

LÍNIES  
ESTRATÈGIQUES  
PELS  
PROPERES ANYS

A circular logo with a white border, containing a stylized human figure in white against a background of a globe with orange and brown tones.

Institut Municipal Serveis Personals  
Badalona



Ajuntament de Badalona



## INTRODUCCIÓ

L'Institut Municipal de Serveis Personals des de 1982 hem anat prestant serveis de salut, educació i socials als ciutadans de Badalona i ho hem fet amb una organització conformada com a organisme autònom de l'Ajuntament de Badalona.

Durant tots aquests anys hem anat creixent. No només amb volum sinó també com organització; mitjançant els plans anuals generals i de cada servei, la definició de línies estratègiques, la identificació dels valors amb els que ens basem i el desenvolupament d'instruments.

L'IMSP ens hem anat configurant com una organització pública, prestadora de serveis i, per molts motius, singular.

Prestant serveis públics directament des de la pròpia administració amb el valor que això comporta.

Fent que, des d'una mateixa organització, es prestin serveis de les diferents xarxes de salut, educació i social, i l'oportunitat que això significa.

Prestant serveis de competència supramunicipal des del municipi i l'accessibilitat que això representa.

I a més, fent-ho, ha mostrat la seva viabilitat econòmica i organitzativa.

En el context actual tota una sèrie d'esdeveniments ens indiquen que estem en un nou cicle socioeconòmic que segons determinades opinions podria posar en qüestió bona part dels principis de l'estat del benestar i el paper, la dimensió i les relacions de les administracions públiques.

És en aquest context on l'IMSP pot jugar un paper important, no a contra corrent, però sí oferint les següents línies estratègiques com alternatives.



## PRIMERA LÍNIA

### **Fer i mostrar la forma de prestar els serveis que ens identifica**

La primera línia estratègica de l'IMSP és una forma de prestar el servei. Una forma que ens caracteritza i que respon a uns valors i a una concepció de la persona com a subjecte actiu del seu propi procés de millora.

Per això ens proposem continuar prestant serveis a les persones, centrats en les persones; amb una concepció holística de l'atenció que parteix del paper actiu de la persona.

És en aquest sentit, que és clau que aquests serveis es facin partint del que les persones que els demanen diuen, escoltant el què demanen, ajudant-los a concretar les seves expectatives i oferint-los els ajuts que, com a professionals, els podem donar.

Fent-ho d'aquesta manera, el paper dels professionals creix i la seva feina es veu reconeguda per les millores que aquests ciutadans poden comprovar que han aconseguit.

Aquesta forma de prestar el servei comporta la creació d'equips de professionals tant amb els del propi centre com amb els professionals dels diferents serveis; equips, en els que cada professional aporta els seus coneixements i habilitats que poden ajudar millor als qui s'acosten als diferents serveis; equips, que es posen d'acord i estableixen unes relacions que els permeten compartir el coneixement dels canvis que les persones van aconseguint, perquè aquestes persones ho diuen i perquè els contrasten amb la seva pròpia valoració.

Aquesta forma de prestar el servei està íntimament vinculada a una sèrie de valors i objectius com són: l'accessibilitat del ciutadà, la recerca constant de l'acord, la no duplictat de serveis, la cooperació entre les xarxes i el desenvolupament comunitari.

Finalment, si bé és clau prestar els serveis, realment, d'aquesta manera també forma part d'aquesta línia estratègica el fet d'organitzar la manera de donar-ho a conèixer.



## SEGONA LÍNIA

### **Identificar i mostrar els resultats**

La nostra finalitat com a organització és la d'ajudar a produir millores en les persones mitjançant els serveis que prestem. L'encàrrec que rebem és fer-ho amb eficàcia i eficiència i, en global, és complir les expectatives que un conjunt de persones ciutadans, administracions i professionals esperen de nosaltres.

La identificació de resultats, amb la complexitat dels serveis que prestem, és una línia de treball i recerca constant per expressar en resultats allò que aconseguim.

Els resultats que nosaltres obtenim són les millores que aconseguen les persones amb el nostre suport. També són resultats nostres si aconseguim o no aquells que ens fixa qui ens finança i aquells que espera qui treballa amb nosaltres.

Aquesta expressió dels resultats, al mateix temps, forma part del procés de millora i presa de decisions de la persona a qui ajudem, i també forma part del nostre procés de millora.

Finalment com a organització ens cal poder mostrar els resultats que aconseguim, doncs són fruit d'una forma de prestar el servei i d'una forma d'organitzar-se per prestar-lo.



