

## ÍNDEX

Xarxa actual de centres i serveis	2
Dades del municipi	3
<b>ELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS</b>	
Anàlisi dels casos 2015, dades SIUSS	6
Prestacions econòmiques individuals	14
Conclusions	15
<b>ATENCIÓ A INFÀNCIA I FAMÍLIA</b>	
Prestació econòmica per subvencionar escoles	17
Projecte Eines de Cultura	18
Projecte Acaná	20
ALTER	22
PISEM	30
<b>ATENCIÓ A PERSONES AMB DEPENDÈNCIA</b>	
SAD, servei d'ajuda a domicili	35
Teleassistència	35
Servei de menjador a domicili, Conveni amb Fundació Ignasi Wallis	37
Projecte Servei de Neteja	39
Programa cessió ajudes tècniques	40
<b>PROGRAMES D'ATENCIÓ A LA CONVIVÈNCIA</b>	
Àrea d'acollida	45
Àrea de treball individual	48
Àrea de treball grupal	50
Àrea de Programa de Ciutadania i Convivència	54
Àrea de treball comunitari	56
Àrea de mediació intercultural	59
Subvenció CAIB «Eivissa Ciutat d'Acollida»	61
Àrea d'activitats voluntariat i associacionisme	63
<b>ATENCIÓ A PERSONES EN PROCÉS D'INCLUSIÓ SOCIAL</b>	
Renda mínima d'inserció	67
Centre d'acolliment municipal	69
<b>RECURSOS HUMANS</b>	
Organigrama	98

## XARXA ACTUAL DE CENTRES I SERVEIS

### **Unitat de Treball Social Eixample**

C/ de Fra Vicent Nicolau 7-1r  
Tel.: 971 31 06 01 Fax: 971 19 38 50  
e-mail: [eixample.uts@eivissa.es](mailto:eixample.uts@eivissa.es)

### **Unitat de Treball Social Ponent**

C/ de Formentera, núm. 11 baixos  
Tel.: 971 39 48 91 Fax: 971 39 99 04  
e-mail: [ponent.uts@eivissa.es](mailto:ponent.uts@eivissa.es)

### **Unitat de Treball Social Sa Riba**

Pl. de sa Riba, 12 baixos  
Tel.: 971 31 30 66 i 971 31 32 19 Fax: 971 19 16 11  
e-mail: [sariba.uts@eivissa.es](mailto:sariba.uts@eivissa.es)

### **Servei d'atenció a l'autonomia i atenció a la dependència**

C/ de Fra Vicent Nicolau 7-1r  
Tel.: 971 31 06 01 Fax: 971 19 38 50  
e-mail: [dependencia@eivissa.es](mailto:dependencia@eivissa.es)

### **Centre d'Acolliment Municipal**

C/ de Carles III, 27- 3r.  
Tel.: 971 19 09 66 Fax: 971 317066  
e-mail: [cam@eivissa.es](mailto:cam@eivissa.es)

## EL MUNICIPI D'EIVISSA (font: IBESTAT)

<b>Població any 2015:</b>	<b>49.975</b>
Població any 2014:	49.693
Població any 2013:	50.401
Població any 2012:	49.768
<b>Densitat de població 2015:</b>	<b>4.452</b>
Densitat de població 2014:	4.367
Densitat de població 2013:	4.503
Densitat de població 2012:	4.467
<b>Variació relativa 2015-2014:</b>	<b>+0,567</b>
Variació relativa 2014-2013:	-1,424
Variació relativa 2013- 2012:	+1,272
Variació relativa 2012- 2011:	+0,008
<b>Nacionalitat i nascuts a l'estranger 2015:</b>	<b>14.291</b>
Nacionalitat i nascuts a l'estranger 2014:	14.293
Nacionalitat i nascuts a l'estranger 2013:	13.862
Nacionalitat i nascuts a l'estranger 2012:	13.714
<b>Percentatge de població estrangera 2015:</b>	<b>28,59</b>
Percentatge de població estrangera 2014:	28,76
Percentatge de població estrangera 2013:	27,50
Percentatge de població estrangera 2012:	27,56

**Superfície del municipi: 11,3 Km2.**

**38°54'32"N,1°25'58"E**

## ELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS

Els serveis socials comunitaris bàsics constitueixen el primer nivell d'atenció de les necessitats socials bàsiques dels ciutadans, estan ubicats en tots els municipis espanyols i es dirigeixen a la població en conjunt.

Les prestacions s'ofereixen en aquests serveis són les establertes als 4 programes del Pla Concertat amb les Comunitats Autònomes de Prestacions Bàsiques, aprovat pel Consell de Ministres i que es ve desenvolupant des de l'any 1987.

- Informació i orientació.
- Suport a la unitat de convivència i ajuda a domicili.
- Prevenció de l'exclusió social i inserció social.
- Allotjament alternatiu.
- Foment de la solidaritat: cooperació social.

Compten amb un important instrument financer i de coordinació entre les administracions com és el denominat Pla de Prestacions Bàsiques, a través del qual les administracions estatal, autonòmica i local, es comprometen a aportar els recursos econòmics necessaris per al desenvolupament de les prestacions bàsiques.

Per altra banda, el Sistema d'Informació d'Usuaris dels Serveis Socials (SIUSS), es configura com una eina informàtica comuna del sistema, que no sols actua com a suport documental per a la recollida de les dades bàsiques dels usuaris dels serveis, sinó que també serveix d'història social i per dur a terme un seguiment de les intervencions, proporcionant un major coneixement del perfil de dits usuaris.

Per a aquesta comesa es disposa de tres unitats de treball social (UTS) que configuren la xarxa de serveis socials comunitaris; on equips de professionals qualificats informen, orienten, assessoren i realitzen les intervencions i gestions necessàries per tal de facilitar solucions als problemes i necessitats de caire psicosocial que es plantegin i a les necessitats bàsiques que presentin.

Completant la xarxa d'unitats de treball social es disposa d'un Centre d'Acolliment amb 20 places per a allotjament i un nombre ampli de serveis de dutxa, bugaderia i consigna. Des d'aquest servei es desenvolupa el treball social d'atenció primària amb les persones que són nouvingudes i no tenen càrregues familiars. Així mateix cal destacar que, a través de convenis de col·laboració, l'Ajuntament pot oferir servei de menjador per a persones en situació de risc o exclusió social.

I de manera específica es disposa d'un servei de promoció de l'autonomia personal i atenció a la dependència que engloba el SAD, tele-assistència, menjar a domicili i projectes específics.

## **Atenció oferida per les Unitats de Treball Social (UTS)**

Els serveis que ofereixen les UTS són:

- Informació, orientació i assessorament per adequar solucions a problemes personals i familiars.
- Servei d'atenció domiciliària.
- Suport a persones, famílies i grups.
- Orientació i tramitació dels diferents ajuts socials, prevenció de l'exclusió social i inserció social.
- Informació sobre recursos socials per a infants, els joves, la gent gran, persones amb discapacitat, les dones.
- Accés a recursos i serveis especialitzats.
- Intervenció psicosocial a persones, famílies i/o grups.
- Col·laboració amb entitats i grups del barri per buscar conjuntament solucions als problemes socials de la població.

## **Distribució de zones per UTS**

<b>Unitats de Treball Social</b>	<b>Barris corresponents a cada zona/UTS</b>
<b>UTS Eixample</b>	Eixample, sa Colomina, es Llimoners, sa Real, Palmer, es Clot, sa Capelleta, Puig des Molins, Can Misses, Can Bufí.
<b>UTS Ponent</b>	Ses Figueretes, es Viver, ses Ànimes, Platja d'en Bossa, Cas Serres, Can Sifre, Ca n'Escandell, es Putxet, Cas Mut/Can Sants.
<b>UTS Sa Riba</b>	La Marina, Dalt Vila, sa Penya, plaça des Parc-Vara de Rey, Eixample de Vara de Rey, es Pratet, sa Blanca Dona, Can Negre, Vuit d'agost, Talamanca, s'Illa Plana.

## **ANÀLISI DE LES INTERVENCIONS I EXPEDIENTS ACTUALITZATS A L'ANY 2014**

El SIUSS és el sistema d'informació unificat de serveis socials que utilitzen tots els centres de serveis socials d'atenció primària de l'Estat espanyol, per tal de compartir la mateixa conceptualització i codificació dels elements relacionats amb les demandes, els

recursos i les intervencions vinculades a cada un dels expedients treballats per les unitats de treball social.

### **1. Casos nous**

SIUSS. Resum General d'Explotació

#### 3. Obertura de l'expedient des d'01/01/2015 fins a 31/12/2015

La següent taula reflecteix clarament i simplement el que diem casos nous, és a dir, és el nombre de famílies que s'han adreçat per primera vegada als serveis socials.

Es produeix una lleugera baixada; ja que es passa de 475 expedients nous l'any 2014 a 428 l'any 2015. Això suposà 15,67 expedients menys per UTS a l'any, gairebé imperceptible com a variació de càrrega de feina, poc més d'un expedient al mes.

UTS	Nº de Expts.	Nº de membres de la U.Fam.	Nº d'usuaris	Nº d'intervencions
UTS EIXAMPLE	152	281	211	215
UTS PONENT	173	323	205	248
UTS SA RIBA	103	161	129	143
<b>Total</b>	<b>428</b>	765	545	<b>606</b>

### **2. Total intervencions realitzades i casos**

SIUSS. Resum General d'Explotació

Comparativa general 2014-2015

#### 2. Última actualització de la intervenció des d'01/01/2014 fins a 31/12/2014

2014	Nº d'Expts.	Nº de membres de la U.Fam.	Nº d'usuaris	Nº d'intervencions
UTS EIXAMPLE	476	1155	783	595
UTS PONENT	462	1126	722	597
UTS SA RIBA	296	675	440	430
<b>Total</b>	<b>1234</b>	2956	1945	<b>1622</b>

2. Última actualització de la intervenció des d'01/01/2015 fins a 31/12/2015

2015	Nº d'Expts.	Nº de membres de la U.Fam.	Nº d'usuaris	Nº d'intervencions
<b>UTS EIXAMPLE</b>	359	934	607	486
<b>UTS PONENT</b>	376	961	514	496
<b>UTS SA RIBA</b>	275	674	430	388
<b>Total</b>	<b>1010</b>	2569	1551	<b>1370</b>

La següent taula reflecteix tots els expedients/famílies ateses i les intervencions treballades; encara que les intervencions s'hagin iniciat en anys anteriors però s'hi segueixen treballant. Com es pot veure, les xifres són superiors a l'any 2014. Aquesta diferència fa referència a expedients-intervencions de llarga duració i a expedients-intervencions noves. Per tant, la feina ha tengut una lleugera baixada, 7 expedients sense intervencions per mes i UTS.

### 3. Recursos aplicats.

#### SIUSS. Expedients per tipus de recurs aplicat

2. Última actualització de la intervenció des d'01/01/2015 fins a 31/12/2015

La següent taula reflecteix la quantitat d'un recurs aplicat a diferents famílies o persones totes soles. Observam que la informació general i inespecífica, altres recolzaments a la unitat convivencial, ajudes econòmiques i atencions que impliquen alimentació, **suposen el 48,35%** del total dels recursos aplicats. S'han aplicat recursos en 1.633 ocasions a diferents famílies. Les prestacions d'ajuda a domicili es redueixen notablement perquè aquests casos són cada vegada més atesos directament pel Servei de promoció a l'autonomia i atenció a domicili que disposa de la seva pròpia estructura i SIUSS. En general no hi ha una variació destacable respecte a l'any 2014.

RECURSOS APLICATS	UNITATS FAMILIARS	%/TOTAL
101-INFORMACIÓ SOBRE PRESTACIONS DE SERVEIS SOCIALS	29	1,78
<b>102-INFORMACIÓ GENERAL I INESPECÍFICA</b>	<b>520</b>	<b>31,84</b>
103-TRAMITACIÓ ACCÉS RECURSOS NO DEPENDENTS DEL SISTEMA SERVEIS SOCIALS	93	5,7
104-INFORMACIÓ I DERIVACIÓ A ALTRES SISTEMES	128	7,84
105-DERIVACIÓ CAP A ALTRES RECURSOS I SERVEIS INTERNS DEL SISTEMA SERVIC.SOC.	18	1,1
106-DERIVACIÓ CAP A RECURSOS INSTITUCIONALS NO GOVERNAMENTALS	1	0,06
107-CANALITZACIÓ CAP A PROGRAMES SECTORIALS DEL PROPI CENTRE	5	0,31
201-PRESTACIONS D'AJUDA A DOMICILI	17	1,04
202-PRESTACIONS D'AJUDES TÈCNIQUES	3	0,18

<b>203-ALTRES RECOLZAMENTS A LA UNITAT CONVIVENCIAL</b>	<b>182</b>	<b>11,15</b>
205-ACTUACIONS ESPECÍFIQUES DE RECOLZAMENT A LA UNITAT CONVIVENCIAL	1	0,06
302-ALBERGUES	21	1,29
303-CENTRES D'ACOLLIDA	5	0,31
304-VIVENDES TUTELADES	4	0,24
305-ALLOTJAMENT D'URGÈNCIA	1	0,06
401-CENTRES,PROGRAMES I ACTUACIONS D'NSERCIÓ SOCIAL	21	1,29
402-CENTRES, PROGRAMES I ACTIVITATS OCUPACIONALS	45	2,76
403-CENTRES,PROGRAMES I ACTIVITATS DE RELACIÓ SOCIAL,OCI I TEMPS LLIURE	50	3,06
404-PROGRAMES I ACTUACIONS DE PREVENCIÓ I PROMOCIÓ SOCIAL	90	5,51
405-SERVEIS DE PREVENCIÓ DE LES SITUACIONS DE DEPENDÈNCIA I LES DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL	1	0,06
501-PENSIONS	2	0,12
502-AJUDES ECONÒMIQUES PÚBLIQUES PERIÒDIQUES	58	3,55
<b>503-AJUDA ECONÒMICA PÚBLICA DE PAGAMENT ÚNIC</b>	<b>143</b>	<b>8,76</b>
<b>504-ATENCIONS QUE IMPLIQUEN ALIMENTACIÓ</b>	<b>152</b>	<b>9,31</b>
505-ALTRES AJUDES EN ESPÈCIE VINCULADES A SITUACIÓ DE NECESSITAT	43	2,63
<b>TOTALS</b>	<b>1633</b>	<b>100</b>

#### **4. Gènere**

Podem observar que respecte als expedients oberts l'any 2015 hi ha una destacable variació del 7%, que arriba gairebé a l'equiparació.

Quan es tracta del total d'usuaris d'intervencions de l'any 2015, tant oberts amb anterioritat com en l'any en curs, la variació és del 2%, augmentant el percentatge de dones.

