

2019

MEMÒRIA

REGIDORIA DE BENESTAR SOCIAL

AJUNTAMENT D'EIVISSA

ÍNDEX

Introducció

- **Estructura del Departament i recursos humans de la Regidoria**
- **Pressupost 2019**

- 1. Serveis Socials Comunitaris Bàsics**
 - 1.1 Expedients 2019**
 - 1.2 Prestacions econòmiques.**

- 2. Serveis de Promoció de l'Autonomia personal i dependència**
 - 2.1 Servei d'ajuda a domicili (SAD)**
 - 2.2 Servei de teleassistència**
 - 2.3 Servei de menjar a domicili**
 - 2.4 Servei de neteja i manteniment de la llar**
 - 2.5 Servei de cessió d'ajudes tècniques**

- 3. Atenció a Infància i Família**
 - 3.1 Prestacions econòmiques per a infants i famílies amb menors**
 - 3.2 Projecte d'intervenció socioeducativa municipal (PISEM)**
 - 3.3 Projecte d'intervenció sociolaboral per a joves**
 - 3.4 Projecte centre social sa Miranda**
 - 3.5 Projecte aules sense fronteres**
 - 3.6 Conveni amb centre Betania**

- 4. Atenció a persones en procés d'inclusió social**
 - 4.1 Servei d'acollida municipal (SAM)**
 - 4.1.1 Centre d'acollida municipal**
 - 4.1.2 Pisos supervisats**
 - 4.1.3 Serveis externs**
 - 4.1.4 Programa de promoció social i laboral**
 - 4.1.5 Atenció primària a persones no residents a l'illa d'Eivissa**
 - 4.1.6 Conclusions generals del servei d'acollida municipal**

- 5. Atenció a la Diversitat**
 - 5.1 Informes arrelament**
 - 5.2 Informes d'habitabilitat per a reagrupaments familiars**

- 6. Convenis i subvencions**
 - 6.1 Convenis**
 - 6.2 Subvencions**

INTRODUCCIÓ

El sistema de serveis socials de l'Ajuntament d'Eivissa té com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament durant totes les etapes de la vida mitjançant la cobertura de les seves necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials, en el marc de la justícia social, l'equitat, la cohesió territorial i del benestar de les persones. És un sistema que es dirigeix especialment a prevenir les situacions de risc, a compensar els dèficits de suport social i econòmic de situacions de vulnerabilitat i de dependència, i a promoure actituds i capacitats que facilitin la integració social de les persones.

El sistema de serveis socials de l'Ajuntament d'Eivissa funciona de forma integrada i coordinada en xarxa, d'acord amb el marc normatiu que estableix la llei i les disposicions que la desenvolupen.

La Regidoria de Benestar Social es coordina amb tots els sistemes o subsistemes que incideixen en la qualitat de vida, com els de salut, educatius, culturals, d'ocupació, d'habitatge, urbanístics, judicials i tots aquells que impliquen una incidència en la vida de les persones.

Des de l'Àrea de Benestar Social s'ha promogut la integració de les persones amb situació de vulnerabilitat social i econòmica, s'ha fomentat la inclusió, hem lluitat contra la pobresa, s'han millorat les polítiques d'atenció a la infància i l'adolescència en risc social. S'ha fomentat el civisme, el voluntariat i el tercer sector social, s'ha promogut la integració de persones nouvingudes, s'han impulsat noves polítiques d'atenció específica a dones i a joves en risc. S'ha donat suport a la millora d'autonomia en persones amb dificultats per desenvolupar activitats quotidianes... I tot això s'ha fet gràcies al compromís de les persones que configuren aquesta àrea amb la col·laboració amb entitats que materialitzen les nostres polítiques socials i amb a altres administracions públiques que, com nosaltres, també prioritzen les polítiques d'atenció al ciutadà més vulnerable, així com també gràcies a totes les persones voluntàries i al conjunt de la ciutadania que actua i col·labora per aconseguir una societat més justa.

