

DOCUMENT DE REFERÈNCIA

OFICINA DE PRESTACIONS

DESEMBRE 2022

GUIÓ

4.1. JUSTIFICACIÓ

4.2. FUNCIONS

4.2.1. DEFINICIÓ D'EXPEDIENT PRESTACIONAL

4.2.2. DEFINICIÓ DE PERFILS

4.3. CRITERIS I PROCEDIMENT DE TRASPÀS D'EXPEDIENTS PRESTACIONALS A L'OP

4.4. PRESTACIONS DE CATÀLEG OBJECTE DEL MANTENIMENT PRESTACIONAL

4.5. TEMPORALITAT DEL SEGUIMENT PRESTACIONAL

4.6. CRITERIS DE GESTIÓ I SEGUIMENT DELS EXPEDIENTS PRESTACIONALS

4.7. CRITERIS DE REGISTRE I TANCAMENT DELS EXPEDIENTS PRESTACIONALS

4.7.1. CRITERIS D'OBERTURA

4.7.2. CRITERIS DE TANCAMENT

4.8. CRITERIS DE JUSTIFICACIÓ DE LES PRESTACIONS

4.9. UBICACIÓ

4.10. COMPOSICIÓ I DEPENDÈNCIA FUNCIONAL

4.1. JUSTIFICACIÓ

El marc d'un nou model d'atenció social municipal que separa organitzativament la garantia d'ingressos mínims de la intervenció social i el paradigma de ciutadans titulars de drets i deures socials que poden exigir i exercir davant l'Administració quan es troben en una situació de necessitat social és on hem d'ubicar la creació de l'Oficina de Prestacions.

Efectivament, en termes de polítiques socials la proposta normativa estatal i autonòmica de caràcter social dels darrers anys està consolidant un model de garantia d'ingressos mínims basat en la implementació de prestacions econòmiques de dret i/o garantides, no condicionades, entre d'altres propostes de prestacions de suport a la insuficiència d'ingressos. Els serveis socials comunitaris bàsics s'incorporen amb força per a completar aquest sistema de garantia d'ingressos mínims.

L'Ingrés Mínim Vital (IMV) i la Renda Social Garantida (RSG) autonòmica són les darreres prestacions de dret que s'han incorporat al sistema públic prestacional de l'Estat espanyol i la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, respectivament, amb l'objectiu de consolidar aquest sistema de garantia d'ingressos mínims.

El Decret Llei 7/2022, de prestacions socials de caràcter econòmic de les Illes Balears i la nova Cartera bàsica de serveis socials preveuen que els serveis socials comunitaris bàsics gestionin prestacions garantides subjectes a compliment de requisits per a cobrir necessitat bàsiques. D'acord amb l'art. 24.4 de la Llei 4/2009, de serveis socials a les Illes Balears, perquè es concedeixin han d'incloure almenys una valoració professional prèvia del compliment dels requisits i una prova objectiva que n'acrediti la necessitat.

L'Àrea de Benestar Social de l'Ajuntament de Palma ha adaptat la seva proposta prestacional a aquest nou model revisant el Reglament de prestacions municipal i elaborant un nou Catàleg de prestacions econòmiques, amb la finalitat de completar aquest sistema de garantia d'ingressos mínims a nivell municipal d'acord amb la normativa esmentada.

Aquest sistema ens du a configurar serveis i dispositius més adients i adaptats a la finalitat i objectius del nou model. D'una banda, la creació d'un Equip de primera atenció social (EPASS) per a atendre i valorar tota la primera demanda d'atenció social de Palma pretén també, entre d'altres, donar cobertura a les necessitats bàsiques de forma ràpida i àgil, amb la finalitat de contenir puntualment o temporalment situacions de precarietat econòmica activant les prestacions econòmiques puntuals d'urgència social corresponents. Aquest equip té la capacitat tècnica per a valorar i diagnosticar les situacions que requereixen una contenció i/o un suport econòmic per insuficiència d'ingressos i diferenciar-les de les que, a més, requereixen un acompanyament personal i/o familiar.

D'altra banda, la creació d'un nou dispositiu, l'Oficina de Prestacions, dona continuïtat a les necessitats valorades de manteniment prestacional per part de l'EPASS i els CMSS, amb un seguiment professional d'aquest.

El nou model d'atenció social també incorpora un canvi en el tipus d'atenció dels equips dels CMSS, els quals prioritzaran la intervenció social comunitària mitjançant processos voluntaris d'acompanyament per al canvi de persones i/o famílies amb criteris de proximitat, interprofessionalitat, treball en xarxa i consens amb la persona. A més, precisament, alleugerats de la càrrega burocràtica prestacional de manteniment per a la cobertura de les necessitats bàsiques previstes al punt 4.4.- d'aquest document.