#### SIUSS. Estadística univariable. Usuaris d'intervencions.

3. Obertura de l'expedient des d'01/01/2014 fins a 31/12/2014.

<b>Sexe</b>	<b>Usuaris</b>	<b>%/TOTAL</b>
<b>HOME</b>	<b>232</b>	<b>37,3</b>
<b>DONA</b>	<b>361</b>	<b>58,04</b>
S/C	29	4,66
<b>TOTAL</b>	<b>622</b>	<b>100</b>

#### SIUSS. Estadística univariable. Usuaris d'intervencions.

3. Obertura de l'expedient des d'01/01/2015 fins a 31/12/2015.

<b>Sexe</b>	<b>Usuaris</b>	<b>%/TOTAL</b>
<b>HOME</b>	<b>240</b>	<b>44,04</b>
<b>DONA</b>	<b>275</b>	<b>50,46</b>



S/C	30	5,5
TOTAL	545	100

SIUSS. Estadística univariable. Usuaris d'intervencions.

2. Última actualització de la intervenció des d'01/01/2015 fins a 31/12/15.

Sexe	Usuaris	%/TOTAL
HOME	655	42,23
DONA	820	52,87
S/C	76	4,9
TOTAL	1551	100

### **5. Nacionalitat de les persones usuàries dels casos nous**

La taula de la pàgina següent reflecteix totes les nacionalitats del usuaris de les diferents intervencions d'un expedient que s'ha obert l'any 2015. En total 37 nacionalitats, 1 menys que a 2014. Destaca Espanya amb un 42,2%, un 7% menys que l'any passat i que s'apropa al 36% del 2013.

Mentre que l'any passat les 4 més abundants representaven el 70%; per ordre descendent: Espanya, Marroc, Paraguai i Equador; aquest any només representen el 60,55% i Paraguai ha desplaçat Marroc i Brasil a Equador.

En termes generals les xifres es mantenen en proporcions semblants a anys anteriors. Desapareixen països i n'apareixen d'altres nous, ja que un sol usuari d'intervenció ja computaria, però els percentatges més destacables es van igualant més.

SIUSS. Estadística univariable (usuaris d'intervencions).

3. Obertura de l'expedient des d'01/01/2015 fins a 31/12/2015

Nacionalitat	Usuaris	%/TOTAL
IUGOSLÀVIA	1	0,18
URUGUAI	8	1,47
SENEGAL	18	3,3
RÚSSIA	1	0,18
ROMANIA	20	3,67
REPÚBLICA DOMINICANA	5	0,92
REGNE UNIT	3	0,55
PORTUGAL	2	0,37
POLÒNIA	2	0,37
PERÚ	1	0,18
PARAGUAI	43	7,89
NÍGER	1	0,18
<b>MARROC</b>	35	<b>6,42</b>

MALI	2	0,37
LIBÈRIA	1	0,18
KÈNIA	1	0,18
ITÀLIA	4	0,73
FRANÇA	5	0,92
FILIPINES	7	1,28
ESTATS UNITS	1	0,18
<b>ESPANYA</b>	<b>230</b>	<b>42,2</b>
ESLOVÈNIA	1	0,18
EL SALVADOR	1	0,18
EQUADOR	21	3,85
CUBA	1	0,18
COLÒMBIA	7	1,28
XINA	4	0,73
XILE	1	0,18
BULGÀRIA	2	0,37
<b>BRASIL</b>	<b>22</b>	<b>4,04</b>
BOLÍVIA	6	1,1
ÀUSTRIA	1	0,18
ARMÈNIA	1	0,18
ARGENTINA	15	2,75
ARGÈLIA	1	0,18
ALEMANYA	1	0,18
ALBÀNIA	2	0,37
SENSE COMPLIMENTAR	67	12,29
<b>TOTALS</b>	<b>545</b>	<b>100</b>

## **6. Sectors de població**

La següent taula ens mostra que les intervencions realitzades en els sectors família/persones majors/infància segueixen essent les més nombroses amb diferència; sumades les tres són més de la meitat. Seguides de les intervencions en sector persones immigrades. El que no té en principi explicació és el descens en infància. En general, les proporcions són pràcticament idèntiques a l'any 2013.

### SIUSS. Intervencions per sectors de referència

1. Última actualització de la intervenció des d'**01/01/2015 fins a 31/12/2015.**

<b>Sector de Referència</b>	<b>Intervencions</b>	<b>%/TOTAL</b>
02-FAMÍLIA	512	37,37
03-INFÀNCIA	78	5,69
04-JOVENTUT	106	7,74
05-DONA	99	7,23
06-PERSONES MAJORS	61	4,45
07-PERSONES AMB DISCAPACITAT	43	3,14
08-RECLUSOS I EX-RECLUSOS	4	0,29
09-MINORIES ÈTNIQUES	33	2,41
10-MARGINATS SENSE LLAR I SOJORNANTS	87	6,35
11-TOXICÒMANS (ALCOHÒLICS I DROGAADDICTES)	20	1,46
12-REFUGIATS I ASILATS	1	0,07
14- COL·LECTIUS SIT. NEC. RISCS CATASTR. EP	1	0,07

15-MALALTIES MENTALS	19	1,39
16-MALALTIES TERMINALS	1	0,07
17-ALTRES GRUPS EN SITUACIÓ DE NECESSITAT	91	6,64
<b>18-IMMIGRANTS</b>	<b>214</b>	<b>15,62</b>
<b>TOTALS</b>	<b>1370 intervencions</b>	<b>100,00%</b>

### SIUSS. Intervencions per sectors de referència

1. Última actualització de la intervenció des d'01/01/2014 fins a 31/12/2014

Sector de Referència	Intervencions	%/TOTAL
02-FAMÍLIA	529	32,61
03-INFÀNCIA	164	10,11
04-JOVENTUT	88	5,43
05-DONA	90	5,55
06-PERSONES MAJORS	217	13,38
07-PERSONES AMB DISCAPACITAT	65	4,01
08-RECLUSOS I EX-RECLUSOS	9	0,55
09-MINORIES ÈTNIQUES	34	2,1
10-MARGINATS SENSE LLAR I SOJORNANTS	77	4,75
11-TOXICÒMANS (ALCOHÒLICS I DROGAADDICTES)	16	0,99
13-EMIGRANTS	1	0,06
15-MALALTIES MENTALS	22	1,36
16-MALALTIES TERMINALS	1	0,06
17-ALTRES GRUPS EN SITUACIÓ DE NECESSITAT	115	7,09
18- IMMIGRANTS	194	11,96
<b>TOTALS</b>	<b>1622 intervencions</b>	<b>100,00%</b>

### 7. Característiques familiars

El més destacable és que els casos de les persones totes soles s'apropen a la meitat, 411. En les famílies amb fills, podem suposar que el que més abunda són les parelles amb 1/2 fills, 283. I les nombroses sumen 144. Els nuclis familiars amb 2 membres poden ser tant relacions de parella, com monoparentals amb un fill o familiars, 172. S'ha de tenir en compte que únicament es tramiten casos de SAD a la UTS Sa Riba, ja que els altres es tramiten directament des de la Unitat d'Atenció a la Dependència i SAD, per tant, el perfil és més el d'adult tot sol que no el de persona major.

#### Membres del nucli familiar.

#### SIUSS. Expedients per nombre de membres.

2. Última actualització de la intervenció des d'01/01/2015 fins a 31/12/2015.

## PRESTACIONS ECONÒMIQUES INDIVIDUALS

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 greu 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.

### Prestacions econòmiques, conceptes:

#### Prestacions econòmiques, pressupost:

	2014	2015
Ajudes assistencials PPB:	215.000 €	215.000 €
Ajudes ec. infància i família:	60.000 €	60.000 €
Ajudes ec. exclusió social:	19.340 €	20.000 €
Subvenció GB infància en risc:	37.458€	42.763€
<b>Total pressupost:</b>	<b>331.762 €</b>	<b>337.763€</b>

## CONCLUSIONS A L'EXPLOTACIÓ DEL SIUSS

L'any 2015 observam un molt petit descens que es produeix després del petit ascens de l'any 2014. La població empadronada s'estabilitza entre els 49.000-50.000 habitants. La mitjana de població dels 4 darrers anys és de 49.959 habitants.

<b>Població any 2015:</b>	<b>49.975</b>
<b>Població any 2014:</b>	<b>49.693</b>
<b>Població any 2013:</b>	<b>50.401</b>
<b>Població any 2012:</b>	<b>49.768</b>

L'any passat dèiem que «aquesta tendència a la baixa de famílies que s'adrecen per primera vegada als serveis socials pot estar relacionada amb la disminució de la població empadronada. Les persones empadronades a Eivissa han baixat un 1,4%; de manera que

*possiblement s'ha reduït el flux de persones nouvingudes, tant nacionals com estrangeres».*

Quant a altres aspectes, com a usuaris dels serveis socials per gènere, sector de població i nacionalitat, es mantenen en proporcions semblants a anys enrere. Treballam a parts iguals amb homes i dones.

Cal recalcar que la població del municipi d'Eivissa amb nacionalitat i nascuda a l'estranger es manté al 28%. Es produeix una molt petita disminució de la població espanyola atesa als serveis socials, però es manté entorn al 40% dels darrers anys.

Per tant, es consolida l'estabilització de població del municipi i població atesa als serveis socials comunitaris bàsics.

## **ATENCIÓ A INFÀNCIA I FAMÍLIA**

### **PRESTACIÓ ECONÒMICA DE SUBVENCIÓ ESCOLETA**

#### **Descripció**

És una prestació mitjançant la qual les famílies amb infants de 0 a 3 anys poden disposar d'una plaça de guarderia pública o privada amb possibilitat de subvenció total o parcial, mentre els seus progenitors realitzen tasques d'inserció laboral destinades a la millora de la seua situació sociofamiliar. Aquesta prestació té dos eixos d'intervenció bàsics, per una banda conciliar vida laboral i familiar i en determinats casos prevenir i detectar situacions de risc social. Amb una partida pressupostària de fins a 65.000 €.

#### **Destinatari i requisits**

Famílies residents al municipi d'Eivissa que presenten mancances econòmiques, socials i/o educatives amb menors a càrrec que no tenen edat escolar.

Per ser possible beneficiari d'aquest projecte cal estar en situació d'atur, economia precària i/o dificultats d'inserció social.

#### **Atencions que ofereix**

Inserció/reinserció laboral.

Suport educatiu i social a famílies amb dèficits.

### **Durada**

Subvencions fins a tres mesos amb possibilitat de pròrroga.

### **Sol·licituds**

A través de les UTS.

### **Avaluació**

En el moment de donar-se de baixa de la subvenció els motius han estat els següents:

Assoliment dels objectius acordats

Canvi de residència, municipi o CA

Decisió del personal tècnic per incompliment dels acords

Decisió explícita de la família

Escolarització

Inserció laboral

Proposta TS (treballador/a social)

## **PROGRAMA EINES DE CULTURA**

### **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 l'Humanitat per la UNESCO el 1999, tanmateix manté l'índex més alt de vulnerabilitat social de tota l'illa degut a factors urbanístics i factors socials.

Des de la Unitat de Treball sa Riba, a més d'una atenció integral comunitària per la prevenció i inserció social de les famílies residents al barri, s'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.

### **Destinatari i requisits**

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

### **Atencions que ofereix**

- 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**

L'Atenció és durant el curs escolar, de l'octubre 2015 fins a juny 2016.

### **Sol·licituds**

Les sol·licituds es poden realitzar a través de la Unitat de Treball Social sa Riba.

### **Avaluació**

Aquest curs escolar s'han rebut 31 inscripcions, han estat totes acceptades.

El perfil majoritari són nens i nenes d'ètnia gitana, un total de 29, residents al barri de sa Penya. Les altres dues corresponen a dos germans d'origen magribí i residents al barri de la Marina.

Els menors presenten absentisme escolar alt i un baix rendiment acadèmics. Són menors que viuen dins un entorn de dificultat social i risc d'exclusió.

Per poder atendre millor les seves particularitats aquests infants han estat agrupats en 5 grups atenent a les seves edats; dos grups ( 6 i 6 respectivament) per un total de 12 infants *de 3 a 5 anys*, dos grups (9 i 11 menors respectivament) per un total de 20 infants de 6 a 11 anys; i un darrer grup de 10 infants d'entre 11 i 13 anys.

Les dos educadores contractades han treballat continguts educatius adaptats a les necessitats de cada grup i al nivell individual de cadascun; per la qual cosa s'han mantingut coordinacions setmanals amb l'equip d'educadores i treballadores socials de sa Riba. Aquest treball en xarxa ha facilitat millorar l'efectivitat de les actuacions de normalització escolar que es porten a terme des de la Unitat de Treball Social.

Per treballar les habilitats socials, de comunicació relació i resolució de conflictes s'han realitzat diferents dinàmiques i activitats creatives adaptades a les seves edats.

Per al desenvolupament de les sessions s'ha utilitzat tant el Centre Social de sa Miranda com altres espais externs, a més també s'han realitzat sortides educatives dirigides a conèixer els indrets de patrimoni històric i cultural que té el barri.

## **PROGRAMA ACANÁ**

### **Descripció**

El programa “ACANÁ!” (que significa “ARA!” *en caló*), neix l'any 2014 per la necessitat detectada pels professionals dels serveis socials que treballen al barri de sa penya d'oferir recursos a nivell social, familiar i laboral a les mares dels infants que acudeixen setmanalment a les activitats de reforç escolar i oci al Centre Social sa Miranda; també es pretén donar resposta a les demandes d'aquestes dones, que en ocasions ens han formulat envers la millora del seu nivell cultural, formatiu i laboral i d'aquelles dificultats que com a mares i com a dones es troben diàriament envers l'educació del seus fills . A més per part dels professionals de la UTS sa Riba aquest programa afavoreix complementar les intervencions individuals i familiars i millorar la relació entre professional i usuària.

La metodologia del programa facilita poder oferir les mateixes eines envers pautes educatives, habilitats socials i de comunicació tant a la tarda als menors com al matí amb les seves mares i per tant afavoreix la continuïtat i el reforç per l'adquisició de les pautes educatives per part del menors.

### **Destinatari i requisits**

Dones d'ètnia gitana, residents al barri de sa Penya i mares del alguns menors que participen en Eines de Cultura.

### **Atencions que ofereix**

- Ofereix un espai de trobada i comunicació on poder treballar amb grup diferents aspectes educatius, d'orientació laboral, habilitats socials...



- Coordinacions i activitats per tal d'afavorir la continuïtat de les pautes educatives que es treballen amb els seus fills a les tardes, com ara normes, límits, hàbits d'higiene, alimentació sana...
- Facilitar i potenciar la comunicació amb l'educadora social i treballadores socials de la UTS i amb els mestres que fan el reforç escolar amb els seus fills a les tardes.
- Accions que facilitin motivar l'assistència dels seus fills als centres escolars, així com millorar les relacions amb els professionals dels centres educatius.