ORGANIGRAMA BENESTAR SOCIAL 2019

REGIDORA DE BENESTAR SOCIAL, GENT GRAN I EDUCACIÓ

DIRECTOR DE L'ÀREA DE BENESTAR SOCIAL

CAP DEL SERVEI DE
TREBALL SOCIAL

CAP D'ADMINISTRACIÓ
UNITAT DE GESTIÓ

INFORMACIÓ,
FORMACIÓ I
OCUPACIÓ

CENTRE
SOCIAL SA
MIRANDA

XARXA
D'INCLUSIÓ
SOCIAL

CSS
EIXAMPLE

CSS
PONENT

CSS SA
RIBA

SERVEI
D'ACOLLIDA
MUNICIPAL (SAM)

- ORIENTACIÓ LABORAL
- FORMACIÓ JOVE
- AJUDES
- BEQUES

- ALTER
- PISE
- TREBALL COMUNITARI
- SUPORT SOCIOEDUC

CARITAS
CREU ROJA
IBSALUT
S.A.M
BENESTAR
SOCIAL

SERVEI DE
PROMOCIÓ A
L'AUTONOMIA
PERSONAL

PROGRAMA
D'ATENCIÓ
A LA
POBLACIÓ
IMMIGRADA

COORD
CENTRE
SOCIAL SA
MIRANDA

- * SERVEIS I
PROGRAMES
EXTERNS
- * CENTRE
D'ACOLLIDA
- * PISOS
SUPERVISATS

Tècnic
d'Ocupació,
Formació i
Orientació

1 Coordinador/a
2 Tècnics

1 Coordinador/a
UTS
2 Treballadors/es
Soc UTS
1 Treballador/a
Soc SAD
1 Educador/a
Social
1 Aux

1 Coordinador/a
UTS
2 Treballadors/es
Soc
1 Educador/a
Social
1 Aux Administr
1 Mediator
intercultural

1 Coordinador/a
UTS
2 Treballadors/es
Soc
1 Educador/a
Social
1 Aux

1 Coordinador/a
SAM
1 Treballador/a Soc
5 Monitors/es
1 Aux Administratiu
1 Aux Neteja

PRESSUPOST 2019

El pressupost de la regidoria de Benestar social està distribuït en cinc grans blocs sense comptar el capítol de despesa de personal adscrit a la Regidoria.

Seguidament es mostren les dades de la quantia executada a cada partida pressupostària.

PROGRAMES DE BENESTAR SOCIAL 2019 PRESSUPOST EXECUTAT

| | 2019 |
|--|-----------------------|
| Serveis Socials Comunitaris Bàsics | 365.863,75 € |
| Servei de Promoció de l'Autonomia personal i Dependència | 190.914,74 € |
| Atenció a Infància i Família | 218.374,54 € |
| Atenció a persones en procés d'inclusió social | 666.877,85 € |
| Convenis i subvencions | 647.306,83 € |
| TOTAL | 2.089.337,71 € |

1. SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS

Els serveis socials comunitaris bàsics constitueixen el punt d'accés immediat i el graó més proper a la ciutadania del sistema de Serveis Socials. L'objectiu fonamental és aconseguir el nivell més alt possible de benestar social per a totes les persones que resideixen al municipi d'Eivissa. El lloc on es presten és a la Unitat de Treball Social (UTS), on un equip de professionals multidisciplinars qualificats, informa, orienta, assessora i realitza els contactes i gestions necessaris per facilitar solucions als problemes de caire social que es plantegin. Són el primer nivell d'atenció per donar cobertura a les necessitats socials bàsiques de la població. La nostra finalitat és obtenir el nivell més alt possible de benestar social així com afavorir el ple desenvolupament de las persones del nostre municipi.

ELS SERVEIS QUE OFEREIXEN ELS CS SÓN:

- Informació, orientació i assessorament per adequar solucions a problemes personals i familiars.
- Servei d'Atenció Domiciliària (SAD).
- Suport a persones, famílies i grups.
- Orientació, derivació i tramitació de diferents recursos socials interns i cap a altres administracions.
- Informació sobre recursos socials per a infants, joves, 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.

CENTRES DE SERVEIS SOCIALS A LA CIUTAT D'EIVISSA

CENTRE SERVEIS SOCIALS EIXAMPLE

Zona que atén:

L'Eixample, sa Capelleta, Puig des Molins, can Misses, sa Colomina, can Bufí.

UNITAT DE TREBALL SOCIAL EIXAMPLE: C. de Fra Vicent Nicolau 7-1r

Tel. 971 39 76 00 - Ext.: 24010

Correu electrònic: eixample.uts@eivissa.es

CENTRE SERVEIS SOCIALS SA RIBA

Zona que atén:

La Marina, Dalt Vila, sa Penya, plaça des Parc, Vara de Rey, es Pratet, sa Blanca Dona, Vuit d'agost, Talamanca, Illa Plana i Cas Ferró.

UNITAT DE TREBALL SOCIAL SA RIBA: Pl. de Sa Riba, 12

Tel. 971 39 76 00 - Ext.: 24040

Correu electrònic: sariba.uts@eivissa.es

CENTRE DE SERVEIS SOCIALS PONENT

Zona que atén:

Ses Figueretes, es Viver, Platja d'en Bossa, Cas Serres, Ca n'Escandell, cas Mut i Can Sifre.