4.2. FUNCIONS

Les funcions de l'Oficina de Prestacions són:

1. Gestió, seguiment i manteniment dels expedients prestacionals de l'Àrea.
2. Control i fiscalització prèvia de les sol·licituds de les prestacions del Catàleg municipal. Detecció, comunicació i seguiment de les incidències.
3. Anàlisi estadístic i emissió d'informes periòdics de la gestió de les prestacions del Catàleg municipal.
4. Suport informatiu i assessorament als professionals de l'Àrea en matèria de gestió de les prestacions internes (reglament, catàleg i manual de prestacions) i externes (altres prestacions complementàries).

4.2.1. Definició d'expedient prestacional

Els expedients prestacionals són aquells en què la valoració i la intervenció són bàsicament de contenció econòmica per a cobrir necessitat bàsiques vitals derivades d'una insuficiència i/o absència d'ingressos. Hi predominen els indicadors o ítems econòmics: diagnòstic d'insuficiència d'ingressos i/o deutes, objectius de cobertura de necessitats bàsiques, intervencions de contenció i/o gestió-tramitació i un recurs aplicat de prestació econòmica o equivalent, amb un únic perfil professional que intervé. Inclouen la prestació de suport econòmic per teleassistència.

Conseqüentment, s'ha d'haver valorat que les prestacions econòmiques són exclusivament per a la **cobertura de necessitats bàsiques vitals** i es descarta l'activació de prestacions per a la cobertura de necessitats socials previstes al Catàleg de prestacions municipals.

Aquest predomini d'indicadors només o bàsicament econòmics és compatible amb objectius i/o intervencions de suport o seguiment puntual (cites amb serveis per a consulta-gestió-tramitació de productes i prestacions mèdiques, laborals, formatives, laborals, financeres, teleassistència, etc.) que no requereixen un itinerari d'inserció en el marc d'un procés d'acompanyament.

4.2.2. Definició de perfils

- Persona que té o necessita TAD o un altre servei o prestació (SAD, MD) i no es valora altra intervenció pròpia d'un procés d'acompanyament d'acord amb el document de referència. En qualsevol cas, serà objecte de seguiment al territori, en el marc del programa d'atenció a persones majors (per exemple, actuació "Ara venc").
- Persona major de 65 anys, amb insuficiència d'ingressos per a la cobertura de necessitats bàsiques vitals.
- Persona sola major de 52 anys, amb insuficiència d'ingressos i problemàtiques diagnosticades de salut física o mental que li impedeixen obtenir ingressos mitjançant alguna alternativa laboral.
- Persona sola major de 52 anys o amb insuficiència d'ingressos, aturat de llarga durada vinculat a Orientació Laboral, SAIS-IMAS o altres recursos d'acompanyament sociolaborals, amb un diagnòstic de cronicitat i un pronòstic informat d'inserció laboral desfavorable.
- Pensionista menor de 65 anys amb insuficiència d'ingressos i que no pot seguir justificadament un procés d'acompanyament ni d'inserció.
- Persona amb feina, amb ingressos insuficients i amb unes condicions laborals de les quals per edat o situació de salut i/o discapacitat no es preveu una millora objectiva a mig-llarg termini, com tampoc, per tant, dels ingressos, o bé amb un horari laboral que dificulta una acció formativa complementària de promoció i millora.
- Persona en un període transitori (tractament de llarga durada, intervenció quirúrgica aguda, etc.), amb recuperació de salut que requereix una contenció econòmica temporal ajustada al període de recuperació.
- Nucli familiar en què l'únic diagnòstic es d'insuficiència temporal d'ingressos i de contenció econòmica, i es descarta qualsevol altre tipus d'intervenció de suport i acompanyament tant amb els menors com amb les persones adultes.
- Persona amb problemàtica crònica de salut mental que fa impossible un procés mínim d'acompanyament i es valora cobertura de les necessitats bàsiques vitals.

D'acord amb l'art. 4.4.c del Reglament de prestacions econòmiques municipals no són perfil les persones adultes en edat laboral, amb insuficiència o manca d'ingressos, que han rebutjat una oferta de feina i/o d'orientació laboral injustificadament o que manifesten explícitament renúncia a millorar la seva situació econòmica mitjançant recerca de feina i/o ocupació laboral. En cas de nuclis familiar amb menors es podrà valorar i exigir que ambdós progenitors s'ajustin a aquest criteri.

Qualsevol perfil que generi dubtes es podrà consultar als professionals de l'Oficina de Prestacions.

4.3. CRITERIS I PROCEDIMENT DE TRASPÀS D'EXPEDIENTS PRESTACIONALS A L'OFICINA DE PRESTACIONS (OP)

D'acord amb el Reglament i el Catàleg de prestacions municipals es podran traspasar expedients prestacionals si prèviament s'ha sol·licitat la prestació de dret que correspongui: IMV-RSG-PNC-subsidis no contributius i contributius, pensions, etc. Podrà ser efectiva o bé en tramitació pendent de resolució i concessió.