### **Durada**

Les sessions del programa s'han realitzat durant tres mesos des de març de 2015 fins a maig de 2015. A més s'ha destinat temps i espais per la planificació inicial, el disseny i avaluació contínua de les sessions, així com per a l'avaluació.

### **Sol·licituds**

Les sol·licituds es poden realitzar a través de la Unitat de Treball Social sa Riba.

### **Avaluació**

En aquesta edició del programa es varen rebre un total de 9 inscripcions.

S'han portat a terme 9 sessions educatives on s'han treballat diferents aspectes: pautes educatives amb els fills/es; orientació laboral, utilització de les TIC, autoestima i autoconcepte i sessions d'educació per la salut.

A més d'aquestes sessions es va dedicar una sessió inicial a la presentació i cohesió del grup i una darrera d'avaluació del programa per part de les participants i el seu tancament. En relació a la consecució dels objectius plantejats es consideren aconseguits de forma satisfactòria. Encara així són objectius que valorem que s'han de continuar treballant amb noves estratègies i tècniques d'intervenció per reforçar les habilitats adquirides i mantenir-les de forma continuada en el temps.

Per tal de conèixer el grau de satisfacció de les participants es va realitzar un qüestionari d'avaluació on varen expressar que consideren el programa bastant positiu tant a nivell de les activitats realitzades i la seva utilitat, com la temporalització i els coneixements i actituds de les i els formadors.

## **AVALUACIÓ DEL PROGRAMA D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA MODALITAT ALTER CURS 2015-2016**

### **IDENTIFICACIÓ DE L'ENTITAT**

- Regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament d'Eivissa.

Tècnics del Programa:

Catalina Tur Roig: Coordinadora Programa ALTER curs 2015-2016.

Antonio Martí Jiménez. Mediator intercultural. Tècnic Programa ALTER.

### **INTRODUCCIÓ**

El programa ALTER es destina a l'alumnat matriculat a l'ensenyament secundari obligatori (ESO) de 14 a 16 anys d'edat, amb dificultats greus d'adaptació a l'entorn escolar derivades de condicions especials de caràcter escolar, social, personal o familiar i 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.

Aquest programa ALTER, al municipi d'Eivissa, es du a terme des de l'Ajuntament d'Eivissa mitjançant conveni de col·laboració amb la Conselleria de Família i Serveis Socials.

L'Ajuntament d'Eivissa ve realitzant aquest programa al municipi des de l'any 2009. Originalment s'oferien 5 places, però des del segon any d'execució es va augmentar fins a les 8 places actuals.

### **OBJECTIUS DEL PROGRAMA**

El programa ALTER d'intervenció socioeducativa constitueix una mesura integradora d'acord amb les necessitats, els interessos i les expectatives de l'alumnat en situació de risc i/o de conflicte social que atenen, en el sentit de facilitar al màxim la continuïtat o, en alguns casos, el retorn al sistema educatiu o formatiu ordinari.

### **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, o es realitzin aprenentatge bàsics, instrumentals, prelaborals i socials necessaris.
- Obrir l'espai de relació i d'aprenentatge de la relació social dins 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 I CENTRES EDUCATIUS**

Al llarg del curs escolar hi ha hagut un total de 9 alumnes inscrits al programa ALTER, procedents de 3 centres educatius diferents. D'aquests 9 alumnes, 4 van causar baixa i no van finalitzar el programa, a causa de l'absentisme i la manca de motivació mostrada (2 alumnes), i per una altra per voluntat pròpia (altres 2 alumnes en arribar als 16 anys i finalitzar l'escolarització obligatòria).

En dos casos es va decidir un canvi de l'empresa de pràctiques original, perquè els alumnes no s'adaptaven als llocs originals. Aquesta situació posava en risc la continuïtat d'aquests alumnes al programa. Finalment, els canvis van ser positius ja que els joves es van adaptar satisfactòriament a les seves noves destinacions de pràctiques. Els canvis van ser els següents:

- Taller mecànic a taller mecànic: el ritme de treball en la destinació final s'ajustava més al perfil del destinatari.

- Manteniment d'Instal·lacions a taller mecànic: a l'alumne li motivava més la formació professional en mecànica que en manteniment d'edificis.

	Homes	Dones	Total
Nombre total d'alumnes que han sol·licitat participar-hi	7	2	9
Nombre total d'alumnes que hi han participat al llarg del curs	7	2	9
Nombre d'alumnes que han finalitzat l'ALTER	3	2	5
Nombre d'alumnes que finalitzen el programa de forma favorable	3	2	5
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	0	0

Finalment 5 alumnes del programa han participat de manera regular i profitosa en el programa ALTER.

Nombre d'alumnes que han causat baixa i motiu:

Motiu de la baixa	Homes	Dones	Total
Voluntat pròpia d'abandonar el programa en complir 16 anys	2	0	2
Absentisme i manca de motivació constant	2	0	2

## ALUMNES I TALLERS DE PRÀCTIQUES

Durant aquest curs escolar han col·laborat amb l'Ajuntament d'Eivissa un total de 7 empreses del municipi perquè els alumnes del programa ALTER poguessin desenvolupar les pràctiques en un espai laboral:

- BRIGADES D' OBRES DE L'AJUNTAMENT D'EIVISSA: Senyalització viària
- SERVEIS RAFAEL, EL ESPECIALISTA DEL NEUMATIC S.L.: Taller de pneumàtic i manteniment bàsic de l'automòbil.
- PATRONAT D'ESPORTS DE L'AJUNTAMENT D'EIVISSA: Manteniment d'infraestructures esportives.

- VARADORS I CONSTRUCCIONS NAVALS D'EIVISSA S.L.: Manteniment general i reparació d'embarcacions nàutiques.
- FIRES I CONGRESSOS D'EIVISSA I FORMENTERA S.A.: Manteniment del Recinte Firal d'Eivissa i Formentera i preparació d'esdeveniments.
- C & C ACADÈMIA LLONGUERAS: Acadèmia de perruqueria i estètica.
- ESCOLETA MUNICIPAL DE L'AJUNTAMENT D'EIVISSA: Menjador escolar.

## **METODOLOGIA DE FEINA**

- Classes presencials dos hores per setmana, dilluns d'11.30 a 13.30 h. Treball en:
  - Habilitats personals i socials.
  - Habilitats professionals i normes bàsiques de tractament a la feina.
  - Manipulació d'aliments.
  - Prevenió de riscos laborals.
  - Formació en orientació laboral.
  - Jocs de rol envers les seves situacions personals i professionals al futur.
  - Opcions formatives per completar els seus interessos professionals.
- Pràctiques en empresa 3 dies per setmana, de dimarts a dijous, amb un mínim de 4 hores d'assistència diària, entre les 9.00 i les 13.00 hores.  
 Les pràctiques a l'empresa estan coordinades i tutoritzades pel l'equip ALTER, amb seguiment de l'activitat dels alumnes.  
 Amb les empreses es fixen les tasques i objectius a cobrir per l'alumne i es fa seguiment de la inserció i implicació d'aquest dins de l'estructura laboral.  
 L'empresa és visitada setmanalment per comprovar les activitats i les dinàmiques de l'alumne en el seu lloc de feina, intervenint en aquells processos o situacions que poden suposar dubtes, reforçament o recolzament dins de la inserció de l'alumne a l'empresa i en l'aprenentatge tant de la feina, 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.

## **AVALUACIÓ DELS ALUMNES**

### **AVALUACIÓ A L'AULA**

A nivell de les sessions a l'aula, l'assistència ha estat en una mitjana del 52,70% entre tots els alumnes. El percentatge d'assistència a l'aula de l'alumnat que han finalitzat el programa està, en general, molt per damunt del 50%, no obstant això, la mitjana general disminueix considerablement a causa de l'escassa assistència dels usuaris que han causat baixa.

### **AVALUACIÓ A L'EMPRESA**

El sector principalment demandat ha estat el de mecànica, encara que s'ha pogut completar l'oferta amb sectors com manteniment d'infraestructures, senyalització viària, ajudant de cuina i perruqueria i estètica.

A nivell de les pràctiques en les empreses, l'assistència ha estat en una mitjana del 67,12% entre tots els alumnes.

L'experiència a les empreses, ha estat de tot punt positiva, ja que ha permès als alumnes tenir un primer contacte amb el que és el món laboral i, principalment, els ha permès tenir una nova referència de relació social i personal, fora del centre educatiu i de la relació amb iguals que es dona entre els adolescents. Al context laboral, els alumnes han d'elaborar noves estratègies de relació i han de dotar-se de noves habilitats de relació social entre grups no iguals, amb una distància generacional i amb interessos diferents.

Per altra banda aquest nou context laboral, dins de les seves opcions professionals a futur, els ha permès tenir un primer contacte amb el que suposa el món laboral tant pel que fa a la disciplina de feina amb horaris, responsabilitats, regularitat, tasques paral·leles a la feina (neteja, ordre des materials, gestió de materials, relació amb el personal, organització de feines, etc...), com pel que fa a la necessitat de coneixements especialitzats per a la seva realització i la importància de l'experiència al lloc de feina, de manera que qualsevol tasca professional requereix una preparació prèvia per poder realitzar les tasques més especialitzades i concretes.

Les empreses fan un gran esforç per integrar aquests alumnes dins de la seva estructura i poder donar-los un aprenentatge bàsic, com a base per a una futura formació més continuada i aprofundida en el sector laboral escollit.

Durant el curs, s'ha fet un seguiment setmanal de les evolucions i situacions dels alumnes a les diferents empreses de referència, de manera que poguessin saber contínuament la situació i assistència dels alumnes, i poder intervenir ràpidament en cas de situacions d'absentisme o de problemàtiques al lloc de pràctiques.

Les situacions sorgides a aquest efecte, s'han pogut treballar ràpidament i normalment amb una reunió amb l'alumne, l'empresa i el tècnic de l'Ajuntament d'Eivissa, per poder arribar a acords i a solucionar dubtes i malentesos, que també han format part d'una formació en les habilitats per poder arribar a acords als diferents contextos amb els quals l'alumne haurà de desenvolupar la seva vida adulta.

Igualment hem atès dues peticions de canvi d'empresa per part dels alumnes, i sempre, després de valorar les raons i el benefici que això podia suposar en general per al desenvolupament del programa. En un cas van reconduir una petició de pràctiques, originalment pel camp del manteniment d'infraestructures, cap al sector de la mecànica. El canvi va ser positiu fins al punt d'elevat el percentatge d'assistència de l'alumne, qui va mostrar més interès i continuïtat en la feina quotidiana.

En el segon cas es va reconduir una petició de canvi de taller dintre del sector de la mecànica. En el seguiment de les pràctiques es van comprovar que el ritme de treball de la primera destinació no era adequat per a l'alumne. Aquest es va adaptar millor al segon taller de manera que ha finalitzat el programa satisfactòriament.

Tota vegada acabat el programa, els alumnes que han finalitzat el programa han reconduït els seus interessos personals i formatius cap a:

<b>Formació</b>	<b>Nombre d'alumnes</b>
F.P.B.	3
Beca d'estudis empresa	1
Mercat laboral	1

Això suposa que 4 dels 5 alumnes que han finalitzat el programa ALTER tornen al sistema de formació, educatiu o professional, per completar la seva formació, dins dels sectors en els quals han desenvolupat la seva feina al llarg d'aquest curs. Hi haurà 3 formacions professionals bàsiques, dos a manteniment de vehicles i una a cuina, i 1 beca d'estudis en empresa dins del sector de perruqueria i estètica.



## **CONCLUSIONS**

- És necessari agilitzar el començament del programa a principi de curs, ja que està enfocat cara a alumnes amb absentisme i poca motivació als centres escolars. Començar més tard del mes d'octubre suposa una feina afegida de seguiment dels educadors i de noves situacions de conflicte al centres educatius, a l'espera d'un programa que no acaba d'arribar.
- Al llarg del curs hem comprovat la importància de la implicació de les empreses en el procés d'aprenentatge i formació en habilitats dels alumnes. D'aquesta manera hem valorat molt positivament les empreses on l'atenció i seguiment dels alumnes era continuada al llarg dels tres dies que passaven a l'empresa i on la capacitat per reconduir les situacions sorgides amb els alumnes era àgil i efectiva. Aquest punt és essencial, donat que el lloc de feina a més a més, es converteix en un espai de formació nou, diferent i amb unes normes i maneres de funcionar molt diferents a les habituals als centres educatius. Dins de la diversitat de personalitats i interessos dels alumnes, aquesta capacitat de les empreses per acollir i tutoritzar-los és bàsica, i la primera passa per aconseguir l'èxit del programa.
- S'ha valorat de manera molt positiva que a cada centre de pràctiques hi hagués un sol alumne a la vegada.
- De cara al proper curs intentarem obrir l'oferta d'espais laborals per a les pràctiques.

## **PROPOSTES DE MILLORA**

- Realitzar una agenda de dates concreta i tancada a principi del curs, per poder tenir clar les dates de les avaluacions trimestrals i de tancament a final de curs, perquè no es donin situacions de tancament d'avaluacions d'una setmana per l'altra sense avís previ i abans de la finalització d'avaluacions dels centres educatius. Igualment troben que aquesta agenda comuna, facilitaria la comunicació i coneixement de les diferents entitats implicades, ja que el programa s'ha de coordinar amb dues conselleries diferents.
- Pel que fa a les avaluacions finals i les memòries de tancament caldria disposar amb temps dels models i plantilles a omplir per poder valorar el programa i de cara a homogeneïtzar la informació que les diferents entitats fem arribar com a memòria a final de curs.
- Potenciar la sistematització dels procediments, per millorar la gestió del programa.

## **PISEM (PROGRAMA D'INTERVENCIÓ SOCIOEDCATIVA MUNICIPAL)**

### **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 seves 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 de què 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 2014

Acabament: juny 2015

### **Sol·licituds**

- Els centres educatius sol·licitaran la intervenció dels serveis socials bàsics comunitaris a través del full de derivació
- Les famílies a través de les UTS.

### **Avaluació**

Es passa de 213 casos l'any 2014 a **240 casos a l'any 2015.**

Els casos atesos d'**infantil i primària varen ser 127** (103 a 2014), dels quals 31 varen ser derivats al llarg de l'any 2015.

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 **113 alumnes atesos als instituts**; com el curs passat, es manté la tendència a l'augment en el nombre d'atencions, ja que l'any passat el nombre de casos va ser de 110 i en 2013 varen ser 97.

Es mantenen les reunions periòdiques dels tècnics de serveis socials amb **11 escoles d'infància i primària**: Portal Nou, Blancadona, Cas Serres, Sa Graduada, Poeta Villangómez, Es Pratet, Sa Real, Sa Bodega, Can Guerxo, Can Raspalls, Puig d'en Valls.