UNITAT DE TREBALL SOCIAL PONENT: C. de Formentera, 11, baixos

Tel. 971 39 76 00 - Ext.: 24030

Correu electrònic: ponent.uts@eivissa.es

1.1 EXPEDIENTS 2019

DADES D'ATENCIÓ DE CASOS DELS SSCB DURANT 2019:

Els Serveis d'atenció primària utilitzen un sistema de registre d'expedients socials, HSI (Història Social Integrada) que es va a implantar a l'Àrea de Benestar Social a 2017 a través de la signatura d'un conveni amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials i el Consell d'Eivissa. Actualment es continua amb la implementació i consolidació d'aquest sistema a la nostra Regidoria.

EXPEDIENTS ATEsos PER CSS:

| | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|--------------|--------------|-------|------|------|
| UTS EIXAMPLE | 469 | 437 | 290 | 349 |
| UTS PONENT | 488 | 461 | 313 | 294 |
| UTS SA RIBA | 528 | 407 | 272 | 246 |
| TOTAL | 1.485 | 1.305 | 875 | 889 |

EXPEDIENTS NOUS OBERTS PER CSS:

| | 2019 | 2018 |
|--------------|------------|------|
| UTS EIXAMPLE | 142 | 172 |
| UTS PONENT | 168 | 203 |
| UTS SA RIBA | 156 | 154 |
| TOTAL | 466 | 529 |

EXPEDIENTS TANCATS PER CSS:

| | 2019 | 2018 |
|--------------|------------|------|
| UTS EIXAMPLE | 48 | 127 |
| UTS PONENT | 151 | 201 |
| UTS SA RIBA | 93 | 48 |
| TOTAL | 292 | 376 |

PERSONES ATESES SENSE REPETICIÓ EN UN RECURS:

| | DONES | HOMES |
|----------|-------|-------|
| ANY 2019 | 971 | 739 |

EVOLUCIÓ EXPEDIENTS SERVEIS ESPECÍFICS :

| | 2019 | 2018 |
|-----------------------------------|--------------|-------|
| CENTRE ACOLLIDA MUNICIPAL (CAM) | 639 | 500 |
| IMMIGRACIÓ | 135 | 164 |
| SERVEI D'ATENCIÓ A DOMICILI (SAD) | 353 | 344 |
| TOTAL | 1.127 | 1.008 |

1-2 PRESTACIONS ECONÒMIQUES

Aquest any 2019 la Regidoria de Benestar Social ha creat el Reglament de les prestacions econòmiques dels serveis socials comunitaris bàsics de l'Ajuntament d'Eivissa. Aquest reglament és un element cabdal per al desenvolupament de la tasca diària d'ajuda i suport a les persones i famílies més vulnerables de la ciutat. El reconeixement dels drets i l'establiment d'un marc normatiu que en reguli l'accés, és una avanç cabdal, un element indispensable amb què el sistema de Serveis Socials municipal no comptava i que suposa una passa endavant per superar etapes passades i aportar un reconeixement en la cobertura de les necessitats de la ciutadania i una eina metodològica elemental per als seus professionals. Aquest reglament es publicà al BOIB número 100, del dia 20 de juliol de 2019, secció I pàgina 32278, aprovat pel Ple de l'Excel·lentíssim Ajuntament d'Eivissa el 2 de maig de 2019.

Les prestacions econòmiques són aportacions dineràries que tenen per finalitat atendre determinades situacions de necessitat, de caràcter ordinari o extraordinari, en què es troben les persones que no disposen de recursos econòmics suficients per afrontar-les i que no estan en condicions d'aconseguir-los o rebre'ls d'altres fonts, amb la finalitat d'evitar o pal·liar situacions de marginació social.

Poden atorgar-se amb caràcter de dret subjectiu, dret de concurrència o urgència social.

Aquestes ajudes van adreçades a la cobertura de les necessitats bàsiques d'individus i famílies, emmarcades en el pla de feina acordat amb els professionals i com a part de l'estratègia de treball. Són subsidiàries d'altres prestacions regulades. Tenen caràcter finalista i s'han de destinar a l'objecte per al qual van ser concebudes.

Els perceptors són persones i famílies en situació de dificultat, com a part d'un procés d'intervenció i d'integració social, amb valoració prèvia positiva de la idoneïtat de l'ajuda per part dels professionals que hi intervenen. Són ajudes no periòdiques 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.

