

SSCB

Serveis Socials Comunitaris Bàsics



**Regidoria de Benestar Social, Cooperació
al Desenvolupament i Nova Ciutadania
Memòria 2018**

ÍNDEX

INTRODUCCIÓ

1. ELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS

- 1.1 Anàlisi dels casos 2018
- 2.2 Prestacions econòmiques individuals

2. SERVEIS DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I DEPENDÈNCIA

- 2-1 Servei d'ajuda a domicili
- 2.2 Servei de teleassistència
- 2.3 Servei de menjar a domicili
- 2.4 Servei de neteja i manteniment de la llar
- 2.5 Servei de cessió d'ajudes tècniques

3. ATENCIÓ A INFÀNCIA I FAMÍLIA

- 3.1 Prestacions econòmiques per a infància i família amb menor
- 3.2 Projecte Eines de Cultura
- 3.3 Programa ALTER I PISE
- 3.6 Programa PISEM

4. PROGRAMA D'ATENCIÓ A LA DIVERSITAT

- 4.1 Àrea de treball individual
- 4.2 Àrea de treball comunitari
- 4.3 Mesa de Convivència
- 4.4 Àrea de mediació intercultural.

5. ATENCIÓ A PERSONES EN PROCÉS D'INCLUSIÓ SOCIAL

- 5.1 Servei d'acollida municipal

6. CONVENIS I SUBVENCIONS

- 6.1 Convenis de col·laboració amb entitats socials
- 6.2 Convocatòria subvencions 2018

7. RECURSOS HUMANS

- Organigrama

INTRODUCCIÓ

L'any 2018 ha set un a any de consolidació dels programes iniciats el 2017, com van ser la introducció del programa de registre informàtic dels casos de serveis socials i la posada en marxa dels pisos supervisats dins la nova licitació del Servei d'Acollida Municipal.

De fet, l'any 2018 s'ha pogut incorporar un nou pis als tres de què disposava el Servei. Així s'han incrementat les places durant aquest 2018 de set places inicials a pisos supervisats a les deu places actuals.

Transcorregut un any de la posada en funcionament dels pisos supervisats, s'ha constatat la idoneïtat d'aquest servei, ja que el treball que es porta a terme amb els beneficiaris, permet completar els processos d'inserció social d'una manera més efectiva i amb una projecció d'autonomia de les persones usuàries més elevada.

Un altre aspecte rellevant és el contracte de serveis de Suport al Servei d'Ajuda a Domicili licitat a mitjans de 2017, consolidat durant l'any 2018, que ha possibilitat que la llista d'espera que caracteritzava l'accés a aquest servei quedàs reduïda de manera molt significativa, arribant inclús en alguns mesos de l'any a la inexistència de llista d'espera.

Per la seva part, el Servei de neteja de la llar ha resultat un element innovador i amb bons resultats per tot el conjunt de serveis que s'ofereixen en aquest sector de població; és un programa que ha permès treballar el manteniment de les condicions òptimes de neteja i ordre de les llars dels beneficiaris, garantint d'aquest manera un correcte estat de la llar per a la permanència del les persones a les seves llars.

L'any 2018 també es van reforçar les partides econòmiques destinades a ajudes econòmiques a persones i famílies del municipi, passant de 240.000€ el 2017 a 260.000€ el 2018, per poder donar resposta a totes aquelles demandes que es recollien en els plans de feina dels professionals amb les persones i famílies ateses.

Un altre dels punts importants és el de les mesures de protecció i atenció als menors del municipi, incrementant també la partida per a aquests conceptes, passant d'una partida destinada a infància i família de 65.000€ el 2017 a 115.000€ el 2018.

L'Ajuntament manté el seu compromís amb totes les entitats que treballen en el tercer sector, per la qual cosa, en l'àmbit de la cooperació social, s'ha apostat per mantenir tots els convenis i subvencions que es subscrivien els anys anteriors i s'ha millorat aquells que requerien una actualització.

1- ELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS

1.1- CENTRES SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS

L'any 2018 ha suposat el ple funcionament en l'ús del nou sistema de registre d'expedients socials, la Història Social Integrada (HSI) que es va implantar durant l'any 2017 a l'Àrea de Benestar Social.

Durant l'any 2018 es va signar de nou un conveni amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials i el Consell d'Eivissa per tal de seguir amb la implementació i consolidació unificada en l'ús del sistema HSI. Aquest nou sistema ha permès millorar el seguiment i treball que realitzen els professionals amb els ciutadans que s'atenen.

L'implement d'aquesta nova eina informàtica suposa el trasllat de la informació dels casos actius a l'HSI, per la qual cosa l'explotació de dades actualment ja es realitza en la seua totalitat amb la nova aplicació.

1.1.1- EXPEDIENTS OBERTS ALS CENTRES DE SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS

2018	Núm. exp.
UTS EIXAMPLE	437
UTS PONENT	461
UTS SA RIBA	407
Total	1305

2017	Núm. exp.
UTS EIXAMPLE	290
UTS PONENT	313
UTS SA RIBA	272
Total	875

EXPEDIENTS OBERTS NOUS 2018	Núm. exp.
UTS EIXAMPLE	172
UTS PONENT	203
UTS SA RIBA	154
Total	529

EXPEDIENTS TANCATS DURANT 2018	Núm. exp.
UTS EIXAMPLE	127
UTS PONENT	201
UTS SA RIBA	48
Total	376

Les dades d'expedients treballats des dels SSCB suposen un increment de 430 oberts l'any 2018 respecte a l'any anterior, si bé cal tenir en compte que les dades de 2018 reflecteixen les dades de casos heretats de l'any 2017 més els oberts durant l'any 2018, fet que no passava amb les dades de 2017, quan es va realitzar el canvi de sistema informàtic.

1.1.2- DISTRIBUCIÓ DE PERSONES ATESES SEGONS GÈNERE

2018	DONES	HOMES	TOTAL
UTS EIXAMPLE	320	252	572
UTS PONENT	272	208	480
UTS SA RIBA	173	153	326
Total	765	613	1378

1.1.3- EXPEDIENTS OBERTS A TRAVÉS DELS DIFERENTS SERVEIS QUE S'OFEREIXEN DES DELS SSCB

2018	Núm. d'Expedients
SERVEI DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I DEPENDÈNCIA	344
SERVEI D'ACOLLIDA MUNICIPAL IMMIGRANTS	500
	164
Total	1008

1.2 PRESTACIONS ECONÒMIQUES INDIVIDUALS

Aquestes ajudes van adreçades a la cobertura de les necessitats bàsiques d'individus i famílies, emmarcades en el pla de feina acordat amb els professionals i com a part de l'estratègia de treball. Són subsidiàries d'altres prestacions regulades. Tenen caràcter finalista i s'han de destinar a l'objecte per al qual van ser concebudes. Els perceptors són persones i/o famílies en situació de dificultat, com a part d'un procés d'intervenció i d'integració social, amb valoració prèvia positiva de la idoneïtat de l'ajuda per part dels professionals que hi intervenen. Són ajudes no periòdiques, finalistes i de pagament únic, malgrat que a criteri del professional es pot sol·licitar més d'una ajuda al llarg de la intervenció en el cas o en posteriors intervencions. L'import concedit pot ser total o parcial.

RELACIÓ DE DESPESA REALITZADA PER FAMÍLIA GENERAL DE CONCEPTES:

	2017	2018
Ajudes habitatge	111.253,53 €	133.166,99 €
Ajudes educació	133.276,17 €	159.081,02 €
Ajudes salut	15.644,73 €	10.097,27 €
Ajudes CNB	98.275,60 €	112.181,83 €
Ajudes Altres	7.436,50 €	11.541,18 €
Total despesa realitzada:	365.886,53 €	426.068,29 €

CONCLUSIONS

L'any 2018 s'han tramitat 1.963 prestacions amb diferents conceptes, cosa que ha suposat un augment de la despesa en prestacions de més de 60.000€ respecte a l'any 2017. Això suposa un augment d'inversió en prestacions del 16,4%. Es manté la tendència de l'any anterior pel fet que les tres àrees on més despesa es realitza és en primer lloc la relacionada amb aspectes educatius (menjadors escolars, escoletes, llibres, escola d'estiu...); la segona, despeses relacionades amb habitatge; i la tercera, en despeses de cobertura de necessitats bàsiques (aliments, subministres...).

2- SERVEIS DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I DEPENDÈNCIA

2.1- SERVEI D'AJUDA A DOMICILI (SAD)

Descripció

El servei social d'ajuda domiciliària és una alternativa altament eficient a la institucionalització o l'entrada a residència de les persones que presenten dificultats d'autonomia. Així com una resposta òptima a les problemàtiques derivades d'aïllament social, falta d'autonomia funcional, soledat, desestructuració familiar, etc., ja que garanteix el manteniment en el medi social i alhora el suport necessari per al desenvolupament de la vida quotidiana.

El SAD de l'Ajuntament d'Eivissa té per objecte permetre el manteniment en el propi medi d'aquelles persones o famílies que pateixen algun element de dependència o alguna limitació en el seu nivell d'autonomia funcional, sigui aquesta de caràcter temporal o permanent, i també donar suport social a aquelles famílies en situació de manca d'autonomia personal, dificultats de desenvolupament o amb problemàtiques familiars especials.

Destinatari i requisits

Persones majors o amb discapacitats definitives o temporals que presenten dificultats d'autonomia personal per desenvolupar tasques de la vida diària. També són susceptibles d'optar a aquest servei famílies o nuclis de convivència amb situacions desestructurades on es detecta una situació de risc social.

Atencions que ofereix

De caràcter domèstic (relacionades amb l'alimentació, la vestimenta, el manteniment de l'habitatge, etc.).

De caràcter personal (higiene personal, ajudar a vestir-se i menjar, control medicació, acompanyaments, etc.).

De caràcter integrador (fomentar la participació a l'entorn del beneficiari).

De caràcter rehabilitador i tècnic.

Durada

Inici: gener 2018.

Finalització: desembre 2018.

Sol·licituds

A través dels diferents centres de Serveis Socials Comunitaris Bàsics i/o a través de l'Àrea de

Promoció de l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

Avaluació

Durant l'any 2018 s'han atès 159 persones. D'aquests, 58 casos són casos nous i hi ha hagut 41 casos de baixa.

En relació al sexe dels beneficiaris/àries del servei, es pot contemplar al següent quadre que majoritàriament són dones; 113 dones per 46 homes.

RESUM D'USUARIS SEGONS GRUP SEXE

	HOMES	DONES	TOTAL
TOTAL	46	113	159

Amb els 159 usuaris/àries s'han prestat un total de 15.017 hores.

Degut a l'agreuament o complicació de certs casos, el Servei d'Ajuda a Domicili realitza serveis de suport; aquest servei consisteix en la realització de les tasques establertes en el domicili per part de dos treballadores familiars. El servei d'ajuda a domicili ha pogut realitzar un total de 1.231 hores de suport al llarg de 2018. Es valora molt positivament aquest servei i es veu la necessitat de poder-lo mantenir.

A causa de les dificultats d'autonomia personal d'un alt percentatge d'usuaris/àries, les actuacions bàsiques prestades majoritàriament són les que recauen sobre la pròpia persona i van dirigides a mantenir el seu benestar personal. Seguit de les actuacions de caràcter domèstic dirigides al suport de l'autonomia, les quals cada vegada són més demandades i és més evident la necessitat de comptar amb servei propi per a aquestes tasques.

En abril de 2018, es va signar contracte de serveis amb una empresa externa per millorar el Servei d'ajuda a domicili, com millorar l'atenció amb suports a determinats casos o reduir la llista d'espera del servei. Aquesta contractació suposa un augment de 4.500 hores de servei a l'any.

2.2- SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA

Descripció

Es tracta d'un servei tècnic d'atenció domiciliària, que té com a finalitat assegurar l'estada de l'usuari al seu propi habitatge i preveure situacions de risc.

Aquest sistema es compon d'una terminal connectada a la via telefònica i d'un polsador que l'usuari pot activar des de qualsevol punt del domicili. L'usuari contacta amb un centre d'atenció des del qual canalitzen la seua demanda cap al recurs més idoni (serveis d'urgència, sanitaris, familiars, etc.).

Destinatari i requisits

Aquest servei està dirigit a majors de 65 anys i a persones amb algun tipus de disminució o malaltia que els faci vulnerables de trobar-se en una situació de risc i necessitin una atenció especial.