I amb **7 centres que imparteixen secundària**: IES Sta. Maria, IES Sa Colomina, IES Sa Blancadona i IES Isidor Macabich, a més dels Institut Algarb de Sant Jordi 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'escolartització compartida tipus 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.

## ATENCIÓ A PERSONES AMB DEPENDÈNCIA

### **SERVEI D'AJUDA A DOMICILI (SAD)**

#### **Descripció**

El Servei Social d'ajuda domiciliària és una alternativa altament eficient a la institucionalització o residencialització de les persones dependents. Així com una resposta òptima a les problemàtiques derivades de la 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 2015.

Finalització: desembre 2015.

## **Sol·licituds**

A través de les Unitats de Treball Social i de l'Àrea de Promoció de l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

## **Avaluació**

Durant l'any 2015 s'han atès 121 persones.

En relació a l'edat i al sexe dels beneficiaris/ies del servei, es pot contemplar al següent quadre que majoritàriament són dones; 84 dones per 37 homes. El període d'edat compresa entre 65 i 84 anys és el més majoritari.

Amb els 121 usuaris/es s'han prestat un total de 9.334,6 hores.

A causa de les dificultats d'autonomia d'un alt percentatge dels usuaris/ies, 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.

## **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'un terminal connectat 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 seva 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 tengui 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 de les Unitats de Treball Social i de l'Àrea de Promoció de l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

### **Avaluació**

Els usuaris atesos durant el 2015 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 SSAP.

El nombre d'usuaris del servei de teleassistència al llarg de l'any 2015 és de 222.

Dels 222 beneficiaris d'aquest servei, es pot contemplar al quadre següent:

Del total d'usuaris, un 53% correspon a dones que viuen soles, mentres que, un 7% correspon els homes que viuen sols, aquest fet suposa que el 60% de les unitats de

convivència dels usuaris tan sols estiguin integrades per una sola persona. En canvi, 40% dels usuaris viuen acompanyament.

Del total d'usuaris/es que tenen el servei de teleassistència, un 93% pertanyen a «persones majors de 65 anys» i un 7% correspon a persones amb discapacitat.

Durant l'any 2015 ha hagut 15 altes al servei i 34 baixes del servei.

## **PROJECTE MAJORS A CA SEVA**

### **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.

### **Destinatari 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 2015.

Final: desembre 2015.

### **Sol·licituds**

A través de les Unitat de Treball Social i de l'Àrea de Promoció de l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

### **Avaluació**

Aquest servei continua tenint una valoració molt satisfactòria per part dels beneficiaris i en especial rellevància de la prestació de menjar a domicili com una millora en la seva 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 2015 han estat perceptors del servei 38 beneficiaris/àries. Al llarg de l'any hi ha hagut 8 altes i 4 baixes.

Del total dels 38 expedients. La distribució per sexe i edat d'aquests expedients és:

Del total de 30 domicilis 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 seva autonomia, i persones amb discapacitats físiques, psíquica o malaltia mental.

## **PROJECTE SERVEI DE NETEJA**

### **Descripció**

Atenció a la llar d'aquelles persones amb dependència o problemàtica social per millorar la seva 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 es va oferir 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**

Neteja de la Llar, és el servei de suport destinat a mantenir les condicions d'ordre i higiene de la llar a l'usuari i a les seves pertinences d'ús quotidià.

Neteja de fons/xoc, serveis de neteja extraordinaris destinats a condicionar la llar de l'usuari/a amb caràcter previ al 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 de les Unitats de Treball Social i de l'Àrea de Promoció de l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

### **Avaluació**

Per la necessitat d'oferir unes condicions mínimes d'higiene i ordre en determinats domicilis s'ha hagut de realitzar, aproximadament, un total de 151 hores de neteja, a través d'una empresa de neteja externa, en un total de 7 domicilis.

L'avaluació per part dels beneficiaris/àries i del propi servei és molt satisfactòria. És una necessitat molt demandada pels usuaris/àries i els propis professionals del servei. Per la qual cosa cada vegada s'evidencia més la necessitat de consolidació com a servei de neteja durant tot l'any, ja que hi ha determinats domicilis que per les seves característiques (persones majors soles, persones amb malalties degeneratives, persones amb discapacitat, famílies amb menors en situació de risc, persones amb problemàtica psicosocial) és necessari mantenir un mínim d'higiene i ordre per evitar arribar a una situació de risc i d'insalubritat.

## **PROJECTE CESSIÓ D'AJUDES TÈCNIQUES**

### **Descripció**

El Servei d'Ajudes Tècniques per a l'autonomia personal consisteix a proporcionar a les persones amb manca d'autonomia tot un seguit d'aparells que desenvolupin al màxim la seva autonomia per tal de millorar la seva 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 2015.

Finalització: desembre 2015.

### **Sol·licituds**

A través de les Unitats de Treball Social i del Servei de Promoció de l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

### **Avaluació**

L'any 2015 s'han prestat un total de 18 ajuts tècnics:

El ajuts tècnics més demandats continuen sent els destinats a atencions de caràcter personal, dirigits a facilitar la higiene personal, aquests són la cadira o taula de bany.

A l'any 2015 al igual que 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:

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 seva 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.

## PROGRAMES D'ATENCIÓ A LA CONVIVÈNCIA

**Programa d'atenció a la diversitat**

**Programa d'atenció a l'immigrat**

**Programa d'atenció al voluntariat i l'associacionisme**

**Programa d'Atenció a la diversitat**

### **Àrea de Pla d'Acollida**

#### **Descripció**

El Pla d'Acollida és una actuació que cerca donar informació i eines a tota persona nouvinguda al nostre municipi, per tal de poder facilitar el seu assentament i integració en el teixit social, econòmic i cultural de la ciutat, així com sensibilitzar les persones nouvingudes en el respecte i la convivència a la nostra ciutat dins de la diversitat que hi ha al municipi i orientar en un ús i consum responsable i ordenat dels serveis públics als quals tots tenim accés.

Aquesta àrea es divideix en tres sessions grupals, d'hora i mitja cadascuna, que volen donar una perspectiva global dels serveis, recursos i possibilitats personals, familiars i socials de què disposen al seu abast.

#### **Sessió 1:**

- Presentació del Pla d'Acollida
- Ubicació política i administrativa
- Serveis de l'Ajuntament d'Eivissa
- Funcionament de la pàgina web de l'Ajuntament d'Eivissa: [www.eivissa.es](http://www.eivissa.es)
- Funcionament i necessitat de l'empadronament.

#### **Sessió 2:**

- Participació ciutadana i voluntariat
- Accés a l'habitatge

- Drets i deures com a consumidor
- Sistema educatiu
- Formació per a l'adquisició de noves qualificacions

### **Sessió 3:**

- Sistema laboral
- Sistema de la Seguretat Social
- Accés a la sanitat
- Introducció a la història i cultura de la ciutat d'Eivissa

### **Destinatari i requisits**

Qualsevol persona nouvinguda i/o resident al municipi d'Eivissa. Els demandants són fonamentalment persones d'origen estranger, però el Pla està igualment obert a persones d'arreu de l'Estat que s'incorporen com a nous ciutadans.

### **Atencions que ofereix**

Al llarg de les sessions es vol donar una visió global del funcionament del municipi. S'especifica a través de diferent material (principalment on-line), com contactar directament amb els serveis que es consideren habitualment més necessaris per als residents. Dóna les eines per poder cercar la informació més actualitzada i poder fer servir els diferents recursos tant de l'Ajuntament com d'altres entitats públiques i privades amb seu al municipi d'Eivissa. Les sessions promouen l'autonomia i el coneixement de la persona resident. Treballa igualment els principis de convivència essencials en una estructura social diversa com la nostra, a través del coneixement dels altres i de la participació com a ciutadà/ana en la dinàmica del municipi.

### **Durada**

El Pla d'Acollida és un projecte que es desenvolupa al llarg de tot l'any. La periodicitat del Pla d'Acollida està estructurada en un grup una vegada al mes (normalment a l'inici de cada mes). Encara que es fan grups especials a petició d'associacions o col·lectius específics, o per cobrir les demandes de les persones sol·licitants.

### **Sol·licituds**

Es pot participar en el Pla d'Accollida de l'Ajuntament d'Eivissa a través de sol·licitud directa al SAC o a qualsevol de les UTS i a través de la tramitació de l'arrelament.

#### Avaluació

El nombre de grups de Pla d'Accollida ha estat de 10, i el total de participants durant 2015 ha estat de 94 persones (48 dones i 46 homes), algunes de les quals han completat el circuit del Pla d'Accollida en diferents grups. L'assistència mitjana per grup ha estat de 9 persones.

#### Distribució de persones per nacionalitat

PA 2015			
NACIONALITAT I SEXE			
	DONES	HOMES	TOTAL
ALBANESA	3	0	3
ARGENTINA	1	4	5
ARMÈNIA	1	0	1
BOLIVIANA	1	1	2
BRASILERA	9	9	18
COLOMBIANA	0	1	1
CUBANA	0	1	1
EQUATORIANA	0	1	1
FILIPINA	0	4	4
HONDURENYA	2	0	2
MARROQUINA	11	5	16
PARAGUAIANA	13	13	26
RUSSA	0	1	1
SALVADORENYA	0	1	1
SENEGALESA	2	1	3
URUGUAIANA	4	1	5
XILENA	1	1	2
XINESA	0	1	1
	48	45	93

Les sessions del Pla d'Accollida, finalitzen sempre a través d'un qüestionari d'avaluació, on cadascuna de les persones participants als grups omple un qüestionari d'avaluació de les sessions i del seu contingut. Aquestes avaluacions ens han permès anar adaptant les diferents sessions i ampliant continguts, en funció de les necessitats que les persones participants traslladaven. El plantejament de les sessions dins el Pla

d'Acollida, són sessions plantejades de forma participativa, a partir de la informació específica del material que es prepara i l'estructura de les sessions.

## **Programa d'Atenció a la diversitat**

### **Àrea de Treball individual**

#### **Descripció**

L'atenció individual dóna resposta en aquelles situacions que, per les seves característiques i demandes del propi ciutadà, requereixen d'una atenció personalitzada, ja que surten de la situació habitual o presenten certes característiques que tant per donar-hi resposta com pel procediment al qual està vinculat, el seu abordatge requereix una atenció individualitzada (informes d'adequació de l'habitatge, informació i orientació...).

#### **Destinatari i requisits**

Ciudadants del municipi que presenten situacions individuals o que estan 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.

#### **Durada**

Al llarg de tot l'any.

#### **Sol·licituds**

Per a obtenir cita individualitzada es pot fer presencialment a c. Formentera núm. 11 baixos, via telefònica 971 39 48 91 o bé a través del correu electrònic [convivencia@eivissa.es](mailto:convivencia@eivissa.es)

#### **Avaluació**

La intervenció en aquest nivell se centra majoritàriament a resoldre, orientar informar o tramitar, aspectes relacionats amb tràmits d'estrangeria que pel canvi i la revisió constant a la qual estar sotmesa la reglamentació i els procediments vinculats, provoca desinformació cap al ciutadà que sovint ha de recórrer a professionals per poder conèixer com ha d'afrontar certes qüestions relacionades amb la seva situació administrativa o bé la d'algun membre de la seva família nuclear.

A nivell quantitatiu les dades que podem aportar per a aquest 2015 són:

<b>DONES</b>	<b>HOMES</b>	<b>TOTAL</b>
41	50	91

### **Programa d'Atenció a la diversitat**

#### **Àrea de Treball grupal**

#### **Descripció**

El treball grupal és una de les bases de l'atenció a la diversitat. En aquest apartat, transversal a una bona part dels projectes desenvolupats a la Regidoria, es poden introduir les següents activitats:

- Sessions d'arrelament.
- Pla d'Acollida.
- Informes d'habitabilitat per la reagrupació familiar.

#### **Destinatari i requisits**

Qualsevol persona resident al municipi d'Eivissa. En el cas de l'arrelament, persones d'origen extracomunitari que vulguin tramitar el seu permís de residència i treball a través de l'arrelament social.

#### **Atencions que ofereix**

L'atenció grupal vol unificar els esforços per a la transmissió de la informació a les persones que necessiten dels serveis i recursos disponibles a la Regidoria o al municipi a nivell de diversitat o de tramitacions concretes i comunes, com per exemple les tramitacions d'arrelament. A través d'aquestes accions es pretén donar informació, assessorament i suport a les persones ateses pels nostres serveis. Les sessions informatives i formatives són només una part d'aquesta atenció, ja que els diferents

participants dels grups, es poden dirigir a nosaltres en qualsevol moment per a demanar més informació o per poder redirigir la seva demanda cap a l'opció més adequada.

Les Sessions d'Arrelament estant programades per realitzar-se cada 15 dies els dimarts, on s'articulen dos grups d'acollida amb un nombre màxim cada sessió de 10 persones. El primer grup es porta a terme a les 11h i el segon a les 12.30 h. Les persones que participen en les sessions d'arrelament busquen la tramitació del seu informe social d'arrelament a través dels Serveis Socials del municipi. A les sessions d'arrelament aquestes persones se les orienta segons la situació personal que presenta cadascuna d'elles i són informades dels requisits exigits per a la tramitació de l'informe, dels documents necessaris, i del circuit que han de completar fins a l'obtenció d'aquest informe. Igualment són informats d'altres gestions, associades a la tramitació del permís de residència i treball al nostre país, dependent del Ministeri de Treball i Immigració.

A partir de la sessió informativa, els participants poden fer servir el nostre servei d'assessorament i suport per aquells dubtes que no acaben de saber resoldre, o per tenir coneixement de les seves possibilitats de participació al teixit social del municipi com a ciutadà/ana.

### **Durada**

L'atenció grupal, a nivell d'atenció d'arrelament, acollida és una actuació estructural que es desenvolupa al llarg de tot l'any.

### **Sol·licituds**

Per a participar en les accions grupals informatives i formatives els canals d'arribada són les diferents U.T.S. de Benestar Social i a través del S.A.C. presencialment, via telefònica o bé a través del correu electrònic [convivencia@eivissa.es](mailto:convivencia@eivissa.es)

### **Avaluació**

Molts dels problemes individuals de la població d'origen estrangers són comuns en un bon nombre. El treball grupal permet primer optimitzar els processos informatius i formatius inicials, al temps que els assistents són igualment conscients d'altres realitats paral·leles a les seves i és un punt de recolzament per al treball en el coneixement de l'altre i els principis bàsics de convivència.



Pel que fa a les sessions del Pla d'Acollida, la conclusió és molt satisfactòria, tan pel nivell de participació a les diverses activitats, com per la implicació dels participants en el procés.

Pel que fa a les sessions d'arrelament, a més d'informatives, funcionen com una primera etapa per a la tramitació dels informes d'arrelament. Les persones participants a les sessions no sempre compleixen amb tots els requisits per a la tramitació, o des del servei d'assessorament són redirigides a una opció més directa o possible de regularització per al seu cas particular.