En aquest reglament, entre altres aspectes importants, s'estableixen els requisits i els criteris d'accés, el procediment de tramitació i concessió, així com un capítol per a infraccions o sancions.

DADES REFERIDES A LA TRAMITACIÓ DE LES PRESTACIONS ECONÒMIQUES

| TOTAL PRESTACIONS PER CSS | | 2019 |
|---------------------------|-----|-------------|
| CSS EIXAMPLE | PET | 122 |
| | PPB | 408 |
| CSS PONENT | PET | 143 |
| | PPB | 517 |
| CSS SA RIBA | PET | 182 |
| | PPB | 526 |
| SAM | PPB | 9 |
| UNITAT GESTIÓ | PET | 1 |
| | | 1908 |

COMPARATIVA ENTRE ANYS

| | 2019 | 2018 | 2017 | 2016 |
|------------------|-------------------|------------|------------|------------|
| Ajudes habitatge | 155.305,43 | 133.166,99 | 111.253,53 | 110.090,52 |
| Ajudes educació | 128.631,32 | 159.081,02 | 133.276,17 | 101.432,30 |
| Ajudes salut | 10.591,83 | 10.097,27 | 15.644,73 | 9.628,11 |
| Ajudes CNB | 113.843,29 | 112.181,83 | 98.275,60 | 111.024,86 |
| Ajudes altres | 5.800,03 | 11.541,18 | 7.436,50 | 11.359,51 |
| TOTAL | 414.171,90 | 428.086,29 | 367.903,53 | 345.551,30 |

L'any 2019 s'ha destinat un pressupost de 414.171,90€ en concepte de les diferents prestacions econòmiques; observant aquestes dades respecte del darrer any 2018, s'ha produït un descens de les intervencions a nivell econòmic assistencial en un 3,25% .

Significativament destacable és l'augment de la demanda d'ajudes vinculades amb l'habitatge, principal problema que s'acusa a l'illa en els últims anys, i el descens considerable d'altres ajudes que passen a ser demandes de menor necessitat (electrodomèstics, viatges, documentació...)

2. SERVEI D'AUTONOMIA PERSONAL

Aquest servei té com a objectiu principal promoure l'autonomia personal de qui –independentment de la seua edat-, per motius físics, psíquics o socials, es troba en una situació de manca d'autonomia o de dificultats per desenvolupar les activitats quotidianes de la vida diària o amb unes problemàtiques familiars especials que requereixen suport

SERVEIS QUE S'OFEREIXEN:

- Informació i assessorament dels recursos existents
- Servei d'ajuda a domicili
- Tramitació de teleassistència
- Programa Menjar a ca vostra /menjar a domicili
- Servei de neteja de la llar
- Servei de cessió d'ajudes tècniques

Informació i assessorament dels recursos existents: S'ofereix informació, assessorament i suport en la tramitació quant a recursos, serveis, prestacions existents, tant propis com d'altres administracions, que estiguin relacionats amb la problemàtica de manca d'autonomia presentada.

Servei d'ajuda a domicili (SAD): Aquest servei consisteix en un conjunt d'actuacions coordinades i organitzades per l'equip de treball del SAD (coordinador, treballador social i treballadores familiars), que tenen com a objectiu promocionar l'autonomia personal de les persones beneficiàries, a través d'actuacions de caràcter individual, dins la llar i de suport social.

Tramitació i subvenció de teleassistència: És una contractació de serveis amb Creu Roja per tramitar i subvencionar la teleassistència a casos socials.

Servei de menjar a domicili: mitjançant un conveni amb Fundació Ignasi Wallis i posteriorment amb un contracte de serveis a través de l'empresa Apfem Aktua, l'Ajuntament d'Eivissa presta una atenció integral a domicilis que consisteix en menjar a domicili.

Servei de neteja de la llar: Es fan neteges de xoc per a persones amb manca d'autonomia i diverses problemàtiques socials i econòmiques, davant la valoració de l'equip tècnic del SAD o de les UTS.

Servei de préstec d'ajudes tècniques: És un servei que proporciona a les persones usuàries de SAD tot un seguit d'aparells que l'ajudin a realitzar de la forma més autònoma possible les activitats de la vida diària, alhora que també ajudi la persona cuidadora a realitzar les tasques de forma més còmoda. Ofereix préstec d'aparells com: caminador, elevador, rentacaps...

CENTRE DE SERVEIS SOCIALS EIXAMPLE

C. de Fra Vicent Nicolau 7-1r

Tel. 971 39 76 00 - Ext.: 24010

Correu electrònic: dependencia@eivissa.es.