És important que la persona usuària del servei tingui la capacitat per saber distingir situacions de perill i s'acorda amb ella, mitjançant un acord signat, fer un bon ús de l'aparell.

Per altra banda es té en compte que el nivell d'ingressos del nucli de convivència del beneficiari.

Atencions que ofereix

Proporciona un servei d'atenció a les demandes les 24 hores del dia. A més realitza de manera periòdica un seguiment telefònic i visites domiciliàries per tal de mantenir un contacte personal i directe amb l'usuari i d'assegurar el correcte funcionament del sistema.

Durada

La que acordin els professionals després de l'estudi i la valoració amb l'usuari.

Sol·licituds

A través dels diferents centres de Serveis Socials Comunitaris Bàsics i/o a través de l'Àrea de Promoció de l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

Avaluació

Els usuaris atesos durant el 2018 que han sol·licitat informació o tramitació d'aquest recurs han estat orientats principalment per les següents vies: els serveis socio-sanitaris, amics o familiars que ja són usuaris del servei, o per la pròpia valoració dels professionals dels SSCB.

El nombre d'usuaris del servei de teleassistència al llarg de l'any 2018 és de 250.

Dels 250 beneficiaris d'aquest servei, es pot contemplar al quadre següent:

RESUM D'USUARIS SEGONS GRUP D'EDAT I SEXE			
GRUP EDAT	HOMES	DONES	TOTAL
0 a 65 anys	4	12	16
De 65 a 74 anys	8	12	20
De 75 a 85 anys	10	87	97
Més de 85 anys	22	95	117
TOTAL	44	206	250

El nombre de persones amb major percentatge correspon a «majors de 85 anys» amb un total de 117 persones (47%), de les quals 22 són homes (9%) i 95 són dones (38%). El segon interval d'edat amb major percentatge és de "75 a 85 anys" amb un total de 97 persones usuàries (39%) de les quals 10 (4%) són homes i 87 (35%) són dones. Mentre que l'interval d'edat "de 65 a 74 anys" tan sols suma un total de 20 persones usuàries (8%) i l'interval d'edat "menor de 65 anys" en suma un total de 16 (6%).

Del total de persones usuàries, un 53% correspon a dones que viuen soles, mentre que un 8% correspon als homes que viuen sols, aquest fet suposa que el 61% de les unitats de convivència dels usuaris tan sols estiguin integrades per una sola persona. En canvi, 39% dels usuaris viuen acompanyats.

Del total d'usuaris/àries que tenen el servei de teleassistència, 238 (95%) pertanyen a «persones majors de 65 anys», 11 (5%) correspon a persones amb discapacitat, i un sol cas és de malalt crònic.

Durant l'any 2018 hi ha hagut 42 altes i 40 baixes al servei.

2.3- SERVEI DE MENJAR A DOMICILI

Descripció

Projecte emmarcat dins el Conveni amb la Fundació Ignasi Wallis, des de finals del 2007. Aquest servei ofereix una atenció integral per part dels professionals de la Residència Reina Sofia (menjar cuinat i tasques personals), amb la finalitat de facilitar que la persona major amb situació de dependència pugui continuar en el seu medi.

Destinataris i requisits

El perfil de les persones a les quals s'ofereix el servei és divers: persones majors soles amb o sense suport familiar, persones amb malalties degeneratives, persones majors en situació de risc, persones amb problemàtica psicosocial.

Atencions que ofereix

Menjar: Inclou esmorzar i dinar.

De caràcter personal: Inclou aquelles activitats dirigides a la persona (higiene personal entre altres).

Els dos serveis es presten de dilluns a dissabte.

Els dissabtes i festius s'ha prestat menjar a domicili per dos dies.

Durada

Inici: gener 2018.

Final: desembre 2018.

Sol·licituds

A través dels diferents centres de Serveis Socials Comunitaris Bàsics i/o a través de l'Àrea de Promoció de l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

Avaluació

Aquest servei continua tenint una valoració molt satisfactòria per part de les persones beneficiàries i en especial rellevància de la prestació de menjar a domicili com una millora en la seua qualitat de vida i manteniment al seu entorn. Cada vegada és un servei més demandat i es fa evident la necessitat de comptar amb places disponibles.

D'aquesta manera, al llarg del 2018 han estat perceptores del servei 40 persones beneficiàries. Al llarg de l'any hi ha hagut 15 altes i 10 baixes.

Del total dels 40 expedients, la distribució per sexe i edat és:

RESUM D'USUARIS/ÀRIES SEGONS GRUP D'EDAT I SEXE DEL MENJAR A CA VOSTRA			
GRUP EDAT	HOMES	DONES	TOTAL
0 a 17 anys	0	0	0
18 a 64 anys	1	5	6
65 a 84 anys	7	10	17
Més de 85 anys	3	14	17
TOTAL	11	29	40

Del total de 40 persones usuàries que reben el servei de menjar a domicili, es manté un total de 15 usuaris/àries que reben atencions de caràcter personal i domèstic.

El perfil dels beneficiaris del servei han set en la majoria dels casos persones majors amb diferents malalties pròpies de l'edat que els dificulten la seua autonomia, i persones amb discapacitats físiques, psíquica o malaltia mental.

2.4- SERVEI DE NETEJA I MANTENIMENT DE LA LLAR

Descripció

Atenció a la llar d'aquelles persones amb dependència o problemàtica social per millorar la seua qualitat de vida i afavorir que romanguin el major temps possible al seu domicili.

Destinatari i requisits

El perfil de les persones a les quals va dirigit el servei ha estat divers: persones majors soles, persones amb malalties degeneratives, persones amb discapacitat, famílies amb menors en situació de risc, persones amb problemàtica psicosocial.

Atencions que ofereix

És un servei destinat a mantenir les condicions d'ordre i higiene de la llar a l'usuari i a les seues pertinences d'ús quotidià.

A més a més es poden realitzar tasques específiques com neteja de fons/xoc, serveis de neteja extraordinaris destinats a condicionar la llar de l'usuari/ària amb caràcter previ a l'inici del servei quan sigui necessari, per tal de facilitar el manteniment ordinari i quotidià de tots els espais de l'habitatge interiors i exteriors.

Sol·licituds

A través dels diferents centres de Serveis Socials Comunitaris Bàsics i/o a través de l'Àrea de Promoció de l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

Avaluació

Aquest servei té una valoració molt satisfactòria per part dels beneficiaris i en especial rellevància de la prestació del servei de neteja com una millora en la seua qualitat de vida i manteniment al seu entorn. Cada vegada és un servei més demandat i es fa evident la necessitat de comptar amb més hores de servei.

D'aquesta manera al llarg del 2018 han estat perceptors del servei 29 persones beneficiàries. Al llarg de l'any hi ha hagut 29 altes i 3 baixes.

En relació al sexe de les persones beneficiàries del servei, majoritàriament són dones; 21 dones per 8 homes.

El servei de neteja ha pogut realitzar un total de 1.061 hores de servei al llarg de 2018.

2.5- SERVEI DE CESSIÓ D'AJUDES TÈCNIQUES

Descripció

El Servei d'Ajudes Tècniques per a l'autonomia personal consisteix en proporcionar a les persones amb manca d'autonomia tot un seguit d'aparells que desenvolupin al màxim la seua autonomia per tal de millorar la seua qualitat de vida, amb la finalitat que puguin realitzar de forma més autònoma les activitats bàsiques de la vida diària.

Destinatari i requisits

Persones majors o amb discapacitat a l'entorn domiciliari que siguin usuaris o usuàries del Servei d'Ajuda a Domicili.

Atencions que ofereix

Cessió d'ajudes tècniques com caminadors, cadires i taules de dutxa (elevador de WC, barrera universal, rentacaps, grua ...).

Assessorament del seu ús i supervisió.

Durada

Inici: gener 2018.

Finalització: desembre 2018.

Encara que la cessió de l'ajuda tècnica a la persona usuària és des del moment que es presta fins que es deixa d'usar, no té temps determinat.

Sol·licituds

A través dels diferents centres de Serveis Socials Comunitaris Bàsics i/o a través de l'Àrea de Promoció de l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

Avaluació

L'any 2018 s'han prestat un total de 24 ajuts tècnics:

Ajut tècnic	Material prestat a usuaris/àries
Rentacaps	1
Taula de bany	2
Cadira de bany	5
Taburet de bany	4
Matalàs antiescares	1
Coixí antiescares	6
Caminador	1
Agafador	1
Disc giratori	2
Ajuts dinàmics (bici)	1
TOTAL	24

El ajuts tècnics més demandats continuen sent els destinats a atencions de caràcter personal i de mobilitat.

L'any 2018, a l'igual que els anys anteriors, s'ha continuat ampliant el parc d'ajudes tècniques existents per poder arribar a cobrir més situacions de necessitat existents al municipi i poder substituir aparells donats de baixa per deteriorament.

Segons inventari de final d'any, l'Ajuntament d'Eivissa té en possessió:

Material tècnic

Cadires de bany giratòries
Taula de bany
Cadira de dutxa
Rentacaps
Matalàs antiescares
Coixins antiescares
Elevador WC
Caminador
Agafador
Cadires de rodes
Crosses
Trànsfert
Llençols antideslizants
Llits articulats
Grua
Coixí viscoelàstic
Discs giratoris
Cadira WC

Altres materials de suport per als professionals

Vehicles	4 motos
Eixugacaps	2
Medidor de pressió	1

Actualment el material que té en possessió l'Ajuntament està en els domicilis de les persones usuàries que ho necessiten o en el magatzem.

L'avaluació d'aquest projecte està sent molt positiva des que es va implementar, ja que permet prevenir complicacions en l'estat general de salut, millorar la seguretat en l'entorn domiciliari, millorar i/o recuperar el màxim nivell d'autonomia en les activitats de la vida diària i facilitar al cuidador i/o professional del SAD la seua tasca. És per aquest motiu que s'intenta ampliar cada any els recursos existents per poder arribar a cobrir les necessitats de més usuaris del servei.

3- ATENCIÓ A INFÀNCIA I FAMÍLIA

3.1 PRESTACIONS ECONÒMIQUES PER A INFANTS I FAMÍLIES AMB MENORS

Descripció

Són prestacions econòmiques dirigides a les famílies amb nens i nenes de 0 a 17 anys que presenten situacions socials de vulnerabilitat. Aquest tipus de prestacions tenen dos eixos d'intervenció bàsica, per una banda conciliar la vida laboral i familiar, i per un altre en determinats casos prevenir i detectar situacions de risc social. L'any 2018 va tenir una partida inicial pressupostària de 115.000 €.

Això ha suposat un augment de 50.000€ respecte al pressupost aprovat a l'any 2017.

Destinataris i requisits

Famílies residents al municipi d'Eivissa que presenten mancances econòmiques, socials i/o educatives amb menors a càrrec.

Atencions que ofereix

Facilitats per a la inserció/reinserció laboral.

Conciliació de la vida familiar i laboral.

Suport educatiu i social a famílies amb situacions d'especial vulnerabilitat.

Sol·licituds

Per ser possible beneficiari s'ha de passar per una valoració tècnica des dels centres de serveis socials comunitaris bàsics ubicats al municipi

3.2 PROGRAMA EINES DE CULTURA CURS 2017-2018

Descripció

El programa Eines de Cultura està dins el marc d'actuacions que la Regidoria de Benestar Social porta a terme amb la comunitat gitana resident al barri de sa Penya i la Marina. Aquest barri és part del nucli historicoartístic declarat Patrimoni de la Humanitat per la UNESCO el 1999, tanmateix manté l'índex més alt de vulnerabilitat social de tota l'illa per factors urbanístics i factors socials.

La Unitat de Treball sa Riba, a més d'una atenció integral comunitària per a la prevenció i inserció social de les famílies residents al barri, ofereix aquest programa específic per reforçar l'assistència dels menors als centres educatius, augmentar el seu nivell curricular i afavorir la millora de les habilitats socials i de comunicació.

Durant aquest any es va iniciar el programa Acanà però vista la manca d'adherència dels pares dels menors assistents a aquest projecte es va valorar redistribuir les hores d'aquest programa cap a augmentar les hores del programa Eines de Cultura la qual cosa va suposar que els divendres hi havia programa Eines de Cultura durant dos hores a les tardes per als menors adscrits al projecte.

Destinatari i requisits

El projecte socioeducatiu Eines de Cultura està dirigit a nens/es de 3 a 13 anys que viuen als barris de sa Penya i la Marina.