Des del mes de gener de 2015, data del seu començament, fins a finals de desembre, es van realitzar 23 sessions d'arrelament.

El nombre total de participants va ser el següent:

GRUPS ARRELAMENT 2015				
	GRUPS	HOMES	DONES	TOTAL
GENER	0	0	0	0
FEBRER	3	8	5	13
MARÇ	3	7	8	15
ABRIL	2	8	3	11
MAIG	2	4	7	11
JUNY	3	9	13	22
JULIOL	3	2	6	8
AGOST	0	0	0	0
SETEMBRE	0	0	0	0
OCTUBRE	2	5	6	11
NOVEMBRE	2	0	2	2
DESEMBRE	3	2	2	4
	23	45	52	97
GRUPS ARRELAMENT 2015				
NACIONALITAT I SEXE				
	HOMES	DONES	TOTAL	
ALBANESA	0	3	3	
ARGENTINA	2	5	7	
ARMÈNIA	1	0	1	
BOLIVIANA	1	1	2	
BRASILERA	8	10	18	
COLOMBIANA	0	1	1	
CUBANA	0	1	1	
EQUATORIANA	2	1	3	

FILIPINA	0	3	3
HONDURENYA	2	0	2
ÍNDIA	1	0	1
MARROQUINA	9	6	15
PARAGUAIANA	14	14	28
RUSSA	0	1	1
SALVADORENYA	0	1	1
SENEGALESA	1	1	2
URUGUAIANA	3	1	4
VENEÇOLANA	0	1	1
XILENA	1	1	2
XINESA	0	1	1
	45	52	97

Una vegada completat el circuit d'acollida i presentada la documentació adient, es va tramitar l'informe d'arrelament. A més a més de les persones que arriben per primer cop al circuit d'acollida pel seu informe d'arrelament, aquest any s'ha afegit un fenomen conseqüència directa de la crisi econòmica, el fet que moltes persones d'origen estranger, amb autorització de residència i treball, no han pogut renovar-lo i han hagut de tornar a sol·licitar l'informe d'arrelament un cop han aconseguit la documentació i oferta laboral necessària

### **Programa d'Atenció a la diversitat**

#### **Àrea de Programa de Ciutadania i Convivència**

#### **Descripció**

El Programa de Ciutadania i Convivència és una actuació que cerca donar informació i eines a tota persona extracomunitària del nostre municipi, per tal de poder facilitar el seu accés a l'Informe d'Esforç d'Integració emès pel Govern de les Illes Balears, i que garanteix el coneixement de matèries i recursos essencials per a la integració en el teixit social, econòmic i cultural de la ciutat, així com sensibilitzar les persones en el respecte i la convivència a la nostre ciutat dins de la diversitat que hi ha al municipi i orientar en un coneixement més aprofundit de les administracions de l'Estat i de les normatives específiques de convivència a nivell nacional i europeu. Igualment cerca preparar les persones que volen demanar la nacionalitat espanyola, perquè tinguin un coneixement i una preparació adequada de les matèries i dels temes específics legislatius, administratius i socials que fan part dels qüestionaris de nacionalitat.

Aquest programa és una formació de 40 hores de durada que té els següents continguts:

- Coneixement i respecte dels valors constitucionals d'Espanya. 15 hores
- Coneixement i respecte dels valors de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears. 15 hores.
- Coneixement i respecte dels valors de la Unió Europea. 2,5 hores.
- Coneixement i respecte del drets humans, llibertats públiques, la democràcia i la tolerància. 5 hores.
- Coneixement i respecte de la igualtat entre homes i dones. 2,5 hores.

### **Destinatari i requisits**

Qualsevol persona extracomunitària resident al municipi d'Eivissa que estigui en disposició d'un permís de residència en vies de renovació o bé que hagi o vulgui començar els tràmits de demanda de la nacionalitat espanyola.

### **Atencions que ofereix**

Al llarg de les sessions es vol donar una visió global del funcionament de les estructures administratives de l'Estat i dels principals marcs normatius a l'Estat espanyol. Treballa igualment els principis de convivència essencials en una estructura social diversa com la nostra.

### **Durada**

El Programa de Ciutadania i Convivència és un projecte que ha tengut 2 grups de 10 persones.

### **Sol·licituds**

Es pot participar en el Pla d'Acollida de l'Ajuntament d'Eivissa a través de sol·licitud directa al SAC o a qualsevol de les UTS i a través de la tramitació de l'arrelament.

### **Avaluació**

El Programa de Ciutadania i Convivència és un projecte que ha estat posat en marxa per primer cop al municipi d'Eivissa al llarg d'aquest any 2015. S'ha desenvolupat dues vegades amb dos grups de 10 persones i amb una durada de 40 hores.

PCC 2015 NACIONALITAT I SEXE	DONES	HOMES	TOTAL
ARGENTINA	1	3	4
BOLIVIANA	1	0	1
BRASILERA	1	1	2
EQUATORIANA	2	0	2
MARROQUINA	3	3	6
PARAGUAIANA	1	1	2
RUSSA	1	0	1
SENEGALESA	0	1	1
VENEÇOLANA	1	0	1
	11	9	20

## **Programa d'Atenció a la diversitat**

### **Àrea de 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.

Igualment hi ha un vessant de sensibilització orientat a tota la població del municipi, per fomentar el coneixement entre tots i hàbits socials per a la bona convivència.

#### **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 componen el barri/zona i el teixit comunitari de la nostra ciutat.

L'altra intervenció comunitària que s'ha portat a terme ha estat la continuació de la intervenció conjunta entorn al treball sexual al municipi d'Eivissa.

Aquest projecte es marcava com a objectiu el desenvolupament i aplicació de l'ordenança cívica de la seva secció 2<sup>a</sup> sobre la utilització de l'espai públic per a l'oferiment i demanda de serveis sexuals i la realització d'actes sexuals en llocs públics.

L'estructura de la intervenció va estar vertebrada aquest any en la intervenció directa amb el grup de persones que exerceixen la prostitució al barri de ses Figueretes i de platja d'en Bossa i va estar encaminada a la reducció de danys, la informació i orientació, l'atenció grupal i individual, treballar sobre demandes directes o necessitats que es detectaven al llarg del període d'intervenció.

### **Durada**

L'atenció comunitària a la diversitat és un eix estructural i s'hi pot accedir durant tot l'any.

La Intervenció del projecte Hi som! Sobre el treball sexual al carrer dels barris de ses Figueretes i platja d'en Bossa se centralitza molt entre els mesos de maig a setembre, donada l'estacionalitat i la vinculació que aquest grup té al llarg de l'estiu.

### **Sol·licituds**

A través de qualsevol de les oficines dels Serveis Socials al municipi.

### **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 i posterior disseny d'un projecte d'intervenció:

- Informació i orientació
- Execució de projectes sectorials.
- Suport en la redacció i posada en marxa de projectes a petició d'altres entitats.
- Investigació, documentació i intervenció a l'àmbit comunitari.
- Suport econòmic a iniciatives d'altres departaments de l'Ajuntament des d'una perspectiva d'origen.
- Concurs a subvencions en matèria d'immigració (de qualsevol entitat pública o privada).
- Mediació entre les activitats de la mesquita d'Eivissa i els veïns del barri.

Reunions realitzades a Ponent o a d'altres entitats:

•OFIM:	3
•ASSOCIACIONS:	10
•SUBVENCIONS:	9
•COORD / INFOR	8 (Reunions internes)
•MOSTRA D'ENTITATS:	3
•TALLERS DEL VOL.:	3

En relació a la intervenció comunitària desenvolupada dins l'actuació de treball sexual al programa Hi som!, els resultats d'atenció que varem obtenir van ser:

•30 persones ateses (totes elles dones) al programa desenvolupat entre març i juliol de 2015.

Nacionalitat	Nº Persones
França	1
Ghana	2
Kènia	1
Nigèria	25
Marroc	1
TOTAL	30

MATERIAL REPARTIT	
PRESERVATIUS	2750
LUBRICANTS	932

L'atenció que aquest projecte a ofert, ha permès obrir una atenció individual per tal de donar resposta a les necessitats personals de les dones que han sol·licitat suport. Orientació en atenció sanitària, laboral i millora en l'ús dels mètodes anticonceptius, han estat les principals atencions que s'han realitzat.

## **Programa d'Atenció a l'Immigrat**

### **Àrea de Mediació Intercultural**

#### **Descripció**

Aquest projecte desenvolupa accions individuals, grupals i comunitàries conjuntament amb l'equip que forma tota l'àrea d'Atenció a la diversitat. 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 realitza aquestes accions tant de forma individual com conjunta, amb d'altres equips de la Regidoria de Benestar Social. Col·labora transversalment amb d'altres departaments i projectes de l'Ajuntament d'Eivissa per facilitar les accions que es volen posar en marxa. Forma part de la Xarxa de Mediació del Govern de les Illes Balears, espai de treball on s'actualitzen i comparteixen contínuament els continguts i els projectes d'interès en matèria d'immigració i convivència ciutadana.

### **Destinatari i requisits**

Les persones que viuen al municipi d'Eivissa.

### **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 a 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.
- Assessorament per als projectes i justificacions presentats a les subvencions de la Regidoria de Benestar Social.
- Participació a la Xarxa de Mediació del Govern Balear.
- Intervencions comunitàries per combatre l'exclusió social.
- Suport a la mediació en cas de conflicte per raons culturals, d'origen o creença religiosa.

### **Durada**

Durant tot l'any 2015.

### **Sol·licituds**

A través de les diferents Unitats de Treball Social.

Requeriment per part dels diferents departaments del consistori o d'altres entitats.

## **Avaluació**

L'equip de mediació a participat al llarg d'aquest any en projectes d'intervenció social, de suport associatiu, i col·laboració i coneixement d'altres realitats a les nostres illes.

A nivell de suport associatiu l'equip de mediació treballa regularment en l'assessorament i suport dels diferents comunitats d'origen estranger que volen organitzar-se per atendre les demandes més importants dels seus socis. En un primer apropament es mesuren les necessitats concretes plantejades per aquestos col·lectius, i en un segon moment s'actua en funció de la demanda feta, tant de forma directa, a través de la Regidoria de Benestar Social, com indirecta, mediant amb d'altres departaments o institucions.

Al llarg de l'any 2015 les accions més destacades han estat:

- Mediació entre el Centre Islàmic d'Eivissa i l'Ajuntament d'Eivissa (departaments d'Activitats i Policia Local) per a la realització del Ramadà a la seva finca del carrer de Portinatx, al barri de Ca n'Escandell.
- Mediació entre el Centre Islàmic d'Eivissa i l'Ajuntament d'Eivissa (departaments d'Activitats i Policia Local) per a la realització de la festa del Xai a la seva finca del carrer de Portinatx, al barri de Ca n'Escandell. Supervisió de l'activitat, desenvolupada amb normalitat i sense incidències.
- Associacions d'immigrants en general: Informació i assessorament per la demanda de diferents tipus de subvencions públiques, tant per al manteniment dels seus serveis com per a la realització de nous projectes.
- Associació de Residents Senegalesos. Assessorament i suport en els projectes.



## **Programa d'Atenció a l'Immigrat**

### **“PROGRAMA EIVISSA CIUTAT DE CONVIVÈNCIA 2014-15” SUBVENCIO CAIB**

#### **Descripció**

Aquest programa cofinançat en un 80% per la Direcció General d'Immigració del Govern Balear, aglutina intervencions a diferents nivells i sectors de població que relacionats amb nova ciutadania, requereixen d'una atenció prioritària per les seves característiques. En aquesta convocatòria, els projectes es van centrar en:

“Programa de Ciutadania i Convivència” Curs de coneixements generals del marc normatiu i de convivència a l'Estat espanyol, vàlid per a l'obtenció de l'informe d'esforç d'integració.

“Hi som”, intervenció amb dones que exerceixen la prostitució al carrer.

“Programa de suport i reforç a Serveis socials”. informació, assessorament i orientació a persones immigrants del municipi.

#### **Destinatari i requisits**

Les persones nouvingudes o establertes al municipi d'Eivissa.

#### **Atencions que ofereix**

Cada projecte va destinat a un grup de població, des d'intervenció individual a la comunitària amb el projecte. Totes les intervencions cerquen l'empoderament de la població a la qual va destinada, així com la informació, formació i orientació per tal de poder millorar la seva situació personal i familiar, així com la dimensió comunitària que engloben alguns d'ells on es cerca mantenir i millorar la convivència a la ciutat i els seus espais públics.

#### **Sol·licituds**

Cada projecte disposa dels mecanismes per a la captació de la seva població diana, per la qual cosa les mesures per arribar a cada sector de població que s'atén són diferents per cada projecte, si bé el Pla d'Acollida és el que compta amb una entrada més oberta i de lliure accés més desenvolupada.

#### **Avaluació**

L'avaluació dels quatre projectes ha estat molt satisfactòria, perquè més enllà de les dades quantitatives que a continuació es mostren, s'ha treballat sobre una demanda real existent que s'ha intentat aproximar al màxim a les necessitats de la població atesa, assolint un grau de satisfacció i de seguiment de les intervencions considerablement alt, pel tipus de projecte que engloba la convocatòria.

A nivell quantitatiu les dades que s'ha extret han estat:

“Pla d'Acollida” (vegeu dades de l'apartat corresponent a aquest projecte)

“Programa de Ciutadania i Convivència” (vegeu dades de l'apartat corresponent a aquest projecte)

“Hi Som!” (vegeu dades de l'apartat corresponent a aquest projecte)

## **Programa d'Atenció al voluntariat i a l'associacionisme**

### **Àrea d'activitats**

#### **Descripció**

Com cada any, des de la Regidoria de Benestar Social, es realitzen una sèrie d'activitats amb la vocació de fomentar la participació ciutadana a través d'aquestes dos vies, associacionisme i voluntariat.

La primera d'aquestes activitats és la Mostra d'Entitats Solidàries, que l'any 2015 va arribar a la seva quinzena edició. Durant una jornada, la plaça d'Antoni Albert i Nieto s'omple d'estands, activitats i un escenari perquè diferents associacions de l'àmbit sociosanitari, de ciutadania i de la cultura, mostrin les tasques i la seva informació per tal que sigui visible la important xarxa associativa existent al municipi. En aquesta edició van participar 30 associacions.

La segona activitat és l'acompanyament dels voluntaris amb què compta l'Ajuntament, de les persones majors i amb necessitats especials al Mercat Medieval d'Eivissa. L'activitat està oberta a les persones majors de les residències d'Eivissa, i a persones amb necessitats especials de les associacions sociosanitàries d'Eivissa. Aquesta activitat es va programar per un matí de passejada al llarg del barri de la Marina i dins la zona on s'ubica el Mercat Medieval. Per poder acompanyar aquestes persones la col·laboració dels voluntaris és imprescindible, ja que al llarg de tot el matí es van

mobilitzar 25 persones amb diversitat funcional i 40 persones entre voluntaris i professionals, fet que requereix una important infraestructura i coordinació..