2.1 SERVEI D'AJUDA A DOMICILI (SAD)

El servei social d'ajuda domiciliària és una alternativa altament eficient a l'ingrés en residències de les persones amb manca o dificultats d'autonomia, 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.

Persones destinatàries i requisits

Persones majors, o amb discapacitats definitives o temporals, residents al municipi d'Eivissa, 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.

Amb el desenvolupament progressiu dels recursos vinculats al reconeixement de grau de Dependència emmarcat dins el Sistema de Dependència del Govern de les Illes Balears, el SAD municipal s'ha establert com un recurs que durant el 2019 s'ha destinat prioritàriament a donar resposta a les necessitats d'aquelles persones que, trobant-se en una situació de manca d'autonomia personal, no compleixen els requisits per sol·licitar la valoració de grau de dependència o bé es troben a l'espera de resolució i adjudicació de recurs, així com a famílies que requereixen d'una atenció i acompanyament en la cura dels infants menors d'edat.

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 2019.

Finalització: desembre 2019.

Sol·licituds

A través dels diferents centres de Serveis Socials Comunitaris Bàsics (UTS) i/o a través de l'oficina dels serveis de Promoció i manteniment per a l'autonomia personal

Avaluació:

Durant l'any 2019 s'han atès 147 persones. D'aquests, 28 casos són nous, i hi ha hagut 42 casos de baixa.

SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

| | USUARIS | % |
|-------|---------|--------|
| HOMES | 40 | 27,21% |
| DONES | 107 | 72,79% |
| TOTAL | 147 | |

Amb els 147 usuaris/àries s'ha prestat un total de **14.090,50 hores**.

Degut a l'agreujament o complicació de certs casos, el servei d'ajuda a domicili realitza serveis de suport. Aquest servei consisteix en la realització de les tasques establertes en el domicili per part de dos treballadores familiars. El servei d'ajuda a domicili ha pogut realitzar un total de 5.373 hores de suport i acompanyament al llarg de 2019. Es valora molt positivament aquest servei perquè permet atendre aquells casos que sense aquest suport una treballadora familiar sola no el podria realitzar. Alhora realitza una funció de prevenció de riscos laborals de les treballadores familiars. Tot això comporta una major qualitat del servei que s'ofereix.

En aquest sentit durant el 2019 es va continuar comptant amb els serveis d'una empresa externa, en contractació de serveis des d'abril de 2018, per donar aquest suport a determinats domicilis, així com per reduir la llista d'espera, amb 4.500 hores de servei al any.

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

2.2 SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA

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 d'on canalitzen la seua demanda cap al recurs més idoni (serveis d'urgència, sanitaris, familiars, etc.).

És tracta d'una contractació de serveis amb Creu Roja per tramitar i subvencionar la teleassistència a casos socials.

Persones destinatàries i requisits

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

És important que la persona usuària del servei tingui la capacitat per saber distingir situacions de perill i s'acorda amb ella, mitjançant un acord signat, fer un bon ús de l'aparell. Per altra banda es té en compte que el nivell d'ingressos del nucli de convivència de la persona beneficiària.

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/ària.

Sol·licituds

A través dels diferents centres de Serveis Socials Comunitaris Bàsics (CSS) i/o a través de l'Àrea de Promoció i manteniment per a l'autonomia personal.

Avaluació:

Els usuaris atesos durant el 2019 que han sol·licitat informació o tramitació d'aquest recurs han estat orientats principalment per les següents vies: els serveis sociosanitaris, amics o familiars que ja són usuaris del servei, o per la pròpia valoració dels professionals dels SSCB.

El nombre d'usuaris del servei de teleassistència al llarg de l'any 2019 ha estat de **216**.

PERSONES BENEFICIÀRIES

| GRUP D'EDAT | HOME | DONA | TOTAL |
|-------------|------|------|-------|
| 0-65 | 2 | 12 | 14 |
| 65-74 | 3 | 13 | 16 |
| 75-85 | 9 | 61 | 70 |
| >85 | 15 | 101 | 116 |

| | | | |
|--|----|-----|------------|
| | 29 | 187 | 216 |
|--|----|-----|------------|

El nombre de persones amb major percentatge correspon a “majors de 85 anys” amb un total de 101 persones (46,11%) dels quals 15 usuaris són homes (12,43%) i 101 usuaris són dones (87,06%). El segon interval d'edat amb major percentatge és de “75 a 85 anys” amb un total de 70 usuaris (32,40%) dels quals 9 usuaris (12,85%) són homes i 61 usuaris (87,14%) són dones. Mentre que l'interval d'edat “de 65 a 74 anys” tan sols suma un total de 16 usuaris (7,40%) i l'interval d'edat “menor de 65 anys” suma un total de 13 usuaris (6%).

| TIPUS DE CONVIVÈNCIA | TOTAL |
|----------------------|-------|
| VIU ACOMPANYAT | 64 |
| VIU SOL | 152 |

Les dades de convivència mostren que 64 usuaris/es (30%) viuen acompanyats/des per un o diversos convivents i 152 usuaris/es (70%) viuen sols/les.