Atencions que ofereix

1. Activitats de reforç escolar, oci i temps lliure. Mitjançant aquestes activitats ludicoeducatives es treballen pautes educatives, habilitats socials i de comunicació, resolució de conflictes i relació dels menors participants i es promouen actituds que afavoreixen les relacions positives del menor amb el seu entorn escolar.
- Participació en el protocol per l'abordatge en situacions d'absentisme crònic i desescolarització.
 - Actuacions per afavorir comportaments cívics i bona convivència al seu barri.
 - S'ofereix el Centre Social sa Miranda com a espai amb recursos educatius i adaptat a les necessitats dels menors.

Durada

El programa va tenir inici des del dia 2 d'octubre de 2017 i acabà el 31 de maig de 2018.

Sol·licituds

Les sol·licituds es poden realitzar a través del Centre de Serveis socials comunitaris bàsics de sa Riba.

Avaluació

Durant el curs escolar 2017-2018 es van rebre 42 inscripcions.

Distribució:

La distribució per grups d'edat va ser la següent:

- Educació Infantil: de 3 a 5 anys: 9 nens/es.
- Educació Primària: de 6 a 11 anys 17 nens/es distribuïts en 2 grups.:
 - * grup del dilluns: de 6 a 7 anys (11 nens/es) i
 - * grup del dimecres amb edats compreses entre 8 i 11 anys (7 nens/es)
- Educació Secundària (fins 2n ESO) 15 nens/es

Perfil dels participants any 2017-2018:

Majoritàriament són nens/nenes d'ètnia gitana i residents al barri de sa Penya. Durant aquest curs escolar també hi han participat tres germans d'origen marroquí que viuen al barri de la Marina i una nena italiana.

Una gran part dels menors que assisteixen a Eines presenten per una banda, un nivell escolar baix i per altra banda un nivell alt d'absentisme escolar. A més, són menors que viuen dins d'un entorn de dificultat i risc d'exclusió social.

Valoració general

A l'inici d'aquest any es va fer una proposta metodològica que ha tingut en compte una sèrie de factors com ara les característiques i necessitats dels menors que formen el grup (edat, nivells educatius, interessos...) de fet com aquest any el projecte d'Acanà integrat per les mares no va tenir èxit i responent a la demanda dels nens que volien venir més dies a Eines, es decidí afegir un dia més (els divendres) i aprofitar el recursos de què disposa el centre social de sa Miranda (espais interiors i exteriors, TIC, materials i recursos didàctics,...) per millorar i reforçar l'atenció que rebien els nenors adscrits..

El programa d'Eines de Cultura facilita als nens una sèrie de ferramentes amb les quals treballar els objectius programats. Les activitats es plantegen a través d'una metodologia participativa, constructiva i lúdica amb la finalitat de mostrar de manera atractiva els continguts que s'han decidit treballar.

En tot moment es va intentar crear a l'aula un ambient càlid, on cadascun dels menors se senti a gust, segur i integrat en el grup.

S'han tingut en compte els coneixements inicials de cada alumne a l'hora de realitzar les activitats i s'ha afavorit el respecte cap a les diferents opinions que han pogut tenir els diferents membres del grup, sense que aquestes poguessin crear conflictes dins del grup.

La metodologia s'ha basat en la creació de projectes educatius de durada variable segons el calendari programat.

A banda dels continguts educatius, s'han implementat activitats i rutines per poder treballar habilitats d'higiene (rentar-se les mans abans i després de berenar, així com rentar-se les dents), fomentar hàbits d'alimentació saludables (berenar fruita de temporada, preparar a l'aula els suc de fruita natural i tallers de cuina), habilitats socials (empatia, emocions,...) i creativitat (manualitats i tallers artístics entre d'altres...)

Els professionals que imparteixen el programa creiem que és la manera més adequada per treballar amb els menors i ho valorem de manera positiva.

Per últim, davant la manca de participació al programa Acana durant el curs 2017-2018 es va decidir destinar les hores d'aquest projecte a ampliar l'horari d'atenció al nens ampliant-ho als divendres també amb els nens, es van dividir en dos grups: d'infantil i primària i es destinà com a espai d'oci. Valoram de manera positiva aquesta iniciativa perquè ha tingut un gran èxit d'assistència.

3.3 PROGRAMES D'EDUCACIÓ COMPARTIDA PISE I ALTER CURS 2017/2018.

Els programes d'escolarització compartida són programes destinats a l'alumnat matriculat a l'ensenyament secundari obligatori de 14 a 16 anys d'edat, amb dificultats d'adaptació a l'entorn escolar derivades de condicions especials de caràcter escolar, social, personal o familiar i/o en situació de risc d'exclusió escolar i/o social, per als quals s'aconsella la realització d'una part de l'horari lectiu en entorns laborals externs als centres educatius corresponents, en què desenvolupin un programa socioformatiu.

L'Ajuntament d'Eivissa mitjançant convenis amb la Conselleria d'Educació i la Direcció General de Menors i Família duu a terme dos programes: PISE I ALTER.

OBJECTIUS DELS PROGRAMES

La finalitat dels programes és facilitar que els alumnes no abandonin l'activitat acadèmica i/o formativa, de manera que se'ls garanteixi l'accés al món laboral amb el màxim de formació possible.

Objectius generals:

- Facilitar que l'alumnat no abandoni l'activitat acadèmica i/o formativa reglada o no reglada i, quan es tracta d'alumnat que estava desescolaritzat, el retorn a aquesta.
- Atendre les necessitats educatives específiques de caràcter socioeducatiu de l'alumnat amb risc d'exclusió escolar i/o social per al qual mitjançant les mesures ordinàries i extraordinàries aplicades dins dels centres educatius de secundària no s'han aconseguit els resultats desitjats.
- Afavorir la inserció d'aquest alumnat, en el centre escolar i/o en la societat.

Objectius específics:

- Facilitar i recolzar el procés d'escolarització fomentant l'assistència continuada per evitar l'abandonament escolar.
- Desenvolupar programes específics d'habilitats socials i personals, i competències que potencien processos d'autonomia personal, autoestima, competència i iniciativa. Estructurat com a feina d'avaluació continua, entre els continguts de les classes en aula d'habilitats i continguts transversals, i els progressos en hàbits i actituds a les pràctiques a les empreses de referència.
- Crear escenaris educatiu-formatius per a joves, on es realitzin aprenentatge bàsics, instrumentals, pre-laborals i socials necessaris.

- Obrir l'espai de relació i d'aprenentatge de la relació social dintre d'àmbits nous i intergeneracionals, i realitzar una transició normalitzada cap a l'edat adulta.
- Fomentar hàbits de responsabilitat, puntualitat, regularitat en l'assistència, i participació activa als processos laborals i personals.
- Coordinar el desenvolupament del programa d'habilitats socials, continguts transversals i pràctiques al taller laboral, amb els centres educatius de referència de cada alumne.

PERFIL GENERAL DE L'ALUMNAT

- Alumnes entre 14 i 16 anys, d'ambdós sexes.
- Absentisme escolar.
- Retard generalitzat en els aprenentatges.
- Absència de resultats en les mesures ordinàries i extraordinàries aplicades en els centres d'educació secundària obligatòria.
- Desajustaments conductuals greus que posin en perill la convivència en el centre educatiu.
- Rebuig a l'escola i manifestar algun interès per una formació més pràctica i vinculada al món laboral.
- Baixes expectatives d'obtenir el títol en educació secundària obligatòria
- Problemàtica social i/o laboral.
- Falta d'estructura i suport familiar.
- Conductes inadequades i asocials.
- Baix nivell d'autoestima i autoconcepte.
- Alt risc de fracàs i abandonament escolar prematur.
- Joves amb mesures judicials.
- Joves amb mesures de protecció.
- Joves amb expedient als Serveis Comunitaris Bàsics.

ALUMNES QUE HAN PARTICIPAT EN ELS PROGRAMES:

ALTER	Homes	Dones	Total
Nombre total d'alumnes que han sol·licitat participar	5	3	8
Nombre total d'alumnes que han participat al llarg del curs	3	2	5
Nombre d'alumnes que han finalitzat el ALTER	1	1	2
Nombre d'alumnes que finalitzen el programa	1	1	2

de forma favorable			
Nombre d'alumnes participants que s'han derivat a altres programes durant el curs	0	0	0
Nombre d'alumnes que continuaran el curs vinent	0	1	1
Nombre d'alumnes que han causat baixa del programa	3	2	5
Nombre d'alumnes que han causat baixa del programa per voluntat pròpia.	2	2	4
Nombre d'alumnes que han causat baixa del programa per absentisme, manca de motivació o expulsió.	1	0	1

Es varen tramitar 8 sol·licituds les quals varen ser autoritzades a participar en el programa, però a l'hora de començar tres alumnes varen sol·licitar baixa voluntària.

PISE	Homes	Dones	Total
Nombre total d'alumnes que han sol·licitat participar	8	0	8
Nombre total d'alumnes que han participat al llarg del curs	6	0	6
Nombre d'alumnes que han finalitzat el programa.	4	0	4
Nombre d'alumnes que finalitzen el programa de forma favorable	4	0	4
Nombre d'alumnes participants que s'han derivat a altres programes durant el curs	0	0	0
Nombre d'alumnes que continuaran el curs vinent	3	0	3
Nombre d'alumnes que han causat baixa del programa.	4	0	0
Nombre d'alumnes que han causat baixa del programa per voluntat pròpia.	3	0	3
Nombre d'alumnes que han causat baixa del programa per absentisme, manca de motivació o expulsió.	1	0	1

EMPRESSES I LLOCS DE PRÀCTIQUES

EMPRESA	LLOC DE PRÀCTIQUES	LLOCS DE PRACTIQUES
Departament d'obres. Ajuntament d' Eivissa.	Obres i manteniment	1
Empresa privada	Mecànica d'automòbils	1
Acadèmia privada	Estètica	2
Escoles Municipals Ajuntament d' Eivissa*	Cuina	1
Empresa privada	Mecànica de bicicletes	1
Empresa privada	Mecànica Nàutica	1
Departament de Jardins Ajuntament d'Eivissa	Jardineria	2
Patronat d'esports Ajuntament d'Eivissa	Manteniment	2

RELACIÓ DE CENTRES EDUCATIUS DERIVANTS

INSTITUTS EDUCACIÓ SECUNDÀRIA	ALUMNES PISE	ALUMNES ALTER
Sta Maria	7	0
Algarb	0	1
Isidor Macabich	0	2
Sa Colomina	1	4
Sa Blanca Dona	0	1

METODOLOGIA DE FEINA

L'execució dels programes inclou des de la gestió dels programes fins al treball amb els alumnes. Referent als alumnes han realitzat un mínim de sis hores en els instituts, tres hores d'habilitats socials i tres dies per setmana a les empreses un mínim de quatre hores, i un màxim de cinc. La metodologia del programa ALTER i del PISE ha estat la mateixa.

HABILITATS SOCIALS

Classes presencials:

3 hores per setmana:

- Dilluns d'11.00 a 14.00 h, a les instal·lacions del CEPA (escola d'adults). Alumnes de PISE.
- Divendres d'11.00 a 14.00 h, a les instal·lacions del CEPA (escola d'adults). Alumnes d'ALTER.

Activitats dirigides al àmbit laboral:

- Habilitats personals i socials.
- Habilitats professionals i normes bàsiques de tractament a la feina.
- Prevenció de riscos laborals.
- Formació en orientació laboral.
- Jocs de rol envers les seves situacions personals i professionals al futur.
- Informació i opcions formatives per completar els seus interessos professionals.

Activitats específiques:* Es van realitzar diverses activitats catalogades en els següents blocs temàtics.

- Autoestima/autoconeixement
- Motivació/pensament positiu
- Coneixement de grup
- Educació emocional
- Atenció/Creativitat
- Educació en valors
- Expressivitat/Habilitats comunicatives
- Celebracions
- Respecto/convivència
- Empatia
- Educació afectiva
- Sortides
- Vídeo-fòrum/cine-fòrum
- Igualtat/gènere
- Debat
- Tradicions

PRÀCTIQUES EN EMPRESA

Tres dies a la setmana, de dimarts, dimecres i dijous, amb un mínim de quatre hores

d'assistència diària i un màxim de cinc en horari de matí.