Aquest darrer any també s'ha posat en funcionament un nou mecanisme per a la captació de voluntariat per tal que participi donant suport i recolzament a aquelles àrees i activitats de l'Ajuntament que requereixi la mobilització d'un gran nombre de persones o bé d'activitats puntuals portades a terme pels propis voluntaris i promogudes per la pròpia institució.

### **Destinatari i requisits**

Associacions del municipi d'Eivissa i persones interessades en el voluntariat.

### **Atencions que ofereix**

- Donar a conèixer les associacions de caire socio sanitari, cooperació, immigrant i cultural del nostre municipi i la seva activitat.
- Fomentar la participació ciutadana en activitats associatives i de voluntariat.
- Destacar la feina i el paper essencial dels voluntaris en el suport d'activitats tant d'associacions, como d'organismes sense finalitat de lucre, com amb l'Ajuntament d'Eivissa.
- Donar suport a totes les associacions que realitzen una feina permanent per arribar a tot tipus de col·lectius, especialment amb els que tenen necessitats especials.

### **Durada**

La Mostra d'Entitats Solidàries es va dur a terme el 18 d'abril de 2015.

Les activitats del Mercat Medieval van desenvolupar-se el 10 de maig de 2015.

### **Sol·licituds**

La participació en la Mostra d'Entitats es pot demanar a través de la Regidoria de Benestar Social, UTS Ponent i a través de la Plataforma Socio sanitària d'Eivissa.

La participació com a voluntari/ària al Mercat Medieval es realitza a través de la UTS Ponent.

## **Avaluació**

La XV Mostra d'Entitats Solidàries va obtenir la participació de 30 associacions. La preparació d'aquesta activitat va començar mes i mig abans, per una banda amb la formació dels diferents grups de treball que col·laboren en la preparació i que formen tant representants de les associacions com personal de l'Ajuntament, i que treballen en els aspectes de preparació d'espectacles, muntatge i desmuntatge dels estands. Per altra banda amb l'organització material i logística de totes les coses necessàries per poder donar acollida tant a les 30 associacions, com als visitants que al llarg del dia s'apropen a Vara de Rey.

La jornada es va desenvolupar amb tota normalitat i amb una nombrosa assistència de públic tot el matí i al migdia. L'horari previst d'exposició de les associacions era d'11.00 h a 21.00 h. La valoració és molt positiva pel nivell de participació i per la implicació de noves associacions en l'organització de l'encontre, com també per la continuïtat de moltes associacions des de l'inici de la Mostra. Un dels punts forts d'aquestes mostres és la possibilitat de conèixer de primera mà les diferents atencions que procuren les associacions, i la visualització de totes elles en el mateix espai, procurant una major informació a la població de Vila i inclús de contacte entre les mateixes associacions.

La jornada d'acompanyament de persones majors i amb necessitats especials al Mercat Medieval van mobilitzar un total de 25 usuaris i 40 persones voluntàries i de recolzament.

Cal destacar la implicació de totes les persones voluntàries en aquesta activitat. Per a les persones majors suposa un dia de sortida de la Residència i per a les persones amb necessitats especials el poder compartir esdeveniments a l'espai públic. Són dos jornades consolidades a les activitats de voluntariat que desenvolupa l'Ajuntament d'Eivissa, i una bona ocasió per a compartir temps amb les persones més vulnerables per gaudir dels espais públics.

## ATENCIÓ A PERSONES EN PROCÉS D'INCLUSIÓ SOCIAL

### **RENDA MÍNIMA D'INSERCIÓ**

(dades extretes de la memòria realitzada pel servei de RMI del CIE)

#### **Descripció**

Prestació social de tipus econòmic dirigida a la cobertura de les despeses bàsiques per a la supervivència. Queda regulada pel Decret 117/2001, de 28 de setembre. La gestió de la RMI és competència dels consells insulars, i els serveis socials d'atenció primària municipals, concretament de l'Ajuntament d'Eivissa, són els responsables de la seua tramitació i remissió al Consell d'Eivissa.

#### **Destinatari i requisits**

La persona titular i les beneficiàries que reuneixen els requisits establerts en l'esmentat decret, entre d'altres:

Que estiguin empadronats o s'empadronin en el moment de fer la sol·licitud.

Que acreditin residència continuada de 6 mesos a les Illes Balears anteriorment a la demanda.

Que constitueixin una llar independent com a mínim 6 mesos abans de la sol·licitud (amb excepcions).

Que siguin majors de 25 anys (amb excepcions).

#### **Atencions que ofereix**

El contingut de la RMI s'articula sobre dos eixos complementaris. Per una part, la prestació econòmica i per l'altra els plans d'inserció i reinserció social i laboral. L'import de la prestació econòmica estarà composta per una prestació bàsica de caràcter periòdic de 425,70€ que augmenta en funció de les càrregues familiars.

#### **Durada**

L'import de la prestació econòmica es concedirà per a un període de 12 mesos, s'abona de forma mensual i es revisa semestralment. S'estableix la possibilitat de pròrroga en circumstàncies d'extrema necessitat.

## Sol·licituds

A través de les unitats de treball social.

## Avaluació

A les unitats de treball social de l'Ajuntament d'Eivissa la demanda de la prestació social de *Renda Mínima d'Inserció* al 2015 ha disminuït en relació al període anterior 2014 en 4 casos menys. El municipi d'Eivissa ha estat el principal receptor i el que més sol·licituds ha tramitat de la prestació de RMI de l'illa d'Eivissa:

•**40 casos han fet sol·licitud** de la prestació a les diferents unitats de treball social del municipi d'Eivissa. El que representa un valor relatiu de 70,2% (44 de 57) de totes les sol·licituds de l'Illa d'Eivissa. L'any 2014 va ser del 58,67%.

<b>SOL-LICITUDS</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Valors absoluts	32	39	44	40
Variació relativa	-21,95%	21,88%	11,36%	-10,00%

•**62 casos d'Eivissa han estat receptors** d'aquesta prestació. Els mateixos que a l'any 2014 i 2013. El 62% dels receptors de l'illa pertanyien a la ciutat d'Eivissa.

<b>PERCEPTORS</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
Valors absoluts	57	62	62	62
Variació relativa	3,64%	8,77%	0,00%	0,00%

- La mitjana de mesos de percepció és de 10 mesos (inicialment es concedeixen 12 mesos).
- El 62% eren dones i el 38% homes.

## Centre d'Acolliment Municipal CAM 2015



### Índex

- Presentació dels Serveis del CAM
  - 1.1. Acolliment
  - 1.2. Serveis externs
  - 1.3. Prestacions externes
- Dades generals
  - 2.1. Servei d'Acolliment
  - 2.2. Dades dels usuaris allotjats
  - 2.3. Població usuària del CAM
  - 2.4. Dades generals usuaris externs
- Comparativa anys 2015-2014
- Conclusions

CAM	
Inici	1 de gener de 2015
Acabament	31 de desembre de 2015

### • Presentació dels Serveis del CAM

Al Centre d'Acolliment Municipal de l'Ajuntament de la ciutat d'Eivissa es realitzen tres serveis diferenciat:

#### • 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.

El servei compta amb 20 places i es troba obert els 365 dies de l'any en horari de 17.30 h a 9 h els mesos d'estiu i de 17.30 h a 9 h els mesos d'hivern. Durant els caps de setmana i els festius, el servei tanca una hora més tard, és a dir, a les 10 h.

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 en base a 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 en base als 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 gestionen prestacions i serveis complementaris que requereix la persona atesa pel CAM. És a dir, en la intervenció d'aquests casos estan implicats, a més del CAM, altres serveis que deriven, o als que deriva el nostre Centre. L'objectiu de la intervenció és aplicar mesures que recolzin poder superar la situació actual, però també pervenir que la situació es pugui tornar a donar.

El personal amb què el CAM atén aquest Servei d'acolliment està compost per un director/treballador social, un treballador social i cinc monitors que constitueixen tot l'equip tècnic del centre.

## • **Serveis Externs**

És un servei dirigit a persones residents i no residents a l'illa, que no es troben dins del Servei d'Acolliment, però que 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 que ens referim són:

- dutxes



- bugaderia
- consigna
- fotocopies
- correu
- cridades Telefòniques / Fax

Aquest Servei roman obert de dilluns a divendres en horari de 9.30 h a 13.30 h, tancat 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 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 CAM atén aquests serveis externs són dos treballadores socials.

## • **Programa de Prestacions i Serveis Externs**

### **Objectius**

Iniciar un procés individualitzat amb les persones que viuen al carrer o en 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.

### **Destinataris**

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.

### **Metodologia**

Aquest és un dels aspectes que proposam millorar. Fins ara el sistema de funcionament és el de llista d'espera. Aquest sistema aconseguix arribar a un nombre important de

persones perquè s'aprofita al màxim les hores d'obertura del programa però aquest aprofitament passa perquè les persones hagin d'esperar el seu torn per gaudir de les prestacions.

El CAM no disposa d'una sala d'espera on les persones puguin estar assegudes, llegint el diari o mirant la televisió, l'espera es produeix a l'escala d'accés al servei. Allà, un dia determinat, s'hi poden ajuntar una vintena de persones esperant el seu torn de dutxa, per exemple. Aquest sistema no és adequat principalment per dues raons: No és digne tenir gent esperant a l'escala; i aquest fet crea malestar entre les persones que esperen i, per tant, freqüents situacions de conflicte.

En aquest punt volem fer feina en dos sentits: Coordinar-nos amb Càritas, que està gestionant el Centre de Dia al primer pis, per establir una aliança que permeti a les persones esperar al seu centre sense perdre el seu torn. Aquest sistema requereix solucionar la forma d'avisar les persones sense que els professionals d'una i altre entitat hagin de baixar o pujar cada vegada que passi un torn; i iniciar un sistema de reserva d'hores.

## **Organització**

### **Descripció dels diversos serveis**

Per a l'ús de qualsevol de les prestacions del Programa se sol·licitarà 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.

- **Promoció Social:**

Aquest punt està recollit al Programa de Promoció Social i laboral .

- **Dutxa:**

El CAM disposa de dues dutxes pel programa de serveis externs.

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 20 minuts.

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

La netejadora deixarà en perfectes condicions higièniques les dutxes abans de les 9:30.

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 CAM 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 CAM amb la persona que vulgui entrar-hi) i espai (han de col·locar a la consigna tot l'equipatge que no poden guardar a un altre lloc).

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

Quan una persona col·loqui un objecte o maleta dins consigna haurà 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 revisaran i si hi ha documentació personal es guardarà. La resta de coses es donaran a una entitat social.

- **Bugaderia:**

El servei disposa de dos rentadores i una eixugadora.

Els professionals del centre no tocaran en cap moment la roba de les persones usuàries. Seran els propis usuaris els encarregats de posar-la dins la rentadora i l'eixugadora, retirar-la, estendre-la i treure-la del estenedor. Només en cas d'abandonar la roba a l'estenedor (entenem com a abandó no venir a recollir la roba en quatre dies), el professional s'encarregarà de la seva retirada i donació a una entitat social.

Les persones podran reservar l'ús de la rentadora i l'eixugadora dues hores a les 09:45 i dues hores a les 11:45 de dilluns a dijous. Hauran d'esperar al centre fins que la rentadora

i l'eixugadora acabi el cicle i retirin la roba. El/la monitor/a serà l'encarregat 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 les 14:00 hores de dilluns a divendres. La recollida de la roba és amb el mateix horari.

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

- **Fotocòpies:**

El/la monitor/a haurà 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 serà 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 haurà 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 procedeix a arxivar-lo 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 haurà de renovar cada tres mesos la seva voluntat de mantenir el servei de correu signant una sol·licitud.

- **Tasques:**
  - **General:**
    - Demanda de documentació
  - **Promoció Social:**
    - Explicat amb deteniment al Programa de Promoció Social.
  - **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.
    - Agilitzar la llista d'espera per no fer esperar a les persones innecessàriament.
  - **Consigna:**
    - Assegurar-se que hi ha espai físic a l'habitació de 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 a cap persona tota sola a l'habitació.
  - **Bugaderia:**
    - Acompanyar en tot moment a les persones usuàries.
    - Deixar un espai físic per poder estendre la roba.
    - Deixar una rentadora per poder posar la roba dins.
    - 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 se 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 per al 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 h).
- Dutxa: de 09:30 a 12:30.
- Consigna: de 09:30 a 13:30.
- Bugaderia: De 09:45 a 12:00, de dilluns a dijous (estendre roba fins a les 14:00 h de dilluns a divendres).
- Fotocopies: de 09:30 a 14:00.
- Cridades telefòniques / Fax: de 09:30 a 14:00.
- Recollida de correu: de 09:30 a 14:00.

- **Registres 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.
- Full de menjar lliurat pel Banc d'Aliments.

- **Gestió i comptabilització de les prestacions**

El sistema és molt senzill: cada vegada que una persona surt després de ser beneficiari d'alguna/es prestació/ns d'aquest programa, el/la monitor/a de torn les apunta al quadern de prestacions.

- **Programa de Promoció Social i Laboral**

- **Objectius**

Ofertir atenció, formació, informació i assessorament a les persones ateses al CAM 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 com 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 mantenguin 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.

- **Serveis Externs**

És un Servei d'Atenció Primària per les persones que han arribat a Eivissa fa menys d'un any. 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 hores. Les demandes de prestacions són molt diverses, des de casos que sol·liciten informació i orientació fins a 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 CAM que atén les prestacions externes és un treballador social.

- **Dades Generals 2015**

	<b>Atencions 2015</b>	<b>Atencions 2014</b>
<b>Acolliment</b>	<b>119</b>	<b>147</b>
<b>Atencions externes</b>	<b>320 usuaris 1271 atencions</b>	<b>342 usuaris 1584 atencions</b>
<b>Prestacions externes</b>	<b>266</b>	<b>299</b>

Durant l'any 2015 ha augmentat el temps d'estada i ús dels serveis. Queda reflectit que les estades al centre d'acollida han estat més prolongades en el temps, i que arriben fins i tot a diversos mesos.

Al llarg de l'any 2015 es varen atendre un total de 119 casos; comparant les dades de les taules podem veure que el servei d'acolliment ha donat servei a un nombre més baix d'usuaris que l'any anterior, però amb un nombre molt superior de pernoctacions.