Durant l'any 2019 hi ha hagut 12 altes i 33 baixes del servei.

2.3 SERVEI DE MENJAR A DOMICILI

L'any 2019 va suposar un any importat en aquest servei, ja que per primera vegada se'n va licitar la contractació pública.

Així, per tant, durant els tres primers trimestres de l'any el servei el va seguir prestant mitjançant conveni la Fundació Ignasi Wallis, i a partir del 16 de setembre l'empresa APFEM AKTUA se'n va fer càrrec al municipi d'Eivissa.

El contracte adjudicat s'ha signat per dos anys amb possibilitat de pròrroga per dos anys més. Aquest nou contracte suposa aspectes de millora importants com l'augment de menús anuals a distribuir, la incorporació de productes ecològics i productes de comerç just en la realització dels menús, la reducció de la petjada de CO2 i la incorporació d'elements reutilitzables, reduint el consum de plàstics, entre d'altres coses.

Persones destinatàries 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). Aquest servei l'assumeix el servei d'ajuda a domicili a partir del 16 de setembre de 2019.
- 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 2019.

Final: desembre 2019.

Sol·licituds

A través dels diferents centres de Serveis Socials Comunitaris Bàsics (UTS) i/o a través de l'Àrea de Promoció i manteniment per a l'Autonomia personal.

Avaluació:

Una vegada finalitzat el conveni amb la Residència Reina Sofia, els usuaris que eren beneficiaris de suport en tasques d'atenció personal han estat assumits pel Servei d'Ajuda a Domicili municipal. Aquesta transició s'ha realitzat de manera gradual i sense inconvenients a destacar.

Quant al servei de Menjar a Casa, el nou contracte signat amb l'empresa APFEM- AKTUA ha permès augmentar el nombre de places oferides i millorar la qualitat dels productes que componen els menús cuinats.

La prestació de menjar a domicili és un servei molt valorat per les persones usuàries i els familiars, principalment per la cobertura d'una necessitat que cada vegada es va fent més evident i que es considera rellevant en continuïtat dels usuaris en el seu entorn habitual.

Durant el 2019 han estat perceptores del servei de Menjar a casa 41 persones. Al llarg de l'any hi ha hagut 11 altes i 9 baixes. **S'han entregat 10.521 menjars i esmorzars.**

Del total dels 41 expedients, la distribució per sexe és de 31 dones i 10 homes. De les dones un 70% són majors de 75 anys, mentre que en els homes el nombre de beneficiaris augmenta significativament a partir dels 65 anys.

BENEFICIARIS MENJAR A DOMICILI

| HOME | DONA | TOTAL |
|------|------|-------|
| 10 | 31 | 41 |

Aquest servei permet garantir una alimentació adequada de la persona, evita situacions de risc dins els domicilis i permet allargar la permanència dels usuaris en el seu entorn habitual.

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

2.4 SERVEI DE NETEJA I MANTENIMENT DE LA LLAR

Atenció a la llar d'aquelles persones amb dependència o problemàtica social per millorar la seua qualitat de vida i afavorir que romanguin el major temps possible al seu domicili. El servei de neteja es realitza a través de l'empresa Emergency Staff.

Destinatari i requisits

Aquest servei està dirigit prioritàriament a persones que són beneficiàries del Servei d'Ajuda a Domicili municipal.

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

Atencions que ofereix

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

Sol·licituds

A través dels diferents centres de Serveis Socials Comunitaris Bàsics (UTS) i/o a través de l'Àrea de Promoció i manteniment per a l'Autonomia personal.

Avaluació:

Es tracta d'un dels serveis més sol·licitats pel perfil de persones amb manca d'autonomia o els seus familiars. Aquest fet evidencia la importància de les condicions de l'habitatge per facilitar la permanència dels usuaris en el seu entorn immediat.

Aquest servei té una valoració molt satisfactòria per part dels beneficiaris i en especial rellevància de la prestació del servei de neteja com una millora en la seua qualitat de vida i manteniment al seu entorn.