Les pràctiques a l'empresa estan coordinades i tutoritzades per l'equip tècnic de l'Auntament, amb seguiment de l'activitat dels alumnes.

Amb les empreses s'ha treballat:

- Fixar les tasques i objectius a cobrir per l'alumnat.
- Seguiment de la inserció i implicació de l'alumne/a dins de l'estructura laboral.
- Visites setmanals per comprovar les activitats i les dinàmiques de l'alumne/a en el seu lloc de feina, intervenint en aquells processos o situacions que podien suposar dubtes.

TUTORIES

Durant el curs es realitzen tutories individuals amb els alumnes per fer el seguiment i recolzament dins de la inserció de l'alumne a l'empresa i en l'aprenentatge tant de la feina i habilitats professionals, com de les habilitats socials i personals necessàries per al desenvolupament d'aquesta en un ambient laboral i personal, amb estructures jeràrquiques, amb desenvolupament de la responsabilitat, amb l'aprenentatge de la relació amb d'altres que no formen part del grup d'iguals, i amb la necessitat de desenvolupar hàbits de constància en l'assistència, puntualitat i normes bàsiques d'educació al lloc de feina.

També s'han realitzat diverses entrevistes i tutories amb les famílies per reforçar la intervenció que es port a terme amb els menors.

AVALUACIÓ DELS ALUMNES

ALTER

En el programa ALTER s'han rebut 8 sol·licituds les quals es varen autoritzar. A l'hora de començar el programa hi han participat 5 alumnes, dels quals 2 han finalitzat el programa de manera profitosa i han manifestat reconduir els seus interessos personals i formatius cap a:

Formació	Nombre d'alumnes
F.P.B.	1
Seguiran en ALTER	1

Baixes	Alumnes
Nombre d'alumnes que han causat baixa del	6

programa.	
Nombre d'alumnes que han causat baixa del programa per voluntat pròpia.	5
Nombre d'alumnes que han causat baixa del programa per absentisme, manca de motivació o expulsió.	1

PISE

En el programa PISE, s'han rebut 8 sol·licituds les quals s'han autoritzats totes. A l'hora de començar el programa hi han participat 6 alumnes, dels quals 4 han finalitzat el programa i han manifestat reconduir els seus interessos personals i formatius cap a:

Formació	Nombre d'alumnes
Seguiran en PISE	3
Inserció laboral	1

PISE	Alumnes
Nombre d'alumnes que han causat baixa del programa.	2
Nombre d'alumnes que han causat baixa del programa per voluntat pròpia.	1
Nombre d'alumnes que han causat baixa del programa per absentisme, manca de motivació o expulsió.	

Descripció

Atenció de caire socioeducatiu realitzada principalment per les educadores socials de les unitats de treball social a través del contacte directe amb els centres d'educació infantil i primària (CEIP), els instituts d'educació secundària (IES) i altres serveis dirigits a aquests col·lectius. Tenen com a funció detectar i abordar situacions d'absentisme escolar, situacions de risc personal, sociofamiliar i de conflicte juvenil, a més d'orientar cap a la vida laboral els de 16 anys.

La finalitat és pal·liar situacions de dificultat social, evitar i reduir les problemàtiques individuals, familiars i facilitar la integració a l'àmbit escolar.

Destinatari i requisits

La població a la qual va dirigida són infants i joves i les seues famílies dels centres educatius que viuen al municipi d'Eivissa amb edats compreses entre els 3-11 anys i els 12-18 anys.

Els requisits per accedir a aquest programa és que l'alumne o família tengui residència al municipi d'Eivissa i que la situació problemàtica hagi estat abans treballada per l'equip de docents del CEIP o pel Departament d'Orientació dels IES.

Atencions que ofereix

- Abordatge de les situacions d'absentisme escolar.
- Detecció i intervenció en situacions de risc sociofamiliar, absentisme escolar, disfuncions al centre educatiu i conflicte juvenil.
- Assistència periòdica als centres educatius que ho requereixen per treballar d'una forma conjunta amb la comunitat educativa i poder pal·liar situacions de dificultat social.

Les intervencions es realitzen de manera interdisciplinària utilitzant els recursos materials i personals dels quals disposa la Regidoria de Benestar Social, així com amb els centres educatius i les diferents institucions relacionades amb la protecció i educació dels menors.

Durada

Inici: setembre 2017

Acabament: juny 2018

Sol·licituds

- Els centres educatius sol·licitaran la intervenció dels serveis socials bàsics comunitaris a través del full de derivació
- Les pròpies famílies a través de petició dins les oficines de serveis socials comunitaris

bàsics.

Dades de derivacions en gràfiques

INFANTIL I PRIMÀRIA Curs 2017-2018

UTS	nous	seguiment	sscb	total
PONENT	7	2	34	43
SA RIBA	3	23	14	40
EIXAMPLE	11	15	29	55
	21	40	77	138

SECUNDÀRIA Curs 2017-2018

UTS	nous	seguiment	sscb	total
PONENT	6	4	22	32
SA RIBA	12	12	5	29
EIXAMPLE	23	19	15	57
	41	35	42	118

Avaluació

Els casos atesos d'**infantil i primària varen ser 138** el que suposa un petit augment respecte al curs escolar 2016-2017 que van ser 135.

S'han reduït les noves derivacions respecte al curs anterior i s'estabilitzen els casos en seguiment.

Quant a les edats compreses entre els 12 i 18 anys ens trobem durant aquest curs que els equips de les UTS han treballat amb un total de **118 alumnes atesos als instituts**, cosa que suposa una davallada respecte al curs anterior que es van atendre 130.

Es mantenen les reunions periòdiques dels tècnics de serveis socials amb **16 escoles d'infància i primària**: Portal Nou, Blanca Dona, Cas Serres, Sa Graduada, Poeta Villangómez, Sa Joveria, Sa Real, Sa Bodega, Can Guerxo, Can Raspalls, Can cantó, Can Misses, Sa Consolació, CEIP Jesus, Escola francesa, CEIP San Jordi, .

I amb **8 centres que imparteixen secundària**: IES Sta. Maria, IES Sa Colomina, IES Sa Blancadona i IES Isidor Macabich, a més dels instituts que estan fora del terme municipal d'Eivissa, IES Algarb de Sant Jordi i IES Balàfia i les etapes d'ESO dels col·legis concertats, Ntra Senyora de la Consolació i Sa Real.

Es segueix coordinant amb recursos com el programes d'escolarització compartida PISE i ALTER, Programa de reforç escolar *Aules sense fronteres de la Creu Roja, Eines de cultura, centre Betània* i altres.

Es manté la coordinació amb el Grup Policia-Tutor per establir intervencions conjuntes, especialment amb adolescents amb problemes greus d'absentisme escolar, consum manifest de drogues o greus conductes conflictives.

4- ATENCIÓ A PERSONES EN PROCÉS D'INCLUSIÓ SOCIAL

4.1 SERVEI D'ACOLLIDA MUNICIPAL

Al Servei d'Acollida Municipal de l'Ajuntament de la ciutat d'Eivissa es realitzen tres serveis diferenciats:

- **Servei d'acolliment**
- **Serveis externs**
- **Atenció primària a persones no residents a l'illa d'Eivissa**

4.1.1. Servei d'Acolliment:

Aquest servei està dirigit a persones que necessiten un allotjament, ja sigui per a aquells casos que es troben en una situació molt puntual de necessitat, o per als que la situació de manca d'una llar o exclusió és més greu i crònica. En aquests casos seria necessària una intervenció social més enllà de l'allotjament temporal, la higiene bàsica i l'alimentació.

Des de l'inici de l'any 2017, el Centre d'Acollida Municipal disposava de les habituals 20 places per al servei d'Acolliment localitzades al carrer Carles III, 27, 3^a planta; però, des del mes d'octubre de 2017, amb l'entrada en vigor del nou contracte de gestió del servei, el Centre d'Acolliment Municipal es converteix en el Servei d'Acollida Municipal d'Eivissa (SAM) ja que augmenta les seves places per cobrir les necessitats d'allotjament.

Des de la citada data, es creen dos serveis diferenciats:

- Centre d'Acolliment Municipal (CAM)
- Pisos supervisats.

- Centre d'Acolliment Municipal (CAM)

El servei compta amb 20 places i és troba obert els 365 dies de l'any durant les 24 hores del dia. Des d'octubre de 2017, gràcies a una ampliació en les hores de contractació de tota la plantilla del SAM, el servei pot obrir 24 hores 7 dies a la setmana.

A les persones que necessiten aquest servei, a més de cobrir l'allotjament amb les 20 places disponibles, s'atenen altres necessitats bàsiques d'alimentació, higiene i promoció a través de serveis de: menjador, dutxa, bugaderia, consigna, biblioteca, sala d'estar amb televisió, telèfon i internet, junt amb activitats en tallers a través de programes comunitaris municipals...

Quan un usuari arriba a aquest servei es realitza una primera entrevista d'acolliment en què s'elabora una proposta d'intervenció d'acord amb les necessitats expressades i detectades i s'arriba a uns acords que comporten uns objectius particulars.

A partir d'aquest moment el CAM fa un seguiment de l'evolució del cas d'acord amb els objectius acordats, que acostumen a recollir tant compromisos relacionats amb el propi servei com el respecte a les normes de convivència, cura de la higiene personal, manteniment i bon ús de les instal·lacions, etc., com altres aspectes socials necessaris per superar l'actual situació de sense llar, tals com habilitats socials generals, salut, formació, assessorament jurídic, ocupació, etc.

Aquestes accions es fan en coordinació amb altres serveis municipals públics i no municipals implicats en cada cas atès, ja sigui perquè aquest és derivat i es fa un seguiment, o perquè gestionin prestacions i serveis complementaris que requereix la persona atesa pel SAM. És a dir, en la intervenció d'aquests casos estan implicats, a més del SAM, altres serveis que deriven, o als quals deriva el nostre servei. L'objectiu de la intervenció és aplicar mesures que

recolzin, per poder superar la situació actual, però també prevenir que la situació és pugui tornar a donar.

El personal amb què el SAM atén aquest Servei d'acolliment està compost per un director/treballador social, un treballador social, cinc monitors, una auxiliar administrativa i una netejadora. El que constitueix tot l'equip tècnic del centre.

- Pisos supervisats.

A més de les 20 places disponibles al Centre d'Acolliment Municipal (CAM), el servei disposa de 10 places més, situades en 4 pisos supervisats per l'equip del SAM. Els pisos estan completament equipats per entrar-hi a residir, disposen de cuina amb tots els electrodomèstics, saló, bany i habitació i/o habitacions.

La localització d'aquests pisos es troba al barri de Dalt Vila, concretament al carrer Ronda Antonio Costa Ramón núm. 1, 2, 3 i 4 respectivament. Els pisos número 1 i 2 disposen de 3 places, els pisos 3 i 4 disposen de 2 places respectivament, la qual cosa conformen les 10 places en els pisos supervisats.

De la mateixa forma que quan un usuari entra al CAM en règim d'acolliment es traça un pla d'intervenció individualitzat amb estratègies i objectius, quan un usuari entra als pisos supervisats, també es construeix un pla d'intervenció. Amb l'entrada en els pisos, no solament es cobreix la necessitat d'allotjament sinó que també s'atenen altres necessitats bàsiques d'alimentació, higiene i promoció. L'objectiu de la intervenció és aplicar mesures que recolzin poder superar la situació actual, però també prevenir que la situació és pugui tornar a donar.

L'accés als pisos supervisats pot ser per dues vies diferenciades; poden entrar usuaris que es trobin acollits en el CAM i que per la seva autonomia, bona trajectòria en el servei i consecució d'objectius, es valori desplaçar dit usuari als pisos, contrastant aquesta valoració amb el referent dels SSCB en cas que tingués referent.

L'altra via d'entrada en els pisos supervisats pot ser directa, sense pas previ pel CAM. Els SSCB poden enviar la derivació al SAM sol·licitant plaça en els pisos. Si l'usuari compleix amb els requisits pertinents i s'acorda entre els SSCB i el SAM l'entrada directa als pisos, es pot realitzar l'acolliment.

L'usuari ha de complir una sèrie de mínims per poder optar a una plaça en els pisos supervisats:

Ha de tractar-se de majors d'edat.

Ha de tenir una situació física apta que li permeti accedir als pisos ja que la seva ubicació és a Dalt Vila.

Ha de ser apte per a una convivència cordial en un espai petit amb altres persones.