Els expedients a traspasar requeriran sempre una valoració professional prèvia que justifiqui la proposta concreta de manteniment i seguiment prestacional, basada en la cobertura de les necessitats bàsiques vitals. La persona usuària firmarà un full d'acord d'aquesta proposta de manteniment prestacional d'acord amb el model adjunt (posterior a la contrastació i la confirmació entre el professional que traspasa i l'OP).

L'OP reobrirà en el termini màxim d'1 mes des de la data d'inclusió a l'excel compartit una nova seqüència en què es registrarà el pla de feina al NOU, especificant-hi que l'objectiu és el manteniment prestacional i indicant-hi el número, el concepte, la quantia, la periodicitat i el termini màxim de les prestacions que s'han acordades amb la persona beneficiària.

Mentre l'OP no tingui oberta la nova seqüència de l'expedient aquest romandrà obert al servei derivant, el qual es farà càrrec de les prestacions adients.

El traspàs, el farà el professional de l'EPASS o el CMSS seguint el següent procediment:

- L'expedient s'inscriu a l'excel compartit de traspàs de l'OP. Cal emplenar tots els camps.
- Tota la documentació necessària ha de constar a l'expedient digital. La proposta d'acord de manteniment amb la persona s'hi ha d'incorporar inicialment sense firmar. Des de l'OP es revisa la proposta, juntament amb tota la documentació econòmica i del càlcul de quantia.
- Una vegada revisada la documentació el professional de l'OP es posa en contacte amb el professional derivant per a tancar els detalls del traspàs. Aquesta professional derivant fa signar el full d'acord a la persona usuària una vegada contrastada la proposta d'acord amb l'OP i se l'informa del traspàs a l'OP.
- S'acorda el traspàs i el professional derivant tanca l'expedient amb la primera prestació de l'acord sol·licitada (es justificarà a l'OP).

L'expedient previ al seu traspàs es tancarà amb el següent motiu de tancament: "traspàs manteniment prestacional".

El traspàs serà de l'expedient complet. No pot haver-hi, en cap cas, dos professionals referents compartint intervencions en un expedient prestacional.

A l'expedient digital a traspasar hi ha d'haver la següent documentació, digitalitzada:

- documentació identificativa personal
- documentació acreditativa d'insuficiència econòmica
- còpia del càlcul de quantia que correspon segons eina de càlcul
- declaració jurada genèrica de prestacions (segons model)
- autorització de consulta dades personals firmada (segons model)
- acord inicial sense firmar de la persona usuària de la proposta temporal de manteniment prestacional (segons model)

Des dels CMSS no es podran traspasar a l'OP els expedients derivats de l'EPASS si no han transcorregut un mínim de 3 mesos des de la data de la derivació. Si el TS del CMSS té cap dubte en aquests expedients se suggereix que contacti amb el professional de l'EPASS que ha decidit el traspàs per valorar i comentar conjuntament de nou la situació.

4.4. PRESTACIONS DE CATÀLEG OBJECTE DEL MANTENIMENT PRESTACIONAL

D'acord amb la Llei 4/2009, de serveis social a les Illes Balears; el Decret 66/2016, de la Cartera bàsica de serveis socials; el Decret Llei 7/2022, de prestacions socials de caràcter econòmic, la Cartera de serveis socials municipals i el Catàleg de prestacions municipals poden ser objecte de manteniment i seguiment des de l'OP les prestacions subjectes a valoració professional prèvia dedicades a cobrir necessitats bàsiques vitals.

En concret, l'OP gestionarà les següents:

- aliments (senalla bàsica)
- habitació
- medicació
- habitatge: rebut de lloguer/hipoteca
- habitació
- subministraments
- teleassistència
- pròtesis i salut bucodental

Aquestes prestacions es gestionaran sempre d'acord amb les condicions i els criteris prevists al Catàleg i al Manual de prestacions.

4.5. TEMPORALITAT DEL SEGUIMENT PRESTACIONAL

El seguiment prestacional tindrà una durada de 6 mesos, prorrogables fins a un màxim de 9. La vinculació i la dependència, si s'escau, de la proposta de manteniment prestacional lligada a la resolució de concessió d'una prestació de dret es podrà prorrogar de forma excepcional fins a l'ingrés bancari efectiu.

Les prestacions de teleassistència podran tenir una durada de fins a 12 mesos, revisable anualment.