Durant l'any 2015, la proporcionalitat entre els usuaris atesos i les atencions realitzades han estat molt similars a les de 2014, al voltant de les 3 cites per persona. Si bé és cert que el nombre de casos ha baixat en 22 en el cas de les atencions a externs, en gran manera és a causa que parteix de les persones que van tenir una intervenció duradora han passat a formar part de Serveis Socials en establir-se a l'illa. Això mateix ha fet que des del CAM es fessin algunes atencions menys ja que eren atesos pels seus treballadors socials de referència. D'aquesta manera s'ha aconseguit millorar el servei, el qual era inviable atorgant-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. La estacionalitat de la illa ha provocat que les prestacions hagin baixat però que la quantitat de les mateixes hagi estat superior a causa d'un increment de persones que han necessitat una ajuda de mobilitat per tornar al seu lloc d'origen on comptaven amb més recursos.

Quant a les prestacions econòmiques atorgades al llarg de l'any cal destacar que la despesa imputada a l'exercici 2015 a arribat a **3.352,77** euros.

<b>Pernoctacions 2015</b>	
<b>Percentatge anual d'ocupació</b>	<b>97.06%</b>

El Servei d'Acolliment té un màxim d'ocupació de 7.300 pernoctacions, que és el producte de multiplicar les 365 nits de l'any 2015 per les 20 places disponibles amb què compta el CAM.

L'ocupació en 2015 suposa pràcticament el total d'ocupació del CAM. Aquesta ocupació es distribueix en una mostra que va del màxim d'ocupació al mes de març, juliol, octubre i desembre amb un 100%, i el mínim, 94,50%, al mes de febrer. Les dades mostren, que al mes de juliol l'ocupació es del 100%.

	<b>Núm. dies</b>	<b>%</b>
<b>Gener</b>	<b>31</b>	<b>98,33%</b>
<b>Febrer</b>	<b>28</b>	<b>94,50%</b>
<b>Març</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>
<b>Abril</b>	<b>30</b>	<b>96,34%</b>
<b>Maig</b>	<b>31</b>	<b>98,83%</b>
<b>Juny</b>	<b>30</b>	<b>98,50%</b>
<b>Juliol</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>
<b>Agost</b>	<b>31</b>	<b>97,50%</b>
<b>Setembre</b>	<b>30</b>	<b>98,67%</b>
<b>Octubre</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>
<b>Novembre</b>	<b>30</b>	<b>98,33%</b>
<b>Desembre</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>
<b>Totals</b>	<b>365</b>	<b>97,06%</b>

- **Servei d'Acolliment**

**Nivell d'ocupació anual de places**

<b>Núm. d'altres</b>	<b>119 (+ 19 2014)</b>
<b>Núm. de baixes</b>	<b>113</b>
<b>Nivell d'ocupació</b>	<b>97,06%</b>

El nivell ocupació a dia 31 de desembre de 2015 era de 20 usuaris al CAM

## Nivell d'ocupació mensual

	Núm. Altes	Nivell d'ocupació
Gener	12	98,33%%
Febrer	9	94,50%
Març	9	100%
Abril	10	96,34%
Maig	13	98,83%
Juny	11	98,50%
Juliol	10	100%
Agost	14	97,50%
Setembre	8	98,67%
Octubre	7	100%
Novembre	8	98,33%
Desembre	8	100%
<b>Totals</b>	<b>119</b>	<b>97,06%</b>

A la taula es poden apreciar les variacions experimentades al llarg dels dotze mesos de l'any.

**Des d'una ocupació mínima al febrer del 2015 s'observa un increment fins arribar al mes de desembre.**

Els mesos de febrer i abril són els mesos amb l'ocupació més baixa de tot l'any. Els mesos de major ocupació han estat març, juliol, octubre i desembre.

- **Dades dels usuaris allotjats**

### Temps d'estada al CAM

Any	AnySurt	DataEntra	DataSurt	DiesAcollida	MesosEstada
2015	2016	19/04/2015	10/04/2016	357	11,90
2015	2015	06/03/2015	20/12/2015	289	9,63
2015	2016	09/04/2015	08/01/2016	274	9,13
2015	2016	02/07/2015	29/02/2016	242	8,07
2015	2016	18/08/2015	13/03/2016	208	6,93
2015	2016	06/08/2015	29/02/2016	207	6,90

2015	2016	24/08/2015	29/02/2016	189	6,30
2015	2015	15/06/2015	16/11/2015	154	5,13
2015	2016	29/09/2015	29/02/2016	153	5,10
2015	2015	01/06/2015	27/10/2015	148	4,93
2015	2015	05/05/2015	29/09/2015	147	4,90
2015	2016	29/10/2015	13/03/2016	136	4,53
2015	2015	18/02/2015	02/07/2015	134	4,47
2015	2015	06/02/2015	14/06/2015	128	4,27
2015	2016	09/11/2015	13/03/2016	125	4,17
2015	2016	28/10/2015	29/02/2016	124	4,13
2015	2015	13/08/2015	11/12/2015	120	4,00
2015	2016	14/12/2015	10/04/2016	118	3,93
2015	2015	09/01/2015	01/05/2015	112	3,73
2015	2015	23/04/2015	09/08/2015	108	3,60
2015	2016	27/11/2015	13/03/2016	107	3,57
2015	2015	07/09/2015	22/12/2015	106	3,53
2015	2015	18/06/2015	30/09/2015	104	3,47
2015	2015	01/08/2015	12/11/2015	104	3,47
2015	2015	21/08/2015	02/12/2015	103	3,43
2015	2016	20/11/2015	29/02/2016	101	3,37
2015	2016	01/10/2015	10/01/2016	101	3,37
2015	2015	06/05/2015	09/08/2015	95	3,17
2015	2016	13/11/2015	14/02/2016	93	3,10
2015	2015	20/01/2015	06/04/2015	76	2,53
2015	2015	01/07/2015	14/09/2015	75	2,50
2015	2015	17/04/2015	30/06/2015	74	2,47
2015	2015	28/01/2015	12/04/2015	74	2,47
2015	2016	16/12/2015	28/02/2016	74	2,47
2015	2015	09/03/2015	21/05/2015	73	2,43
2015	2015	03/09/2015	10/11/2015	68	2,27
2015	2016	11/11/2015	18/01/2016	68	2,27
2015	2015	05/02/2015	13/04/2015	67	2,23
2015	2015	01/05/2015	09/07/2015	67	2,23
2015	2015	04/09/2015	08/11/2015	65	2,17
2015	2015	22/04/2015	24/06/2015	63	2,10
2015	2015	11/09/2015	11/11/2015	61	2,03
2015	2015	25/05/2015	21/07/2015	57	1,90
2015	2015	22/06/2015	16/08/2015	55	1,83
2015	2015	04/08/2015	28/09/2015	55	1,83
2015	2015	07/08/2015	30/09/2015	54	1,80
2015	2015	05/02/2015	27/03/2015	50	1,67
2015	2015	18/09/2015	04/11/2015	47	1,57

2015	2015	13/01/2015	01/03/2015	47	1,57
2015	2015	26/02/2015	13/04/2015	46	1,53
2015	2015	02/10/2015	16/11/2015	45	1,50
2015	2015	16/06/2015	29/07/2015	43	1,43
2015	2015	01/04/2015	11/05/2015	40	1,33
2015	2016	16/12/2015	24/01/2016	39	1,30
2015	2015	01/07/2015	09/08/2015	39	1,30
2015	2015	02/10/2015	08/11/2015	37	1,23
2015	2015	27/03/2015	01/05/2015	35	1,17
2015	2015	29/01/2015	01/03/2015	31	1,03
2015	2015	06/03/2015	06/04/2015	31	1,03
2015	2015	22/05/2015	22/06/2015	31	1,03
2015	2015	12/03/2015	11/04/2015	30	1,00
2015	2015	07/07/2015	06/08/2015	30	1,00
2015	2015	07/04/2015	06/05/2015	29	0,97
2015	2015	15/05/2015	13/06/2015	29	0,97
2015	2015	07/07/2015	02/08/2015	26	0,87
2015	2015	18/11/2015	14/12/2015	26	0,87
2015	2015	31/07/2015	25/08/2015	25	0,83
2015	2015	26/04/2015	21/05/2015	25	0,83
2015	2015	07/08/2015	01/09/2015	25	0,83
2015	2015	22/05/2015	15/06/2015	24	0,80
2015	2015	10/06/2015	04/07/2015	24	0,80
2015	2015	22/05/2015	15/06/2015	24	0,80
2015	2015	12/06/2015	06/07/2015	24	0,80
2015	2015	15/07/2015	08/08/2015	24	0,80
2015	2015	16/06/2015	10/07/2015	24	0,80
2015	2015	12/08/2015	04/09/2015	23	0,77
2015	2016	21/12/2015	12/01/2016	22	0,73
2015	2015	19/08/2015	08/09/2015	20	0,67
2015	2015	30/03/2015	18/04/2015	19	0,63
2015	2015	05/02/2015	24/02/2015	19	0,63
2015	2015	09/10/2015	27/10/2015	18	0,60
2015	2015	09/03/2015	26/03/2015	17	0,57
2015	2015	25/05/2015	11/06/2015	17	0,57
2015	2015	12/01/2015	29/01/2015	17	0,57
2015	2015	08/01/2015	25/01/2015	17	0,57
2015	2015	15/05/2015	31/05/2015	16	0,53
2015	2015	24/07/2015	08/08/2015	15	0,50
2015	2015	22/07/2015	06/08/2015	15	0,50
2015	2015	19/01/2015	02/02/2015	14	0,47
2015	2015	07/05/2015	21/05/2015	14	0,47

2015	2015	10/12/2015	19/12/2015	9	0,30
2015	2015	04/12/2015	13/12/2015	9	0,30
2015	2015	17/11/2015	26/11/2015	9	0,30
2015	2015	03/03/2015	11/03/2015	8	0,27
2015	2015	23/12/2015	31/12/2015	8	0,27
2015	2015	23/06/2015	30/06/2015	7	0,23
2015	2015	30/01/2015	05/02/2015	6	0,20
2015	2015	26/01/2015	01/02/2015	6	0,20
2015	2015	07/01/2015	13/01/2015	6	0,20
2015	2015	07/05/2015	13/05/2015	6	0,20
2015	2015	21/01/2015	26/01/2015	5	0,17
2015	2015	21/04/2015	25/04/2015	4	0,13
2015	2015	15/05/2015	18/05/2015	3	0,10
2015	2015	28/08/2015	31/08/2015	3	0,10
2015	2015	06/02/2015	09/02/2015	3	0,10
2015	2015	25/06/2015	28/06/2015	3	0,10
2015	2015	15/05/2015	18/05/2015	3	0,10
2015	2015	14/08/2015	17/08/2015	3	0,10
2015	2015	02/02/2015	04/02/2015	2	0,07
2015	2015	15/09/2015	17/09/2015	2	0,07
2015	2015	06/03/2015	08/03/2015	2	0,07
2015	2015	10/08/2015	12/08/2015	2	0,07
2015	2015	30/06/2015	01/07/2015	1	0,03
2015	2015	05/04/2015	06/04/2015	1	0,03
2015	2015	13/12/2015	14/12/2015	1	0,03
2015	2015	16/06/2015	17/06/2015	1	0,03
2015	2015	12/08/2015	13/08/2015	1	0,03
2015	2015	23/07/2015	23/07/2015	0	0,00
2015	2015	25/02/2015	25/02/2015	0	0,00

Podem veure que una gran part dels usuaris estan al CAM acollits més de 30 dies, encara que durant aquest any s'haurien de destacar els acolliments de llarga estada, els quals han estat molts, arribant fins i tot a un grapat de mesos.

Aquestes dades contrasten respecte a 2014, i ens mostren com el perfil dels usuaris ha canviat clarament i s'està afermant en el Servei. Es tracta de casos més duradors i dependents que a més són usuaris d'altres serveis, i que molts casos són perfils de dependència. Amb l'afegit de la dificultat de trobar allotjament, que fa que molts casos s'enquistin en el servei tant per l'allotjament com per la situació econòmica.

La mitjana de pernoctacions al llarg de l'any, ha estat de 60 nits per usuari en acollida. Per la qual cosa podem dir que la mitjana d'estada d'un usuari del CAM des de la seva entrada fins a la seva sortida és de 2 mesos.

### Sexe

Sexe		
Homes	91	76,47%
Dones	28	23,53%
<b>Total usuaris atesos</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

Observant aquesta gràfica podem veure clarament que el nombre d'usuaris masculins segueix essent molt superior al femení, 76,47 davant 23,53, però encara i tot, cal destacar que el nombre de dones gairebé s'ha doblat en relació a anys anteriors, s'ha pogut veure un clar augment gradual en els últims cinc anys, en el quals hem patit un creixement des d'un 8,9 % al 23,53 % en aquests moments.

### Edat

Edat		
Menor 25 anys	7	5,88%%
De 26 a 45 anys	44	36,97%
Més de 45 anys	68	57,14%
<b>Total Usuaris atesos</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>

observem com es vénen 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 i s'hagi situat 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. Una dada significativa és la mitjana d'edat total dels mesos de novembre i desembre en els quals era de 55,30 anys.

**La mitjana d'edat total al CAM va ser de 46,45 anys en l'any 2015.**

### Lloc de naixement

	Total
<b>Espanya</b>	<b>66</b>
<b>Perú</b>	1
<b>Marroc</b>	<b>5</b>
Argentina	4
Colòmbia	1
Senegal	3
Brasil	1
Romania	2
<b>Itàlia</b>	<b>8</b>
Xina	1
EUA	1
Hongria	3
Lituània	1
Veneçuela	1

	Total
Portugal	1
França	2
Algèria	2
Gran Bretanya	2
Cuba	1
Bulgària	3
Alemanya	2
Nigèria	1
Bèlgica	1
Gàmbia	1
Mauritània	1
Finlàndia	1
Uruguai	1
<b>Total</b>	<b>119</b>

Com es pot veure, la gran majoria de persones acollides al CAM són procedents del territori espanyol.

Entre els procedents del territori espanyol destaquen, amb molta diferència, les persones de la comunitat autònoma de les Illes Balears ja que suposen el 50% dels espanyols usuaris del servei.

- **Dades dels usuaris allotjats**

#### **Perfil general**

El perfil de l'usuari de l'any 2015 ha estat el d'un home amb edat compresa entre els 45 i 55 anys, d'estat civil fadrí, d'origen espanyol. Aquest perfil deixa el Centre d'Acolliment després d'estar mes 30 dies, generalment per haver-se acabat el seu temps d'estada, per haver trobat feina i per tant per disposar de recursos propis.



Persones d'edat avançada, que ve derivada de Serveis Socials o un altre serveis 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 són prou dependents com per viure sols.

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

### **Altres tipus perfil**

Com en anys anteriors, a banda del perfil general de l'usuari, cal destacar altres perfils d'usuaris atesos al CAM durant l'any 2015.