Ha d'estar capacitada per realitzar les funcions bàsiques d'una persona que viu de forma independent: netejar, cuinar, mantenir un higiene personal, complir amb les seves obligacions laborals/formatives, etc.

Ha de tenir la capacitat de cuidar i mantenir les instal·lacions en bon estat i conservació.

Per norma general, el temps d'estada en els pisos supervisats no és una cosa delimitada. Dependrà de la situació i el progrés en el pla de feina de cada usuari el que determini el temps d'estada en els pisos.

Encara que els pisos són supervisats pels professionals del SAM, l'usuari disposa d'un joc de claus del pis assignat, per tant, gaudeixen de total autonomia.

Per a la supervisió del servei, un professional del SAM acudeix diàriament per comprovar l'estat del pis i la situació convivencial entre els integrants. Així mateix, es realitza atenció en cita

individualitzada amb cadascun dels usuaris o bé pels tècnics del SAM o bé pels tècnics referents dels SSCB. També els tècnics del SAM realitzen mediacions entre companys en cas que sigui necessari, així com, assemblees grupals amb tots els integrants dels pisos per a una adequada vida en comunitat.

Disposar d'aquestes noves 10 places en els pisos supervisats, capacita al SAM per poder prestar un servei d'acolliment a persones que per diferents característiques, són més autònomes en el seu dia a dia i la seva situació pot prosperar sense la necessitat d'un seguiment 24 hores com el que es realitza en el CAM.

4.1.2. Serveis Externs

És un servei dirigit a persones residents, que es troben dins del Servei d'Acolliment, sol·liciten algun dels següents serveis, ja sigui perquè no tenen un habitatge fix, o aquest no té les instal·lacions adequades.

Els serveis als quals ens referim són:

- dutxes
- bugaderia
- consigna
- fotocòpies
- correu
- cridades telefòniques / Fax

Aquest servei roman obert de dilluns a divendres en horari de 9.30 a 14.30 h, tancant caps de setmana i festius.

L'objectiu general del servei és la millora dels hàbits d'higiene, i la presa de contacte amb els recursos municipals, per apropar a les persones en risc o exclusió social a la informació i l'assessorament d'aquests.

Quan una persona fa la sol·licitud del servei, es fa una primera entrevista per conèixer la seva situació sociofamiliar i laboral, es recullen les dades i s'estableix una intervenció per resoldre la situació de necessitat i treballar aquells aspectes que mantenen a la persona en una situació social de risc o d'exclusió, i donar la informació i les eines necessàries per millorar dita situació, en coordinació amb els serveis d'atenció primària que fan el seguiment del cas, com amb altres serveis especialitzats també implicats.

Posteriorment es farà un seguiment del cas per treballar de manera individual i personalitzada aquelles circumstàncies que han causat o causen l'actual situació social.

El personal amb què el SAM atén aquests serveis externs són dos treballadors socials.

- Programa de prestacions i serveis externs

Objectius

Iniciar un procés individualitzat amb les persones que viuen al carrer o amb els nouvinguts a l'illa.

Dur endavant un procés de promoció social amb les persones destinatàries.

Cobrir les necessitats de dutxa, consigna, bugaderia, correu, fotocòpies i cridades telefòniques i fax de les persones destinatàries.

Destinatari

Totes les persones majors d'edat que viuen al carrer i les persones majors d'edat en menys d'un any d'estada al municipi d'Eivissa.

Organització

Per l'ús de qualsevol de les prestacions del Programa es sol·licita a la persona demandant la documentació per poder registrar les seves dades personals i per assegurar que la persona és major d'edat, requisit únic per poder tenir-hi accés.

- Dutxa:

El CAM disposa de dues dutxes per al programa de serveis externs.

El sistema dut a terme és el de reserva de dutxa a través de cita per a l'endemà, que pot ser sol·licitat a través de porta en el centre, telefònicament o a les 07:00 del matí el monitor/a de guàrdia penja la llista per poder reservar plaça per fer ús del servei de dutxa.

A partir de les 9:30 del matí van entrant les persones amb reserva feta de dues en dues per poder dutxar-se.

Cada persona disposa de 30 minuts.

Les persones es comprometen a deixar les dutxes netes i a comunicar si s'ha produït algun desperfecte, signant un compromís on s'expliquen aquests punts el primer dia que es demana el servei.

La netejadora deixa en perfectes condicions higièniques les dutxes abans de les 9.30 h.

El/La monitor/a de guàrdia s'assegura que les dutxes estan en condicions d'ús abans d'iniciar el servei i cada vegada que entri una persona nova a fer ús de la dutxa.

- Consigna:

La consigna és un lloc on les persones usuàries del SAM poden guardar les seves pertinences.

La consigna la poden utilitzar les persones per dues raons: seguretat (és el lloc del centre més segur, sempre ha d'entrar un professional del SAM amb la persona que vulgui entrar) i espai (han de col·locar a la consigna tot l'equipatge que no poden guardar dins un altre lloc).

Les persones poden fer ús de la consigna sempre que hi hagi espai físic disponible i acceptin emplenar una fitxa amb les seves dades personals.

Quan una persona col·loca un objecte o maleta dins consigna ha de deixar-lo perfectament identificat utilitzant una de les etiquetes existents per a aquest ús.

Les persones poden disposar de tot el que tinguin dins consigna sempre que compleixin amb l'horari establert.

Les persones poden gaudir del servei de consigna durant tota la seva estada al Programa d'allotjament. En el cas de les persones externes ho poden fer durant un màxim de dos mesos, si renoven l'estada de les coses cada quinze dies. Una vegada superats els dos mesos no poden tornar a deixar les seves pertinences fins sis mesos després.

Si una persona no renova l'estada de les seves pertinences o no ve a cercar-les, es guarden durant set dies naturals passats els quals, es revisen i si hi ha documentació personal es guarda. La resta de coses es donen a una entitat social.

- Bugaderia:

El servei disposa de dos rentadores i una assecadora.

Els professionals del centre no toquen en cap moment la roba de les persones usuàries. Són els propis usuaris els encarregats de posar-la dins la rentadora i l'eixugadora, retirar-la,

estendre-la i treure-la de l'estenedor. Només en cas d'abandonar la roba a l'estenedor (entendem com a abandó no venir a recollir la roba en quatre dies), el professional s'encarrega de la seva retirada i donació a una entitat social.

Les persones poden reservar l'ús de la rentadora i l'assecadora cinc hores a les 09.30 h rentar i estendre, 10.30 h rentar i estendre i tres hores a les 11.30, 12.30 i 13.30 h rentar i endur de dilluns a dijous. Divendres només rentar i endur 9.30, 10.30, 11.30 h. Han d'esperar al centre, al centre de dia de Caritas o fora fins que la rentadora i l'eixugadora acaba el cicle i retiren la roba. El/la monitor/a és l'encarregat/da de posar en marxa la rentadora i l'eixugadora.

El centre disposa d'un espai físic per estendre la roba que es pot utilitzar fins a les 14.00 h de dilluns a divendres. La recollida de la roba és amb el mateix horari.

Les persones usuàries sempre estan acompanyades per un/a monitor/a.

- Fotocòpies:

El/la monitor/a ha de fer les fotocòpies.

Totes les fotocòpies han de ser per temes laborals, documentació personal i/o per assumptes mèdics.

Hi ha un límit de trenta còpies per persona i dia.

- Cridades telefòniques / Fax:

El/la monitor/a és l'encarregat d'ús del fax.

Hi ha un límit de tres fax per persona i dia.

Hi ha un límit d'utilització del telèfon de 20 minuts per persona.

Tant l'ús del fax com el del telèfon ha de ser per temes laborals, documentació personal, recerca de vivenda i/o assumptes mèdics.

La persona ha d'estar acompanyada mentre realitza les cridades telefòniques.

- Correu:

Fer omplir a la persona la sol·licitud per poder utilitzar la direcció del CAM.

La recollida de correu i missatges externs pot venir per les següents vies:

Telèfon.

Correu ordinari.

Correu electrònic.

Per porta.

El/la monitor/a recull cada missatge dirigit a les persones usuàries i l'arxiva perquè estigui disponible quan la persona el demani.

Els missatges per telèfon i per porta es recullen als fulls de comunicació; els correus electrònics s'imprimeixen i es lliuren en paper i el correu ordinari es guarda fins que se'n fa el lliurament.

La persona ha de renovar cada tres mesos la seva voluntat de mantenir el servei de correu signant una sol·licitud.

Tasques:

General:

- Demanda de documentació

Dutxa:

- Penjar llista de reserva del servei a la porta del CAM.
- Controlar l'horari del servei.
- Controlar el temps màxim establert a cada persona.

- Control i gestió de la llista d'espera.

Consigna:

- Controlar i administrar l'espai físic de la consigna.
- Omplir i posar una fitxa amb dades personals.
- Marcar i identificar totes les maletes de la persona mentre estiguin a consigna.
- Controlar que estan complint amb els temps d'estada de les maletes a consigna (màxim dos mesos amb renovacions cada quinze dies).
- Marcar les maletes que no s'han vingut a recollir renovat, revisar-les i passats set dies, donar la roba i guardar la documentació.
- No deixar mai cap persona tota sola a la consigna.

Bugaderia:

- Acompanyar en tot moment les persones usuàries.
- Deixar un espai físic per poder estendre la roba.
- Deixar una rentadora per poder posar la roba dintre.
- Posar en marxa la rentadora.
- Controlar el temps màxim per poder deixar la roba estesa (quatre dies).
- Donar la roba a una entitat social en cas de no venir a recollir la roba.

Fotocòpies:

- Assegurar-se que les fotocòpies no superen el límit per persona / dia.
- Assegurar-se que les fotocòpies tenen el caràcter permès per l'equip professional.
- Realitzar adequadament les fotocòpies demandades per les persones usuàries.

Cridades telefòniques / Fax:

- Enviar correctament els faxes demandats.
- Assegurar-se l'ús adequat del telèfon i del fax.
- Assegurar-se que no es supera el temps permès d'ús del telèfon.

Correu:

- Fer omplir a la persona la sol·licitud per poder utilitzar la direcció del CAM.
- Organitzar dins un arxiu la correspondència que arriba al servei.
- Donar el correu cada vegada que la persona el demani.
- Controlar els terminis temporals establerts pel servei de correu.

Horaris del Programa

De dilluns a divendres de les 09:30 a les 14:00 (excepte festius). El repartiment es:

- Entrevistes Treballador Social: de 09:30 a 12:00 (urgències fins a les 14:00).
- Dutxa: de 09:30 a 13:30.
- Consigna: de 09:30 a 13:30.
- Bugaderia: De 09:30 a 13:30, de dilluns a dijous (estendre roba fins a les 14:30 de dilluns a divendres).
- Fotocòpies: de 09:30 a 14:00.
- Cridades telefòniques / Fax: de 09:30 a 14:00.
- Recollida de correu: de 09:30 a 14:00.

Metodologia

Est era un dels aspectes que es tractava de millorar. Fins ara el funcionament era el de la llista d'espera. Aquest sistema aconseguia arribar a un nombre important de persones perquè s'aprofitava al màxim les hores d'obertura del programa però aquest aprofitament comportava que les persones haguessin d'esperar el seu torn per accedir al servei.

És per això que des de 2018, el servei de dutxes ha canviat i ara funciona mitjançant cita prèvia, això ha fet que es redueixi notablement el nombre de persones que esperen per fer ús del servei.

Sistemes de registre i sistematització

- EiviCAM
- Etiquetes de Consigna.
- Acta de revisió i aixecament de l'equipatge abandonat al CAM.
- Registre de torns de rentadora.
- Diari d'Incidències.
- Val de menjador.
- Sol·licitud recollida correu.
- Sol·licitud guarda de documents al CAM.
- Val de roba.
- Quadern de prestacions
- Full de menjar lliurat pel Banc d'Aliments.

- Programa de Promoció Social i Laboral

- **Objectius**

Oferir atenció, formació, informació i assessorament a les persones ateses al SAM per promoure la seva autonomia personal i facilitar-los els mitjans que les ajudin a reintegrar-se en el seu entorn en condicions de normalitat.

- **Àrea Social**

Potenciar l'abordatge en equip així con la intervenció en xarxa.

Afavorir l'accés a recursos sociocomunitaris existents al territori, tant a nivell de salut, com d'inserció laboral, formatiu, educatiu, i de participació social.