Al llarg de l'any 2019 hi ha hagut 14 altes i 13 baixes. El servei de neteja ha pogut realitzar un total de 2.075 hores de servei

PERS. BENEFICIÀRIES SERVEI DE NETEJA

| HOME | DONA | TOTAL |
|------|------|-------|
| 11 | 28 | 39 |

2.5 SERVEI DE CESSIÓ D'AJUDES TÈCNiques

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 seua autonomia per tal de millorar la seua qualitat de vida, amb la finalitat que puguin realitzar de forma més autònoma les activitats bàsiques de la vida diària.

La prestació de l'ajuda ve determinada per la necessitat de l'ús que presenti la persona usuària, i no se n'estableix una data límit de retorn.

Persones destinatàries 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 2019.

Finalització: desembre 2019.

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

Sol·licituds

A través dels diferents centres de Serveis Socials Comunitaris Bàsics (UTS) i/o a través de l'Àrea de Promoció i manteniment per a l'Autonomia personal.

Avaluació:

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

L'any 2019, a l'igual que anys anteriors, s'ha continuat ampliant el parc d'ajudes tècniques existent per poder arribar a cobrir més situacions de necessitat al municipi i poder substituir aparells donats de baixa per deteriorament.

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

Durant l'any 2019, s'han prestat 42 ajuts tècnics

| AJUT TÈCNIC | Pers Beneficiàries |
|---------------------|---------------------------|
| Rentacaps | 2 |
| Taula de bany | 1 |
| Cadira de bany | 17 |
| Taburet de bany | 3 |
| Matalàs antiescares | 2 |
| Coixí antiescares | 6 |
| Caminador | 3 |
| Agafador | 2 |
| Disc giratori | 1 |
| Cadira de rodes | 2 |
| Llit articulat | 1 |
| Elevador WC | 1 |
| Transfer | 1 |
| TOTAL | 42 |

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

| MATERIAL TÈCNIC | ALTRE MATERIAL DE SUPORT PROFESSIONAL |
|----------------------------|--|
| Rentacaps | Vehicles |
| Taula de bany | assecadors de cabell |
| Cadires de bany giratòries | Mesurador de pressió |
| Cadires de dutxa | |
| Matalàs antiescares | |
| Coixins antiescares | |
| Caminadors | |
| Agafadors | |
| Discs giratori | |
| Cadires de rodes | |
| Llit articulat | |
| Elevador WC | |
| Trànsfer | |
| Crosses | |
| Llençols antilliscants | |
| Grua | |
| Coixí viscoelàstic | |
| Cadira WC | |

3. ATENCIÓ A INFÀNCIA I FAMÍLIA

El seu objectiu és millorar el benestar social de la família mitjançant la prestació de serveis i l'impuls de la xarxa social.

Aquest àmbit té per objecte la promoció del benestar personal i social dels infants i els adolescents i de les seves famílies i de les actuacions de prevenció, atenció, protecció i participació dirigides a aquestes persones a fi de garantir l'exercici de llurs drets, l'assumpció de llurs responsabilitats i l'assoliment de llur desenvolupament integral, tant siguin actuacions individuals, grupals o comunitàries.

PROGRAMES I SERVEIS DUTS A TERME:

Prestacions econòmiques per a infants i famílies amb menors:

Són prestacions dirigides a les famílies amb nens i nenes de 0 a 17 anys que presenten situacions socials de vulnerabilitat. Informació: Unitats de Treball Social.

Projecte d'intervenció socioeducativa municipal (PISEM):

L'equip d'educadores socials de l'Ajuntament d'Eivissa treballa en xarxa i coordinació amb els centres educatius d'educació infantil, primària i secundària (escoles, escoletes i IES), els equips d'orientació psicopedagògica (EOEP), els equips d'atenció primerenca (EAP), per prevenir i abordar els casos d'absentisme escolar i altres problemàtiques socials dins els centres escolars.

Informació: Unitats de Treball Social.

Projecte d'intervenció sociolaboral per a joves:

Es tracta d'un projecte d'intervenció a nivell educatiu i comunitari que presta atenció integral als processos d'inserció social i laboral de menors i joves en risc d'exclusió: joves en situació de dificultat, risc i/o conflicte educatiu i social. Prestant especial atenció a les seves necessitats individuals per a la consecució d'aquests objectius.

Promovem l'accés a serveis i recursos d'aquests joves, mitjançant el tractament de l'assetjament escolar, la prevenció de conflictes, i el tractament d'habilitats que permetin la incorporació al mercat laboral, fomentant la seva autonomia, mitjançant processos d'acompanyament personalitzat i de programes de convivència que impliquen tota la comunitat educativa.