- **Persones en situació de dificultat social puntual i intermitent**

Són usuaris que presenten una situació puntual de risc social, amb pocs recursos propis. Són persones de fora de l'illa que vénen a Eivissa a cercar feina; generalment parlem d'homes, fadrins o separats, d'una edat mitjana, que han treballat en àmbits molt concrets com l'hosteleria i la construcció i no tenen cap altre tipus de formació. Arriben a Eivissa atrets per l'economia turística i la forta demanda actual de mà d'obra al sector de la construcció. Viuen al CAM durant una setmana o més i quan marxen és perquè han trobat feina i disposen de mitjans econòmics. Amb aquests casos es treballa l'allotjament, l'alimentació, el suport personal, informació laboral i seguiment social del cas.

- **Persones en situació d'alt risc social: marginació social**

Són persones que es troben dins d'un circuit de marginació social més o menys cronificat. Presenten problemàtiques diverses tals com: alteracions psíquiques, addicció a les drogues, desarrelament social, manca de recursos (propis, familiars, socials), ex-reclusió penitenciària. Aquestes persones tant poden ser d'Eivissa com de fora; venen al CAM fent demanda d'allotjament, alimentació, ajut econòmic i suport en programes d'inserció laboral i social. Molts d'ells no reconeixen la seva problemàtica o no l'expressen (sobretot en els casos d'addicció a les drogues i salut mental). Amb aquests casos el CAM treballa donant allotjament i alimentació de manera molt puntual, ja que l'objectiu és motivar l'usuari a seguir un tractament per superar el seu problema, així com oferir-li informació i derivar-lo

cap a altres serveis especialitzats d'Eivissa. Cal destacar que sempre que sigui possible s'intenta el contacte amb la família sobretot en els casos de malalts mentals.

En els casos d'addicció a les drogues i salut mental el temps d'estada està condicionat al seguiment d'un tractament per part de l'usuari, sempre i quan es valori així pels serveis especialitzats amb els quals s'estableix una estreta coordinació.

- **Persones residents a Eivissa en situació consolidada de desarrelament social o manca de recursos**

La raó per la qual fem un perfil específic d'aquestes persones és perquè són nascudes a Eivissa o bé hi resideixen des de fa molts anys.

El perfil d'aquest usuari correspon a un home de més de 35 anys, fadrí o separat, que presenta problemàtiques diverses tals com: atur de llarga durada, desestructuració familiar, manca continuada d'habitatge, desarrelament social, vellesa sense recursos, alteracions psíquiques i alcoholisme.

Arriba al centre derivat per les UTS d'Eivissa o d'altres municipis de l'illa i fa la seva demanda; des del CAM es dona un suport específic sempre que l'objectiu sigui la reinserció tant laboral com social.

Donada la seva situació, el temps d'estada al CAM sol ser molt més llarg que el dels altres usuaris. Pot ser de sis mesos, un any o més, depenent del compliment dels objectius fixats amb els serveis que hi intervenen, principalment les UTS

Amb aquests casos el CAM cobreix la demanda inicial donant allotjament i alimentació a més de fer una feina de contenció i suport i un seguiment dels cas i coordinacions amb els serveis encarregats de l'atenció dels residents de l'illa per tal de treballar conjuntament els casos i dur a terme les gestions necessàries per a aconseguir pensions, ingressos en residència, tractament de suport en toxicomanies, recerca de feina o altres aspectes del cas que es puguin treballar.

- **Problemàtica de tipus familiar**

El perfil de l'usuari és el d'una dona de 30 a 45 anys, víctima de maltractaments o bé separada amb els seus fills a càrrec i que ve a Eivissa a cercar feina. Sol ser de fora d'Eivissa i fa poc temps que és a l'illa.

En el primer cas (maltractaments), quasi sempre ve derivada per la Policia i fa demanda d'allotjament, suport i orientació. Des del CAM es treballa la demanda orientant-la cap a

les gestions a seguir. Està poc temps al centre i marxa cap al seu lloc d'origen amb ajut de recursos familiars o del CAM.

En el segon cas aquestes dones no reben cap tipus d'ajut econòmic per part de les seves parelles; fan demanda d'alimentació, informació laboral, orientació i ajudes econòmiques. No solen fer demanda d'allotjament ja que tenen família o amics que poden cobrir el problema de l'habitatge. Des del CAM es fa una feina de suport, orientació, assessorament i, i si cal, ajut econòmic a través de les prestacions externes.

- **Estrangers en situació diversa**

- Refugiats i asilats, amb permís de residència temporal “per circumstàncies excepcionals” però sense permís de treball.
- Estrangers que ingressen legalment a l'Estat espanyol amb un visat de turisme, que no abandonen el país abans del seu venciment, queden en situació administrativa irregular i que després sol·liciten la seva regularització.
- Estrangers que ingressen a l'Estat espanyol de manera irregular i que no tenen permís de residència ni treball i que posteriorment sol·liciten la regularització.
- Estrangers “turistes”, normalment de països de la Unió Europea, que necessiten d'una ajuda puntual per poder retornar al seu país.
- Estrangers que residien a l'Estat espanyol de manera irregular, els seus països d'origen formaran part de la Unió Europea a curt o mitjan termini, i acudeixen per tramitar la seva regularització per poder treballar legalment al nostre país. Hem de dir que aquest perfil ha augmentat notablement els últims anys.
- Excepte els “turistes”, la resta d'estrangers no disposen de vivenda, venen a Eivissa a cercar feina o bé es troben a l'illa sense recursos econòmics ni vivenda i acudeixen al CAM fent demanda d'alimentació, allotjament i informació laboral i de regularització de la seva situació legal.
- En el cas dels “turistes” des del CAM es cobreix la demanda inicial i sempre es fa derivació als corresponents consolats per tal de contactar amb la seva família o amb altres recursos pertinents.
- Amb els refugiats i estrangers irregulars la intervenció va dirigida a informar-los sobre els serveis que atenen a aquest sector de població, així com assessorar-los dels tràmits per la seva regularització.
- Podem comentar que els estrangers en situació irregular, per la seva situació, es troben en una situació de desprotecció en relació als seus drets laborals, donat que en no poder accedir al sistema laboral normalitzat, per la manca de documentació,

han de prestar els seus serveis professionals en condicions precàries respecte al sou i cobertura d'accidents i prestacions i sense garanties.

- **Dades generals 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 CAM. **Com ja vam explicar en el punt 1.1.2.**

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 CAM es valora la demanda i es fa el seguiment del cas.

També s'atén des del CAM com a "externs" persones que estant empadronades a la ciutat d'Eivissa i derivades per les UTS, necessiten del recolzament puntual amb els serveis que ofereix el CAM, entre ells el servei de rentadora i dutxa i higiene personal o i 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	320
----------------------------------	-----

- **Nivell d'atenció mensual d'usuaris externs**

	Núm. d'altres prestacions externes	Núm. d'altres serveis externs
Gener	8	8
Febrer	19	19
Març	20	20
Abril	24	24
Maig	36	36
Juny	46	46
Juliol	42	42
Agost	26	26
Setembre	20	20
Octubre	26	26

Novembre	16	16
Desembre	20	20
<b>Totals</b>	<b>303</b>	<b>303</b>

El nombre de baixes en serveis externs és difícil de controlar, ja que és un servei obert, on van només quan poden o ho necessiten. Hi ha persones que hi van cada dia, altres un cop a la setmana, uns altres una al mes... depenent de les necessitats personals de cada un. Moltes vegades marxen de l'illa i no ho sabem, per això les baixes són difícils de registrar i es van fent un cop deixen d'acudir-hi en temps, però no és una cosa setmanal . El nombre d'usuaris en serveis externs i prestacions externes és molt similar, ja que la gent que acudeix al CAM generalment utilitza tant un servei com l'altre .

- **Sexe usuaris externs**

Sexe		
Homes	236	77,89%
Dones	67	22,11%
<b>Total usuaris atesos</b>	<b>303</b>	<b>100%</b>

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

- **Lloc de naixement usuaris externs**

	Total		Total
Espanya	117	Algèria	6
Kosovo	1	Gran Bretanya	4
Pakistan	5	Cuba	1
Argentina	11	Bulgària	14
Marroc	28	Alemanya	4
Tunísia	3	Bèlgica	2
Colòmbia	4	Equador	6
Uruguai	3	Senegal	2
Brasil	2	Lituània	4
Itàlia	15	Ucraïna	2
Romania	20	Nigèria	1
Hongria	3	R. Txeca	5
Polònia	5	EUA	2
Portugal	3	Rússia	1
Mauritània	4	Letònia	1

Veneçuela	3	Finlàndia	1
Perú	2	Xina	1
Siria	1	Georgia	1
Sahara	1	Moldàvia	1
Gàmbia	2	Bolívia	1
Hondures	1	R. Dominicana	1
Paraguai	1	Eslovènia	1
França	6	Total	303

Queda reflectit clarament que el percentatge més alt de tots és amb diferència Espanya.

- **Temps d'utilització del servei**

	Dutxes	Bugaderia	Consigna	Correus	Telèfon
Gener	279	171	188	13	89
Febrer	270	128	204	11	133
Març	325	138	250	9	156
Abril	270	161	203	21	101
Maig	304	132	187	4	71
Juny	395	149	401	11	142
Juliol	357	120	360	15	104
Agost	334	151	272	6	116
Setembre	367	87	151	6	59
Octubre	358	88	169	11	60
Novembre	324	74	154	10	82
Desembre	252	147	145	20	69
Totals	3.835	1.546	2.684	137	1.121

Les dutxes són amb diferència el servei més utilitzat, mentre que el correu és el que menys s'utilitza.

Els serveis utilitzats durant tot l'any s'incrementen en nombre de primers a finals de l'any. Aquest increment arriba als 397 serveis al mes de Juliol i es manté al voltant dels 320 la resta de l'any, excepte el mes de desembre que hi ha 252.

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, amb un increment més notable a l'estiu, segurament a causa de l'inici de la temporada d'estiu, i amb aquesta les ofertes laborals que atrauen moltes persones de fora de les illes. Això sumat al fet que moltes persones a causa dels problemes de lloguer, estan vivint en pitjors condicions, moltes vegades en pisos pasteres i en molt males condicions, havent d'acudir al CAM a utilitzar els serveis externs.

- **Prestacions usuaris externs**

	Menjador	Aliments	Vals de roba	Prestacions econòmiques
Gener	7	5	32	241,96
Febrer	9	3	52	201,58
Març	12	4	59	209
Abril	6	4	36	183,27
Maig	10	6	51	260,60
Juny	30	3	53	198,58
Juliol	19	3	55	465,90
Agost	12	1	33	354,06
Setembre	16	3	51	190,85
Octubre	11	2	60	224,19
Novembre	14	3	40	197,64
Desembre	7	1	52	168,31
*P.A.E. PPB 3				456,83
<b>Totals</b>	<b>153</b>	<b>38</b>	<b>574</b>	<b>3.352,77 €</b>

**\*Petició Ajut Econòmic Ajuntament.**

És curiós com es mostra un descens de les prestacions i no obstant això un augment de la quantitat d'aquestes.

Des de l'últim any fins aquest hem pogut veure com s'ha produït una pujada dels lloguers exponencial, tant en els pisos com a l'hora de llogar habitacions. La demanda ha estat tan alta a causa de la crida 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 2015 moltes de les persones que van venir a l'illa buscant treball i trobant-lo, o bé no poguessin mantenir l'allotjament a causa

dels alts preus, o bé havien de treballar vivint en condicions infrahumanes. D'aquesta manera havien de tornar a les seves regions o llocs d'origen, aguantaven fins que se'ls acabava els diners i no podien tornar o bé treballar sense poder descansar degudament. Essent necessària la nostra ajuda perquè poguessin tornar en algun moment, abans que comencessin un procés d'exclusió social.

- **Comparativa anys 2015 i 2014**

	<b>2015</b>	<b>2014</b>	<b>Tendència</b>
<b>Nombre de persones acollides</b>	<b>119</b>	<b>147</b>	
<b>Nombre de persones que han rebut informació i orientació</b>	<b>1.271</b>	<b>1.584</b>	
<b>Nombre de persones que han rebut orientació laboral</b>	<b>300</b>	<b>465</b>	
<b>Nombre de persones al servei de bugaderia</b>	<b>1.546</b>	<b>1.861</b>	
<b>Nombre de persones al servei de dutxes</b>	<b>3.835</b>	<b>3.910</b>	

- **Conclusions**

A causa de la societat actual i el sistema, el perfil ha canviat considerablement. Creix el perfil d'usuari de persona major de 50 anys que no havia anat a Serveis Socials i que a causa del mercat actual existent s'ha vist esquerdat i es troba en un estat d'exclusió o necessitat amb el qual mai abans s'havia topat .

L'edat d'entrada al CAM ha sofert un augment, en gran manera pel canvi de perfil, on es consolida l'usuari dependent enfront del laboral.

Menys persones han fet ús del servei d'acolliment durant més temps. Probablement el perfil d'usuari ha variat, ha disminuït el flux massiu buscant treball que està poques nits al CAM. Especialment als mesos d'estiu.

En trobar-se el Centre al 100% de la seva ocupació en època estival a causa del canvi de perfil anteriorment citat, aquest fet produeix que l'antic perfil no pugui arribar al CAM, 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 el cost com el manteniment dels



lloguers abusius i la falta d'allotjaments, retarda les sortides del CAM, de forma que converteix els beneficiaris del CAM en temporers del propi recurs per alguns mesos.

D'altra banda la falta de recursos adequats per a molts dels usuaris juntament amb 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 CAM. És per això que els acolliments en lloc de mantenir-se o ser ocupades en menys temps han anat en descens en els 2 últims anys. Tot l'anterior no ha estat a causa d'una millora de la societat, sinó a una deterioració d'aquesta. Encara així, els serveis oferts des del CAM s'han mantingut amb resultats equiparables a anys anteriors.

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, de forma que tenen més informació els propis usuaris i saben d'aquesta manera on acudir per satisfer les seves demandes de forma més concreta.

També es reflecteix com hi ha una reculada de beneficiaris d'altres països. Són cada vegada més les persones d'origen espanyol que recorren a qualsevol dels serveis del CAM. Tant per tenir més informació on acudir, com perquè les necessitats d'usuaris d'origen nacional ha anat en augment i creix amb ells les persones en situació d'exclusió social.

Comparar un servei que varia d'un any a l'altre en el seu patró d'accés i que desenvolupa la seva acció en circumstàncies canviants s'hauria de realitzar amb la cura adient.

## ESTRUCTURA ORGANITZATIVA BENESTAR SOCIAL ANY 2015

**UTS PONENT**

**UTS SA RIBA**

**Centre d'Acolliment Municipal**

**UTS EIXAMPLE**

**Servei de promoció a l'autonomia i atenció a la dependència**

**Programa d'atenció a la població immigrada**

**Programa de voluntariat**

**Eines de cultura Acaná**

**Serveis i programes externs: inf.-orientació, dutxes, bugaderia, etc.**

**Menjador 20 places**