Implementar i dur a terme el seguiment individual de l'itinerari social, amb la finalitat de realitzar un procés d'inserció, mitjançant el treball individual o grupal.

Enfortir les xarxes de suport familiar i social i potenciar les relacions socials.

- **Àrea Formativa – laboral:**

Aconseguir la inserció laboral de les persones usuàries que ho necessitin mitjançant un acompanyament individualitzat.

Afavorir que les persones usuàries amb feina mantinguin el seu lloc de feina

Dotar de la formació ocupacional imprescindible per accedir al mercat laboral en condicions de competitivitat. Afavorir la inserció de la persona usuària en formació ocupacional externa al servei.

Implementar l'itinerari laboral mitjançant el treball individual, grupal i/o la realització de tallers, donant una atenció propera i continuada.

Promoure la conciliació de la vida laboral i familiar.

- **Destinatari**

Les persones usuàries del programa d'allotjament i del programa de prestacions i serveis

externs que necessitin orientació, gestions i mobilització de recursos, suport personal o altres actuacions.

4.1.3 Atenció Primària a persones no residents a l'illa d'Eivissa.

És un Servei d'Atenció Primària per a les persones que han arribat a Eivissa fa menys d'un any i no estan empadronades. En aquest Servei s'atenen tot tipus de demandes i es proporcionen tant les prestacions com la informació necessària per respondre a la situació de necessitat plantejada.

L'accés a les prestacions es realitza a través d'una cita prèvia. Aquesta es pot sol·licitar de dilluns a divendres en horari de 9.30 a 14:30 h. Les demandes de prestacions són molt diverses, des de casos que sol·liciten informació i orientació fins altres que presenten necessitats bàsiques com alimentació o ajuts econòmics.

Quan arriba una demanda del Servei de Prestacions Externes, es realitza una primera entrevista on es recullen les dades de l'usuari i s'estableix una intervenció segons les demandes i les expectatives de la persona afectada, sempre tenint presents les dimensions socials, familiars i laborals.

L'objectiu principal és cobrir la necessitat plantejada i proporcionar la informació i les eines necessàries perquè la persona pugui resoldre la seva situació de necessitat.

El professional del SAM que atén les prestacions externes és un treballador social.

4.1.4 Dades generals segons cada servei

	Atencions 2018	Atencions 2017
Acolliment	123	130
Acolliment pisos supervisats	24	5
Atencions externes	345 usuaris 1018 atencions	351 usuaris 921 atencions

Durant l'any 2018 han descendit els acolliment en molt poca proporció. Queda reflectit que les estades al centre d'acolliment han estat més prolongades en el temps, arribant inclòs a diversos mesos i l'any en algun cas.

És de valorar el fet que ha estat el primer any complet en funcionament dels pisos supervisats, és per això el creixement tan gran respecte a les dades de 2017 (van obrir al mes d'octubre de 2017). Les dades en el servei dins del centre d'acolliment han tingut una menor diferència, han estat pràcticament les mateixes, i es pot allargar l'estada d'algun usuari per preparar un millor pas al recurs dels pisos.

Al llarg de l'any 2018 es varen atendre un total de 123 casos, comparant les dades de les taules podem veure que el servei d'acolliment ha donat servei a pràcticament el mateix nombre d'usuaris que l'any anterior.

Durant l'any 2018, la proporcionalitat entre els usuaris atesos i les atencions realitzades han estat molt similars a les de 2017, al voltant de les 4.30 cites per persona/dia. D'aquesta manera s'ha aconseguit millorar el servei i atorgar-li qualitat.

Encara així se segueix indicant que hi ha un notable nombre de persones no acollides en aquest servei que tenen necessitats importants que es troben en risc d'exclusió social.

Pernoctacions

Percentatge anual d'ocupació 2018	97,71 %
Percentatge d'ocupació en els pisos supervisats 2018	91,19 %
Percentatge d'ocupació 2017	97,43 %

El Centre d'Acolliment té un màxim d'ocupació de 7.300 pernoctacions, que és el producte de multiplicar les 365 nits de l'any 2018 per les 20 places disponibles amb què compta el CAM. L'ocupació dels pisos supervisats és el resultat de multiplicar 7 places pel nombre de nits de cada mes del mes de gener a octubre i 10 llits des del mes d'octubre fins a desembre inclòs amb 3 places més d'un pis nou incorporat a la xarxa del SAM 2.831 places en total, 91,19% Anual. L'ocupació no ha estat més alta a causa de les dificultats que comporta posar un nou servei en marxa així com el procés de selecció previ de candidats que complissin els requisits mínims per a l'accés a aquest nou servei.

L'ocupació en 2018 suposa pràcticament el total d'ocupació del SAM. Es tracta de dades molt semblants a l'any 2017.

Aquesta ocupació es distribueix en una mostra que va del màxim d'ocupació al mesos de juny, juliol, agost, setembre. El mes de setembre ha estat el mes al e percentatge més elevat un 99% de ocupació i el mínim 96,07% al mes de febrer.

	Núm. dies	%
Gener	31	97,94%
Febrer	28	96,07%
Març	31	97,41%
Abril	30	97,66%
Maig	31	97,41%
Juny	30	98,33%
Juliol	31	98,87%
Agost	31	97,74%
Setembre	30	99%
Octubre	31	97,41 %
Novembre	30	97,3 %
Desembre	31	97,41%
Totals	365	97,71%

- Nivell d'ocupació anual de places.

Núm. d'altres	123
Nivell d'ocupació	97,71%

- Nivell d'ocupació amb noves altes mensuals diferenciats per centres.

	Núm. Altes CAM	Nivell d'ocupació	Núm. Altes en els pisos	Nivell d'ocupació en els pisos
Gener	20	97,94%	3	84,76 %
Febrer	5	96,07%	1	89,79%
Març	8	97,41%	2	90,32%
Abril	9	97,66%	2	77,61%
Maig	8	97,41%	1	95,39%
Juny	10	98,33%	1	94,76%
Juliol	11	98,87%	0	99%
Agost	10	97,74%	2	86,63%
Setembre	14	99%	1	93,80%
Octubre	9	97,41 %	6	96,10%
Novembre	10	97,3 %	4	90,7%
Desembre	9	97,41%	1	95,48%
Totals	123	97,71%	24	91,19%

Els mesos de gener, febrer i març són els mesos amb l'ocupació més baixa de tot l'any en els dos centres. Els mesos de major ocupació han estat juny, juliol, agost i setembre en el casos del centre d'acollida i els mesos de maig, juny i juliol en els pisos supervisats.

- Dades de durada d'ocupació segons dels usuaris allotjats

•

Any	AnySurt	Dies acollida	Mesos estada
2018	2018	360	12,33
2018	2018	342	11,40
2018	2018	280	9
2018	2018	262	8,50
2018	2018	260	8,30
2018	2018	255	8,25
2018	2018	250	8,20
2018	2018	245	8,10
2018	2018	240	8,00
2018	2018	210	7
2018	2018	199	6,43
2018	2018	198	6,42
2018	2018	195	6,41
2018	2018	194	6,40
2018	2018	193	6,39
2018	2018	192	6,38
2018	2018	191	6,37
2018	2018	185	6,17
2018	2018	163	5,43

Any	AnySurt	Dies acollida	Mesos estada
2018	2018	149	4,97
2018	2018	149	4,97
2018	2018	146	4,87
2018	2018	137	4,57
2018	2018	133	4,43
2018	2018	129	4,30
2018	2018	123	4,10
2018	2018	120	4
2018	2018	119	3,98
2018	2018	117	3,90
2018	2018	108	3,60
2018	2018	104	3,47
2018	2018	104	3,47
2018	2018	102	3,40
2018	2018	102	3,40
2018	2018	100	3,33
2018	2018	95	3,17
2018	2018	94	3,13
2018	2018	93	3,10
2018	2018	91	3,03
2018	2018	90	3,00
2018	2018	87	2,90
2018	2018	87	2,90
2018	2018	80	2,67
2018	2018	75	2,50
2018	2018	75	2,50
2018	2018	75	2,50
2018	2018	75	2,50
2018	2018	75	2,50
2018	2018	75	2,50
2018	2018	75	2,50
2018	2018	74	2,47
2018	2018	73	2,43
2018	2018	68	2,27
2018	2018	66	2,20
2018	2018	62	2,07
2018	2018	60	2,00
2018	2018	55	1,80
2018	2018	55	1,80
2018	2018	54	1,75
2018	2018	53	1,74

Any	AnySurt	Dies acollida	Mesos estada
2018	2018	52	1,73
2018	2018	49	1,63
2018	2018	47	1,57
2018	2018	46	1,53
2018	2018	44	1,47
2018	2018	43	1,43
2018	2018	40	1,33
2018	2018	37	1,23
2018	2018	30	1,00
2018	2018	30	1,00
2018	2018	28	0,93
2018	2018	27	0,90
2018	2018	27	0,90
2018	2018	26	0,87
2018	2018	26	0,87
2018	2018	25	0,83
2018	2018	22	0,73
2018	2018	20	0,67
2018	2018	17	0,57
2018	2018	16	0,53
2018	2018	16	0,53
2018	2018	15	0,50
2018	2018	13	0,43
2018	2018	13	0,43
2018	2018	10	0,33
2018	2018	10	0,33
2018	2018	10	0,33
2018	2018	9	0,30
2018	2018	8	0,27
2018	2018	7	0,23
2018	2018	5	0,17
2018	2018	5	0,17
2018	2018	4	0,13
2018	2018	4	0,13
2018	2018	4	0,13
2018	2018	3	0,10
2018	2018	3	0,10
2018	2018	3	0,10
2018	2018	2	0,07
2018	2018	2	0,07

Any	AnySurt	Dies acollida	Mesos estada
2018	2018	2	0,07
2018	2018	1	0,03
2018	2018	1	0,03
2018	2018	0	0,1
2018	2018	0	0,1
2018	2018	0	0,1
2018	2018	0	0,1

Dins d'aquesta taula no apareixen els 17 acollits provinents de l'any 2017 a Gener de 2018, entre els quals es troben persones que porten més d'un any en acolliment donat la seva situació. Podem veure que una gran part dels usuaris estan al SAM acollits mas de 30 dies, encara que durant aquest any s'hauria de destacar que els acolliments de llarga estada, els quals han estat molts, arriben inclòs a l'any.

Es confirma el canvi de perfil produït durant els tres últims anys que ha canviat clarament. Tractant-se de casos més llarga durada i també casos persones convalscentos per motius de salut o persones majors que no tenen resposta de residència per a gent major, que a més són usuaris d'altres serveis, que són en molts casos perfils de dependència a l'espera de plaça residencial. A aquests fets s'ha d'afegir la dificultat de trobar un allotjament assequible, que fa que molts casos s'enquistin en el servei d'allotjament.

- Relació d'usuaris segons el seu gènere

CAM

Sexe		
Homes	92	74,80%
Dones	31	25,20%
Total persones usuàries ateses	123	100%

PISOS

Sexe		
Homes	18	75%
Dones	6	25%
Total persones usuàries ateses	24	100%

Observant aquesta gràfica podem veure clarament que el nombre de persones usuàries ateses en el CAM, homes segueixen essent molt superior a les dones, 74,80 davant 25,20.

D'altra banda, pel que fa a les persones usuàries que s'han situat en els pisos supervisats, s'aprecia una gran majoria d'homes.

- Relació de persones usuàries segons la seva edat

CAM

Edat		
Menor 25 anys	11	08,94 %
De 26 a 45 anys	30	24,39 %
Mes de 45 anys	82	66,66 %

Total persones usuàries ateses	123	100
---------------------------------------	------------	------------

PISOS

Edat		
Menor 25 anys	0	0%
De 26 a 45 anys	6	25%
Mes de 45 anys	18	75%
Total persones usuàries ateses	24	100%

L'edat mitjana d'edat de les dones en acolliment en el CAM ha estat de 46,57 anys, mentre que l'edat mitjana dels homes ronda els 45 anys.

Es deixen veure dades molt semblants a anys anteriors a causa de la situació actual. Observem com es venen incrementant en els últims anys les acollides a persones majors de 45 anys, sent a partir d'aquesta edat la de major ocupació al CAM. Això ha donat lloc al fet que la mitjana d'edat en l'últim any hagi estat superior als anteriors, situant-se en números preocupants, ja que és a causa del perfil d'usuari. Ens trobam amb un alt grau de persones grans que no troben allotjament per diferents raons.