## TERCERA LÍNIA

### **Una forma d'organitzar-se per prestar els serveis**

Orientar tota l'acció de l'organització a la prestació del servei, on la planificació, l'acció i l'avaluació estan integrades en un mateix procés; que qui planifica és qui actua i qui avalua. I això, en cada un dels processos i en l'activitat de cada una de les persones que conformem l'organització.

Tenir integrades en la prestació del servei, la gestió dels recursos propis (humans i materials) i la contractació dels aliens per portar-lo a terme.

Ser capaços de teixir cooperacions amb altres organitzacions optimitzant els recursos, creant xarxes que facilitin l'accessibilitat i assegurin el continuum assistencial.

Ser capaços de dirigir serveis públics de gestió externa.

Ser accessibles pels professionals de dins de la pròpia organització i per aquells d'altres organitzacions amb qui compartim els objectius d'atenció al ciutadà i que per tant en el sentit ampli del terme conformem una mateixa organització.

Ser una organització valorada pels professionals, per nosaltres mateixos, perquè els valors que fonamenten la prestació dels serveis també són presents en les nostres relacions, pel desplegament de polítiques de personal igualitàries i conciliadores que motiven el desenvolupament professional.

Ser sostenibles, principalment perquè tenim una acurada gestió dels ingressos i les despeses; perquè ens basem i hem assumit què vol dir ser responsables d'un bé públic.



## QUARTA LÍNIA

### **Millorar constantment**

Any rere any, hem fet l'experiència de fixar-nos objectius, assolibles, però que constituïssin un repte. Aquells que com equip de professionals ens volem proposar.

Ara, ens proposem avançar cap un sistema global de millora contínua i certificació de qualitat. Un procés que ens ha de portar a millorar constantment en els nostres procediments a partir de documentar-los, analitzar-los i avaluar-los periòdicament.

També volem ser una organització amb uns professionals que innoven, cerquen i proposen noves i millors formes de prestar ajuts a les persones i per tant implementar plans d'innovació i col·laborar amb recerques.

La nostra activitat prestadora de serveis la fem principalment a traves de professionals que, per poder-la fer, partim d'un constant procés de formació on aquesta constitueix una valuosa inversió.

Finalment, aquesta millora com a organització pública està vinculada al saber escoltar noves necessitats i cercar nous serveis i noves formes de prestar-los



## CINQUENA LÍNIA

### **Esdevenir presents, comunicar i ésser valorats**

Allò que ens fa singulars i que ens caracteritza, és una determinada forma de prestar el servei, íntimament vinculada a uns valors que volem fer presents en la nostra acció; valors com són l'accessibilitat del ciutadà, la recerca constant de l'acord, la no duplictat de serveis, la cooperació entre les xarxes i el desenvolupament comunitari.

La nostra finalitat és complir les expectatives que un conjunt de ciutadans, administracions i professionals esperen de nosaltres, identificar i donar forma als resultats que esperem amb l'objecte que siguin clars i entenedors per a aquells a qui ens dirigim; fer-ho, ens permet mostrar allò que aconseguim com a organització.

Conseqüentment és vital per a nosaltres, com a IMSP, donar-ho a conèixer, fer-nos presents, comunicar-ho i, en conseqüència, ésser valorats.

Volem fer-nos presents, en primer lloc, des de la nostra pròpia acció, amb una manera de fer basada en els valors que compartim i en la manera d'organitzar-nos per prestar uns serveis.

Volem fer-nos presents mostrant allò que som, allò que ens caracteritza i ens fa valuosos: prestem serveis públics directament i posant l'accent en el paper actiu de tots els qui intervenen; prestem serveis de les diferents xarxes de salut, educació i serveis socials, i l'oportunitat que això significa; prestem serveis de competència supra-municipal des del municipi i l'accessibilitat que això representa.

Però també ens cal saber-ho comunicar i fer-ho en els llocs oportuns, en el territori, en els foros professionals, en els mitjans, en els àmbits institucionals... escollint el llenguatge, la forma i els mitjans adients i actuals que facin veure la nostra vàlua com a organització, com a IMSP.

Que aquesta sigui una línia nova per a nosaltres vol dir organitzar-nos per a fer-la possible; organitzar la gerència per fer possible que el gerent desenvolupi aquest paper i també el puguin dur a terme els directius i els professionals, amb els recursos de que disposem i siguem capaços d'obtenir.