4.6. CRITERIS DE GESTIÓ I SEGUIMENT DELS EXPEDIENTS PRESTACIONALS

L'abordatge professional dels expedients prestacionals des de l'OP forma part del contínuum de la intervenció social iniciada des de l'EPASS o el CMSS, i el fet d'haver passat l'expedient a aquest dispositiu no suposa la renúncia a un possible treball social de cas. Més enllà de la proposta de manteniment prestacional, els professionals derivants i les de l'OP poden consensuar, si es valoren, objectius puntuals de suport i de millora de capacitats i habilitats de la persona –amb el seu consentiment i la seva acceptació– que no requereixin un procés d'acompanyament d'acord amb els nous criteris i protocols.

Criteris

- Els expedients prestacionals de l'OP podran utilitzar la tramitació amb modalitat temporal d'un màxim 3 mesos a persona física de la prestació de senalla bàsica de manteniment.
- Com a mínim mensualment es farà un contacte amb la persona beneficiària de la prestació per a valorar els canvis en la situació diagnosticada. Segons valori la TS es podran fer les entrevistes presencials i/o VD necessàries per a un seguiment prestacional correcte.
- Si apareixen factors de risc que requereixen una intervenció social més específica o un segon perfil professional es proposarà el traspàs al CMSS de referència d'acord amb la Instrucció 4/2015 de traspàs d'expedients entre centres i serveis. Aquest traspàs serà prioritari.
- Abans de finalitzar el termini proposat pel professional que va fer el traspàs l'OP revisarà l'expedient per a determinar la situació actual i el corresponent pronòstic per tal de valorar-ne el tancament o el manteniment en pròrroga.
- L'OP podrà suspendre temporalment el seguiment i el manteniment prestacionals si hi ha haguts ingressos sobrevinguts que permetin cobrir les necessitats bàsiques vitals. En aquest cas el professional de referència, amb valoració prèvia, explicarà la proposta de suspensió temporal a la persona usuària. Durant el període de suspensió aquesta persona no podrà ser beneficiària de cap altra prestació econòmica municipal.

4.7. CRITERIS DE REGISTRE I TANCAMENT DELS EXPEDIENTS PRESTACIONALS

L'OP estarà d'alta com un centre gestor més de l'Àrea de Benestar Social.

4.7.1. Criteris d'obertura

L'expedient es reobrirà (no se n'anul·larà el tancament) amb nova seqüència al NOU, amb les següents indicacions particulars de registre:

- Objectiu: MANTENIMENT PRESTACIONAL
- Tipus d'intervenció: CONTENCIÓ
- Protocol: PERSONES/FLIES. AMB DIFICULTATS ECONÒMIQUES
- Registre d'activitats: MANTENIMENT PRESTACIONAL i/o ENTREVISTA
- Nivell de dedicació: MANTENIMENT/SEGUIMENT

4.7.2. Criteris de tancament

L'OP tancarà els expedients quan el termini de l'acord de seguiment prestacional s'hagi exhaurit i ho comunicarà prèviament a la persona usuària.

Si la persona titular d'aquest expedient tancat vol fer una nova demanda de valoració per a accedir a prestacions del Catàleg municipal caldrà que la faci a través de l'EPASS.

S'haurà d'indicar al motiu de tancament si és un traspàs de l'OP a CMSS.

4.8. CRITERIS DE JUSTIFICACIÓ DE LES PRESTACIONS

Es farà el seguiment de la justificació de la prestació d'acord amb el que preveuen el Catàleg de prestacions i al Manual de bones pràctiques.

Indistintament del centre gestor de la prestació que traspassi l'expedient prestacional, si la primera prestació no està justificada l'OP demanarà la corresponent justificació.

4.9. UBICACIÓ

L'OP estarà ubicada al 1r pis de l'edifici d'Avingudes.

4.10. COMPOSICIÓ I DEPENDÈNCIA FUNCIONAL

L'OP estarà integrada per 4 TS i 1 aux. admtiu., i estarà adscrita a la Secció de Prestacions.

Annex 1.

MODEL D'ACORD DE SEGUIMENT PRESTACIONAL A SIGNAR PER LA PERSONA BENEFICIÀRIA

D/D.....amb DNI-NIE-
 NIF.....
 N° expedient.....del centre

MANIFESTA:

1.- Estar assabentat i accepta les condicions i requisits de la proposta de seguiment prestacional que a continuació es detalla i signa:

- Termini del seguiment prestacional (especificar nº mesos):
- N° de prestacions, concepte i quantia per cada mes (taula):

mes						
concepte						
quantia						
Observacions						

2.- Es compromet a comunicar a l'Oficina de Prestacions qualsevol canvi o incidència respecte de la situació econòmica inicial valorada.

3.- Es compromet a justificar totes i cadascuna de les prestacions d'acord amb els criteris que li requereixi la seva professional de referència.

4.- Es compromet a realitzar totes les gestions necessàries per a sol·licitar qualsevol prestació de dret que li correspongui i a acceptar les ofertes de feina que millorin la seva situació econòmica o altres accions que facilitin la inserció laboral.

Palma, de 202

Sgt: La persona usuària