En els pisos s'ha produït un canvi en augmentar el nombre de places, donant en alguns casos pas a un perfil més jove de persona que acaba de perdre l'habitatge de manera puntual, atallant ràpidament la situació de risc d'exclusió. Encara així s'aprecia com el 75% eren persones que havien passat dels 45 anys. Aquesta dada torna a posar de manifest la problemàtica d'allotjament existent a l'illa d'Eivissa i que en molts casos els afectats tenen més complicat canalitzar la seva situació a causa de la seva edat i a l'escassetat de recursos.

- Relació d'usuaris segons la seva nacionalitat

CAM

	Total		Total
Espanya	56	Filipines	1
Itàlia	6	Rep. Txeca	2
Colòmbia	3	Senegal	3
Rep. Dominicana	2	Veneçuela	1
Argentina	5	Uruguai	1
Equador	3	Gran Bretanya	1
Ucraïna	2	Bèlgica	1
Mali	1	Rússia	2
Bulgària	3	Romania	4
Polònia	2	Cuba	3
Holanda	2	Ghana	1
USA	2	Índia	1
Alemanya	6	Marroc	4
Perú	2	Moldàvia	1
Albània	2		

PISOS

	Total
Espanya	9
Holanda	1
Senegal	1
Alemanya	1
Argentina	3
Gana	1
Cuba	3
Gran Bretanya	1
Colòmbia	1
Suïssa	1
Egipte	2

La gran majoria de persones acollides tant en el CAM com en els pisos, són procedents del territori espanyol.

- Perfil general dels usuaris allotjats

El perfil de l'usuari de l'any 2018 ha estat el d'un home amb edat compresa entre els 45 i 55 anys, d'estat civil fadrí o separat, d'origen espanyol.

Aquest perfil deixa el Servei d'Acolliment després d'haver-hi pernoctat més de 30 dies, generalment per haver-se acabat el seu temps d'estada, per haver trobat feina i per tant per disposar de recursos propis.

Solen ser persones d'edat avançada, que venen derivades de Serveis Socials o un altre servei de l'illa i que per tant són residents d'Eivissa durant un llarg període.

En ocasions, desnonades, o que són perceptors d'alguna prestació i no els arriba per pagar l'habitació o no són suficientment autònoms com per viure sols.

En molts casos, tenen diverses problemàtiques associades i estan esperant l'entrada a un recurs de les seves característiques. Solen abandonar el recurs després d'aconseguir plaça en centre residencial, pis tutelat o centre especialitzat segons cada cas.

- Perfil general d'usuaris externs

La característica que defineix els usuaris externs és que no fan demanda d'allotjament, però per les seves circumstàncies de transeünts (viuen a Eivissa menys d'un any), són atesos pel SAM.

Les demandes que realitzen amb més freqüència són:

-Dutxa i higiene personal, rentadora, servei de consigna (serveis externs)

-Alimentació, ajut econòmic, passatges, medicaments, o bé orientació i gestió de documents (prestacions externes).

Des del SAM es valora la demanda i es fa el seguiment del cas.

També el SAM atén com a "externes" persones que estant empadronades a la ciutat d'Eivissa i derivades per les UTS, necessiten del recolzament puntual amb els serveis que ofereix el SAM, entre ells el servei de rentadora i dutxa i higiene personal o el seguiment per haver-se

iniciat un procés de reinserció social o altres circumstàncies com malaltia, etc.

- Nivell d'atenció usuaris externs

Núm. d'altres en serveis externs	345
----------------------------------	-----

- Atenció usuaris externs

Atencions externes	1018 atencions totals
--------------------	-----------------------

- Sexe usuaris externs

Sexe		
Homes	280	80,28%
Dones	65	19,72%
Total persones usuàries ateses	345	100%

Observant les gràfiques anteriors queda reflectit clarament que el percentatge d'ús del servei és majoritàriament d'homes.

- Temps d'utilització del servei

	Dutxes	Bugaderia	Consigna	Correus	Telèfon
Gener	272	113	110	18	78
Febrer	294	136	125	7	73
Març	245	95	135	10	113
Abril	305	132	295	8	133
Maig	276	121	164	11	95
Juny	292	129	168	5	88
Juliol	275	144	203	11	99
Agost	281	118	152	10	118
Setembre	249	137	108	6	60
Octubre	334	148	109	9	98
Novembre	281	138	78	5	74
Desembre	251	136	63	6	64
Totals	3.355	1.547	1,710	107	1.093

Les dutxes són amb diferència el servei més utilitzat, mentre que el correu és el que menys s'utilitza. La mitjana de dutxes diària és de més de 12 per dia.

Tot i que hi ha variacions durant els diferents mesos de l'any, diríem que els serveis externs

mantenen una ocupació bastant alta durant tot l'any.

- Prestacions usuaris externs

	Menjador	Aliments	Vals de roba
Gener	12	5	55
Febrer	7	2	57
Març	13	1	27
Abril	11	1	14
Maig	11	4	18
Juny	4	1	15
Juliol	10	3	14
Agost	8	6	11
Setembre	15	4	17
Octubre	6	4	12
Novembre	7	6	22
Desembre	7	6	13
Totals	113	43	275

- Altes en el SAM per derivacions d'altres municipis

Derivants	Usuaris acollits
Serveis socials Sta. Eulària des Riu	3
Serveis Socials Sant Antoni de Portmany	2
Serveis Socials Sant Joan	0
Serveis Socials Sant Josep	2
Totals	7

- Quadre resum actuacions generals

	2017	2018
Núm. de persones acollides	130	123
Núm. de persones acollides pisos supervisats	5	24
Núm. de persones que han rebut informació i orientació	351	355
Núm. de persones que han rebut orientació laboral	247	260

Núm. de persones al servei de bugaderia	1.379	1.547
Núm. de persones al servei de dutxes	3.633	3.355

Conclusions

La primera conclusió a destacar és la de l'increment de benestar que s'ha produït en els usuaris en els últims mesos de l'any, en haver augmentat de 7 a 10 places el servei de pisos supervisats, ja que poden disposar d'un lloc més concorde per treballar a nivell d'intervenció social en molts dels casos i obtenir una major satisfacció en la consecució dels objectius marcats.

Els pisos supervisats del SAM són un servei més complet, en el qual els usuaris poden iniciar un recorregut complet des que inicien l'acolliment en el CAM, es traslladen als pisos si compleixen uns requisits mínims i finalment poden buscar un allotjament alternatiu perquè disposen dels mitjans econòmics i les habilitats necessàries per a això.

Des dels últims anys hem pogut veure com s'ha produït una pujada dels preus dels lloguers exponencial, tant en els pisos com a l'hora de llogar habitacions. La demanda ha estat tan alta a causa del correveu que es produeix des de la península cap a les illes a l'estiu amb l'inici de la temporada, que ha fet que al llarg de 2018, moltes de les persones que van venir a l'illa buscant treball i tot i trobant-lo, o bé no poguessin mantenir l'allotjament a causa dels alts preus, o bé havien de treballar vivint en condicions d'infrahabitatge. D'aquesta manera havien de tornar a les seves regions o llocs d'origen, aguantaven fins que se'ls acabaven els diners i no podien tornar, o bé treballar sense poder descansar degudament. Ha estat necessària la nostra ajuda perquè poguessin tornar en algun moment, abans que comencessin un procés d'exclusió social. Després de veure les dades recollides el 2018, podem observar que hi ha hagut un estancament dels casos atesos als tres serveis que s'ofereixen des del SAM, respecte de l'any anterior.

A causa de la societat actual, el perfil ha canviat considerablement: ha augmentat el perfil de persona usuària major de 48 anys; i a causa del mercat laboral i d'allotjament actual existent s'ha vist esquerdat, i s'ha trobat en un estat d'exclusió o necessitat amb què mai abans s'havia topat .

L'edat d'entrada al SAM ha sofert un augment, en gran manera pel canvi de perfil, incrementant l'usuari amb procés de convalescència sanitària o amb avançada edat, davant el laboral, per la manca de resposta institucional de les administracions competents en aquests àmbits.

El SAM ha continuat augmentat el seu percentatge de pernoctació anual. En trobar-se el centre al 100% de la seva ocupació en època d'estiu a causa del canvi de perfil anteriorment citat, aquest fet produeix que no hi hagi tanta aflluència al SAM, que se centrava més en l'àmbit laboral.

Això provoca que els acolliments s'allarguin en el temps.

El problema de l'habitatge a Eivissa, posa de manifest una de les febleses per a les persones que es troben en situació de necessitat o exclusió social. L'accés a l'habitatge a causa de la temporada es torna tasca impossible. Tant pel cost dels lloguers abusius i la falta d'allotjaments, es retarden les sortides del SAM.

D'altra banda la falta de recursos específics per a molts dels usuaris unit a la tardança dels propis serveis a l'hora de concedir places socials, fa que es generi un tap a l'hora de poder accedir al SAM. És per això que els acolliments en lloc de mantenir-se o ser ocupats en menys temps han anat en descens en els 2 últims anys. Ens trobem a vegades en situacions de llista d'espera per entrar en recursos especialitzats, molt més llargs que el que venia essent habitual. Davant la falta de places a nivell social en nombrosos recursos, tals com residències per a persones majors, places en pisos tutelats o centres de salut mental o discapacitat, fa que es torni una impossibilitat la sortida del centre a persones que per la seva vulnerabilitat no se'ls poden deixar en situació de carrer.

Les disminucions d'algunes de les dades en els serveis, com pot ser el laboral, deixen entreveure la millora de la informació als usuaris en el passat; tenen més informació els propis usuaris i saben d'aquesta manera on acudir per satisfer les seves demandes de forma més concreta, acudint a Serveis especialitzats per a persones en risc d'exclusió social d'orientació laboral.

Igual que en anys anteriors, la xifra d'usuaris nacionals no descendeix, són cada vegada més les persones d'origen espanyol que utilitzen qualsevol dels serveis del SAM. Tant per tenir més informació on acudir, com perquè les necessitats d'usuaris d'origen nacional ha anat en augment, creixent amb ells les persones en situació d'exclusió social.

Des del SAM considerem que és fonamental realitzar un treball conjunt i coordinat amb tots els serveis implicats, tant d'atenció primària com altres recursos especialitzats. D'aquesta manera podem aconseguir una intervenció més complerta i integral, així com posar en comú els diferents punts de vista que s'obtenen des dels diferents serveis i dels diferents professionals implicats, amb la qual cosa s'obté un millor aprofitament dels recursos existents.

5- PROGRAMA ATENCIÓ A LA DIVERSITAT

5.1 TREBALL INDIVIDUAL

Descripció

L'atenció individual dona resposta en aquelles situacions, que per les seves característiques i demandes del propi ciutadà, requereixen una atenció personalitzada i un abordatge individualitzat (informes d'adequació de l'habitatge, informes d'arrelament, informació i orientació...)

Destinatari i requisits

Ciutadans del municipi que presenten situacions individuals o que estant sotmesos a procediments que requereixen un tracte individualitzat donat el seu origen, situació laboral o administrativa.

Atencions que ofereix

Informació, orientació, tramitació, derivació a altres serveis, expedició d'informes tècnics i altres procediments anàlegs que per la seva naturalesa requereixen una atenció individualitzada.

Sol·licituds

Per obtenir cita individualitzada es pot fer presencialment a C/ Formentera, 11 baixos, via telefònica 971 39 48 91 o bé a través del correu electrònic convivencia@eivissa.es

Avaluació

La intervenció en aquest nivell es centra majoritàriament en resoldre, orientar, informar o tramitar, aspectes relacionats amb tràmits d'estrangeria.

Majoritàriament les consultes que s'adrecen al nostre servei són les relacionades amb la tramitació de l'informe d'arrelament social i reagrupació familiar.

5.1.1 INFORME D'ARRELAMENT SOCIAL

És un informe preceptiu per acreditar la integració social en el procés d'obtenció d'una autorització de residència temporal per arrelament social. Dirigida a les persones estrangeres no comunitàries, majors d'edat, empadronades en el municipi en situació administrativa irregular o amb permanència autoritzada per raons de protecció internacional que pretenguin tramitar una autorització de residència temporal per arrelament social. Els serveis socials emeten un informe d'arrelament social favorable o desfavorable en funció que s'acrediti suficientment la integració social de la persona interessada. L'informe es fonamenta en la documentació i amb la entrevistes que acompanyi la sol·licitud.

