
- Existència d'un quadre de comandament per mesurar la qualitat de la gestió dels serveis que integra la Xarxa.
- Evolució del nombre d'aplicacions amb connexió operativa amb l'aplicació ASPERSON.

Eix estratègic 4. Qualitat en l'ocupació

Aquest eix estratègic s'orienta a avançar cap a l'homogeneïtzació de les condicions laborals així com promoure el desenvolupament professional i l'assumpció de responsabilitats per part de totes les persones que treballen en l'organització del sistema de serveis socials¹.

Els **objectius estratègics** d'aquest eix són:

7. Fixar els criteris de ràtios de professionals i el professional de referència per a cada territori en el Pla de Finançament dels SSCB.
8. Garantir la formació continuada dels professionals.

Per assolir aquests objectius estratègics, l'eix es desplega en les **línies d'actuació** següents:

- 4.1. Aplicar el Decret 48/2011 per al compliment de les ràtios i els perfils de professionals.
- 4.2. Regular el professional de referència.
- 4.3. Promoure el desenvolupament professional, la formació i la millora i l'actualització de competències dels professionals, així com el reconeixement corresponent.

Les **actuacions estratègiques** previstes en aquest eix són les següents:

- Complir les ràtios i els perfils de professionals que fixa el Decret 48/2011, de 13 de maig, pel qual es regulen els principis generals i les directrius de coordinació de serveis socials comunitaris bàsics.
- Definir les funcions principals de cada perfil professional, segons el Decret 48/2011.
- Elaborar el decret de regulació del professional de referència.
- Elaborar el Pla de Formació, de caràcter quadriennal, impulsat des de la Direcció General de Planificació i Serveis Socials, en col·laboració amb els col·legis professionals, la Universitat i el personal del sistema².

¹ Quan es parla de totes les persones que treballen en l'organització del sistema de serveis socials, es fa referència a treballadors dels serveis públics, entitats col·laboradores, tercer sector i d'altres.

² El Pla de Formació s'ha d'oferir a tots els professionals que intervenen en l'àmbit dels serveis socials, ja siguin del sector públic o privat.

- Facilitar l'avaluació i l'autoavaluació del nivell de satisfacció dels professionals del sistema per reconèixer professionalment la seva tasca.
- Incloure en els procediments de concertació per a la dotació d'una xarxa de places concertades les condicions funcionals i aptitudinals exigides per prestar els serveis amb qualitat.
- Incentivar l'estabilitat laboral entre les entitats que formen part de la xarxa de places concertades i els serveis socials comunitaris bàsics.
- Fer un diagnòstic de les condicions laborals i socials de la Xarxa Pública de Serveis Socials.
- Establir un pla d'actuació a partir dels resultats del diagnòstic.

Indicadors:

- Taxa de cobertura de ràtios i perfils professionals dels serveis socials comunitaris bàsics.
- Existència del decret de regulació del professional de referència.
- Existència del Pla de Formació.
- Nombre d'accions formatives dutes a terme.
- Existència d'un model d'avaluació i autoavaluació dels professionals del sistema.
- Nombre de plecs de concertació que recullen les condicions funcionals i aptitudinals.
- Nombre i percentatge de professionals amb contracte indefinit.
- Existència d'un diagnòstic de les condicions laborals i socials de les persones que treballen en el sistema de serveis socials.
- Existència d'un pla d'actuació respecte a les condicions laborals i el reconeixement social.

Eix estratègic 5. Innovació i millora contínua

La gestió de la qualitat implica una actitud permanent d'obertura davant l'aprenentatge per crear innovacions i oportunitats de millora. Aquesta actitud s'ha de reflectir en actuacions sistemàtiques que impliquin donar valor als espais capaços de generar dinàmiques en aquesta direcció. L'aprenentatge, la innovació i la millora s'han d'incloure en l'activitat dels òrgans de direcció de l'organització.

L'objectiu estratègic d'aquest eix és:

9. Fomentar i promoure la innovació i les bones pràctiques en els serveis socials.

Per assolir aquests objectius estratègics, l'eix es desplega en les **línies d'actuació** següents:

- 5.1. Identificar i fomentar sistemes i metodologies per a la millora contínua.

Les **actuacions estratègiques** previstes en aquest eix són les següents:

- Gestionar el Comitè d'Avaluació de Necessitats Socials, per a estudis sobre les necessitats socials de les Illes Balears, i impulsar l'anàlisi aplicada de les polítiques i els serveis socials.
- Establir aliances amb centres universitaris per promoure la recerca i la investigació en matèria d'intervenció social.
- Dissenyar i publicar convocatòries de subvencions dirigides a la difusió de la recerca en l'àmbit dels serveis socials.
- Sistematitzar la recollida d'informació i la difusió respecte al coneixement del sistema de serveis socials.
- Difondre els resultats de la recerca sobre les necessitats socials i els serveis públics.
- Donar suport a la publicació d'articles, ponències i investigacions en matèria d'intervenció social, mitjançant la *Revista de Serveis Socials*.
- Crear un banc de bones pràctiques i de coneixement útil per a la intervenció social, accessible via web.
- Impulsar, visibilitzar i donar valor al sistema de serveis socials.

Indicadors:

- Nombre d'informes elaborats pel Comitè d'Avaluació de Necessitat Socials.
- Nombre de documents de formalització entre l'Administració i els centres universitaris per promoure la investigació social.
- Nombre de treballs de recerca subvencionats.
- Nombre d'operacions estadístiques de serveis socials publicades.
- Nombre d'articles publicats a la *Revista d'Afers Socials*.
- Nombre de bones pràctiques identificades.
- Existència del Portal de professionals de serveis socials.
- Nombre d'accessos a les pàgines web creades per generar i compartir coneixement.
- Nombre de suports tecnològics 2.0 orientats a activitats de comunicació i difusió del coneixement en l'àmbit dels serveis socials.
- Publicació del mapa de recursos de serveis socials.
- Existència del Catàleg de prestacions i serveis.
- Nombre de cartes de serveis publicades.