Informes realitzats durant l'any 2018

PAÍS	HOMES	DONES	TOTAL
ALBÀNIA	0	1	1
ARGENTINA	3	2	5
ARMÈNIA	1	0	1
BRASIL	2	10	12
COLÒMBIA	4	2	6
EEUU	1	0	1
EQUADOR	2	1	3
EL SALVADOR	2	1	3
FILIPINES	2	0	2
GEÒRGIA	0	1	1
GUINEA	1	0	1
ÍNDIA	1	0	1
MARROC	12	3	15
PARAGUAI	14	14	28
REP DOMINICANA	1	1	2
RÚSSIA	0	1	1
SENEGAL	3	0	3
URUGUAI	1	1	2
VENEÇUELA	1	1	2
XINA	1	0	1
XILE	1	1	2
TOTAL	53	40	93

5.1.2 INFORME D'ADEQUACIÓ D'HABITATGE PER SOL·LICITAR REAGRUPAMENT FAMILIAR

Aquest informe preceptiu serveix per acreditar l'adequació de l'habitatge en el procés d'obtenció d'una autorització de residència per reagrupació familiar .

Va dirigit a les persones estrangeres que tenguin el domicili habitual en un municipi d'Eivissa i pretenguin reagrupar la seva família.

L'informe es basa en la informació obtinguda de la documentació sol·licitada i de la visita a domicili realitzada per un funcionari públic.

Informes realitzats durant l'any 2018

PAÍS	HOMES	DONES	TOTAL
ARGENTINA	1	1	2
BRASIL	1	0	1
COLÒMBIA	3	3	6
EQUADOR	7	6	13
FILIPINES	4	7	11
GHANA	1	0	1
MARROC	13	2	15
NEPAL	1	0	1
PAKISTAN	1	0	1
PARAGUAI	0	6	6
PERÚ	0	1	1
REP DOMINICANA	2	3	5
RÚSSIA	1	0	1
SENEGAL	3	2	5
UCRAÏNA	0	1	1
XINA	5	0	5
TOTAL	43	32	75

5.2- TREBALL COMUNITARI

Descripció

El treball comunitari suposa l'atenció, informació, mediació, assessorament i suport a la comunitat ciutadana del municipi i la gestió adequada de l'ús de l'espai públic.

Aquesta tasca es desenvolupa a través del contacte directe amb els implicats i segons el treball que calgui abordar es despleguen les tècniques d'intervenció necessària segons cada circumstància.

Destinataris i requisits

Col·lectius de ciutadans residents al municipi d'Eivissa.

Atencions que ofereix

Informació i orientació.

Tasques d'assessorament i suport.

Mediació d'interessos entre els diferents grups que composten el barri/zona i el teixit comunitari de la nostra ciutat, si escau.

Avaluació

El treball comunitari es realitza tant a petició de les persones, grups i associacions, com a través del contacte directe i de carrer del servei, així com la detecció de necessitats per part de la pròpia regidoria o altres agents socials.

5.3- MESA PER A LA CONVIVÈNCIA

La Mesa per la Convivència agrupa diferents entitats socials que treballen i tenen relació amb població immigrant, i amb la voluntat de treballar per una relació més fluïda entre entitats i administració pública, i poder treballar situacions importants que es donen dintre d'aquesta nova ciutadania.

La constitució d'aquesta Mesa per la convivència es va produir el 10 de febrer de 2017. Des de les hores fins ara, n'han format part quinze entitats socials, de caire immigrant i d'atenció social.

La voluntat d'aquestes trobades amb les entitats es poder intercanviar informació dels serveis i recursos en marxa, i aclarir els protocols de relació i assistència amb la ciutadania. La Mesa per la convivència és un mitjà de transmetre i intercanviar aquesta informació de manera directa i poder treballar situacions que es donen entre diferents ciutadans i comunitats del municipi, homogeneïtzant l'atenció que es dona a aquestes situacions.

Al llarg del 2018 es van realitzar quatre reunions de la Mesa:

16/02/2018 Reunió amb representats de la policia Nacional on es varen explicar el tràmits que es realitzen en el negociat d'estrangers de la comissaria del cos nacional de la policia nacional d'Eivissa.

4/05/2018. Reunió i xerrada a càrrec de Mahécor Mbengue, membre de l'Associació de Senegalesos, resident a Palma de Mallorca des de 2008 per parlar i recollir propostes sobre diversitat lingüística i cohesió social

18/05/2018 Reunió amb la companyia elèctrica ENDESA per donar donar informació sobre la tramitació del bo social i el perfil de beneficiaris.

19/10/2018 Reunió amb representants de la companyia elèctrica ENDESA per a la realització d'un taller sobre estratègies d'estalvi d'energia i consum responsable.

Avaluació

Aquesta iniciativa ha estat ben rebuda. Es pretén que en aquestes reunions es tractin temes i aspectes que preocupen als integrants de la mesa. Aspectes que afecten per igual la ciutadania independentment de la seva procedència d'origen.

5.4- MEDIACIÓ INTERCULTURAL

Descripció

El projecte de mediació vol facilitar la integració social de les persones i famílies procedents de països estrangers, especialment extracomunitaris, i intervenir amb dels ciutadans i serveis municipals per a possibilitar l'acostament i la convivència així com el treball comunitari dins l'espai públic de la nostra ciutat.

L'equip de mediació pot realitzar aquestes accions tant de forma individual com conjunta, amb d'altres equips de la Regidoria de Benestar Social i pot col·laborar transversalment amb d'altres departaments i projectes de l'Ajuntament d'Eivissa, per facilitar les accions que es volen posar en marxa en matèria d'immigració i convivència ciutadana.

Atencions que ofereix

Organització d'accions a nivell comunitari per afavorir la integració i el respecte a la diversitat.

Suport i assessorament a persones, famílies i col·lectius per facilitar la seva integració a l'estructura social i econòmica del municipi.

Suport i assessorament a associacions d'origen estranger de models de funcionament intern, planificació de projectes, i possibilitats de finançament del seu manteniment i dels seus projectes.

Intervencions comunitàries per combatre l'exclusió social. Suport a la mediació en cas de conflicte per raons culturals, d'origen o creença religiosa.

Avaluació

Al llarg de l'any 2018 les accions més destacades han estat:

Suport a les associacions d'immigrants en general: Informació i assessorament per la demanda de diferents tipus de subvencions públiques, tant pel manteniment dels seus serveis com per a la realització de nous projectes.

Suport i informació a les associacions en la realització de tràmits de l'administració pública. Per exemple reunions dutes a terme amb el servei del padró de l'Ajuntament de la ciutat d'Eivissa, els serveis socials municipals i l'associació de senegalesos per estudiar les dificultats que presenten algunes persones immigrades a l'hora d'empadronar-se.

6- CONVENIS I SUBVENCIONS

6.1 CONVENIS DE COL·LABORACIÓ AMB ENTITATS SOCIALS 2018

Descripció

El conveni es un mitjà que serveix per emmarcar la relació entre la Regidoria de Benestar Social i altres institucions o entitats no lucratives, per a la coproducció de serveis o realització d'activitats que suposin un benefici o pretenguin millorar les situacions dels ciutadans del municipi. Amb això es pretén oferir a les institucions i entitats, des de la línia de coresponsabilitat, una actuació coordinada per tal d'oferir conjuntament serveis de qualitat per a tota la ciutadania.

Perfil entitats destinatàries

La regidoria de Benestar Social estableix convenis amb institucions o entitats en què el serveis que presten estant dirigits als àmbits de salut, espai, serveis socials, col·lectius amb especials dificultats o amb un perfil d'alta vulnerabilitat social (menors, persones dependents, persones majors) etc. Així mateix estar constituït com a associació o entitat legalitzada per realitzar les accions dirigides als ciutadans del municipi d'Eivissa és un requisit imprescindible.

Durada

Els convenis solen tenir una vigència anual.

Quantia pressupostària

Per a l'any 2018 hi havia consignat un pressupost total de de 280.000€, dels quals una vegada executats els convenis i presentades les justificacions pertinents de totes les entitats es van concedir un total de 280.000€

Avaluació

Seguint aquestes línies d'actuació l'Ajuntament d'Eivissa va subscriure 12 convenis de col·laboració amb les següents 12 entitats:

- Conveni de col·laboració entre l'Ajuntament d'Eivissa i la Plataforma Sociosanitària de les Pitiüses.
- Conveni de col·laboració entre l'Ajuntament d'Eivissa i l'Associació de familiars de malalts d'Alzheimer.
- Conveni de col·laboració entre l'Ajuntament d'Eivissa i Càritas d'Eivissa.
- Conveni de col·laboració entre l'Ajuntament d'Eivissa i la Fundació Ignacio Wallis.
- Conveni entre l'Ajuntament d'Eivissa i l'Obra Social de la Caixa i l'Associació de gent gran

d'Eivissa "L'Esplai".

- Conveni de col·laboració entre l'Ajuntament d'Eivissa i l'Assemblea Insular de Creu Roja d'Espanya.
- Conveni de col·laboració entre l'Ajuntament d'Eivissa i l'Associació de Donants de Sang d'Eivissa.
- Conveni entre l' Ajuntament d'Eivissa i el club de jubilats i pensionistes del mar d'Eivissa i Formentera.
- Conveni entre l' Ajuntament d'Eivissa i Associació d' Esclerosis Múltiple.
- Conveni entre l' Ajuntament d'Eivissa i Fundació Deixalles.
- Conveni de col·laboració entre l'Ajuntament d'Eivissa i el Banc d'aliments d'Eivissa i Formentera.
- Conveni de col·laboració entre l'Ajuntament d'Eivissa i l'entitat AMADIBA.

6.2 CONVOCATÒRIA DE SUBVENCIONS 2018

Descripció

La Regidoria de Benestar Social estableix anualment una convocatòria pública de subvencions amb una dotació econòmica amb càrrec al pressupostos municipals per a la realització de programes o activitats d'atenció i promoció social per entitats que desenvolupin els seus serveis cap als ciutadans del nostre municipi.

Es dona prioritat a aquelles entitats en les quals les seues actuacions, ja siguin de caire preventiu, assistencial o de reinserció, afavoreixin la integració dels col·lectius més desafavorits dels diferents grups de població: infància, joves, vellesa, dona, discapacitats, toxicòmans i altres grups amb necessitats.

La finalitat d'aquestes subvencions és la de potenciar projectes a través de subvencions econòmiques a les iniciatives encaminades a millorar la situació de persones o grups amb greus dificultats socials i veïns del municipi d'Eivissa.

Perfil entitats destinatàries

El perfil de les entitats per poder-se presentar ve explicat a cada base de la convocatòria, no obstant hauran de ser: Persones jurídiques, associacions o entitats i grups sense afany de lucre i que donen serveis o activitats relacionades amb el benestar social als ciutadans i ciutadanes del municipi d'Eivissa.

Durada

Anual. Termini de sol·licituds durant el primer quadrimestre de l'any.

Quantia pressupostària

Per a l'any 2018 es tenia una consignació pressupostària de 70.000€, dels quals, una vegada finalitzat el procés de presentació de la justificació per part de cadascuna de les entitats, es van distribuir un total de 69.134,83 € entre un total de 22 associacions, entitats i fundacions.

Avaluació

Les entitats que es van presentar al concurs de subvenció i que finalment van ser objecte de rebre subvenció van ser:

- DEFORSAM
- APNEEF
- Caritas diocesana de Ibiza
- ASPANADIF Padres de Niños y Adolescentes discapacitados Ibiza y Formentera
- ADIMA Ibiza
- AECC Asociación Española contra el Cáncer
- Asociación Dignidad
- Associació de voluntaris "Magna Pitiusa"
- ASPANOB Niños con Cancer de Baleares
- ADDIF Deportiva para Discapacitados de Ibiza y Formentera
- APAAC Asociación de Ayuda a Afectados de Cáncer
- Plataforma Sociosanitària de les Pitiüses
- AFFARES Asociación de Fibromialgia, Fatiga Crónica, Reumatológicas, SQM y SE de Eivissa y Formentera
- AEMIF
- ACTEF
- Associació d'Asperger Ibiza i Formentera
- APFEM
- Metges del Món Illes Balears
- Associació Dones Progressistes
- Fundació Deixalles
- Fundación Hombre Libre-Proyecto Home Eivissa
- APIES Inclusión Educativa y Social

7. ORGANIGRAMA

ORGANIGRAMA BENESTAR SOCIAL 2018