Projecte sociocomunitari CENTRE SOCIAL SA MIRANDA:

La gestió del centre social Sa Miranda té l'objectiu de convertir aquest en un centre cívic referencial dels barris de la Marina, Dalt Vila i sa Peña. Per això, des de juny de 2019 es va establir un contracte de Prestació de Servei amb l'empresa Estudi 6 Gestió Socioeducativa, S.L, amb la finalitat de vertebrar l'estructura que serveixi de nexa entre el treball socioeducatiu grupal per als menors residents en aquests barris, el treball grupal que es realitza amb menors de 14-16 anys a través dels convenis d'educació compartida amb diferents entitats, i el treball comunitari amb la comunitat veïnal, el teixit comercial i els diferents agents socials de aquests barris.

Informació: Unitats de Treball Social. Centre Social sa Miranda.

Projecte Aules sense Fronteres:

L'Ajuntament d'Eivissa té subscrit un conveni de col·laboració amb Creu Roja per poder facilitar activitats de suport educatiu i de reforç escolar per als menors residents al municipi d'Eivissa a través del projecte Aules sense Fronteres.

Informació: Unitats de Treball Social. Cruz Roja

Centre Betania:

L'Ajuntament d'Eivissa té un conveni amb Caritas per tal que a través del Centre Betania es puguin realitzar activitats d'oci i temps lliure per a persones residents al municipi i en especial al barri de Cas Serres.

Informació: Unitats de Treball Social. Cáritas. Centre Betania

3.1 PRESTACIONS ECONÒMIQUES PER A INFANTS I FAMÍLIES AMB MENORS

Són prestacions econòmiques dirigides a les famílies amb nens i nenes de 0 a 17 anys que presenten situacions socials de vulnerabilitat. Aquest tipus de prestacions tenen dos eixos d'intervenció bàsica, per una banda conciliar la vida laboral i familiar, i per l'altra en determinats casos prevenir i detectar situacions de risc social.

Destinataris i requisits

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

Atencions que ofereix

Facilitats per a la inserció/reinserció laboral. Conciliació de la vida familiar i laboral. Suport educatiu i social a famílies amb situacions d'especial vulnerabilitat.

Sol·licituds

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

Avaluació:

L'any 2019 es va executar una despesa un 17,35% inferior a l'any 2018.

| PRESTACIONS ECONÒMIQUES PER A INFANTS I FAMÍLIES AMB MENORS | | |
|---|--------------|--------------|
| | 2018 | 2019 |
| Ajudes educació infantil | 159.230,53 € | 131.609,88 € |

3.2 PROJECTE D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA MUNICIPAL (PISEM)

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 als de 16 anys.

La seva finalitat és detectar i intervenir en situacions de risc personal, social i familiar; l'objectiu és l'acompanyament i suport dels infants, adolescents, joves i les seves famílies i fer de mediadors en els diferents entorns (escolar, laboral, familiar, comunitari...).

Les intervencions que ho requereixen es realitzen en coordinació amb els/les treballadores socials de les unitats de treball social.

Destinatari i requisits

La població a la qual va dirigida són infants, adolescents, joves i les seves famílies residents al municipi d'Eivissa, amb edats compreses entre els 0-11 anys, els 12 i 16 anys i els 16-22 anys.

L'accés al programa és per la valoració de l'equip dins les pròpies unitats de treball social o bé per derivació de les diferents entitats com ara: centres educatius, serveis municipals, centres de salut, associacions o serveis socials d'altres administracions públiques.

Atencions que ofereix

- De 0-11 anys
 - Informació, orientació i derivació als recursos socioeducatius.
 - Suport en l'adquisició d'habilitats de criança i de relació familiar.
 - Detecció, valoració i intervenció per minorar els factors de risc social en els menors, i derivació al servei oportú dels casos de risc greu.
 - Coordinació amb els diferents serveis i entitats: serveis d'atenció primerenca, serveis de salut, centres educatius i l'Equip d'orientació educativa i psicopedagògica.
 - Gestió, derivació i seguiment a programes i recursos de reforç escolar, oci i temps lliure i esportius.
- De 12-16 anys
 - Informació, orientació i derivació a recursos socioeducatius.
 - Prevenció, detecció i intervenció de l'absentisme escolar i l'abandonament prematur.
 - Actuacions per facilitar i millorar les habilitats socials, habilitats de comunicació i resolució de conflictes dels menors.
 - Informació i orientació als menors sobre hàbits de vida saludables (prevenció del consum de tòxics, educació afectivosexual, foment de l'esport, potenciar activitats d'oci saludable)

- Assessorament en utilització responsable de les xarxes socials i la seguretat en l'entorn virtual.
- Prevenció i intervenció amb casos de assetjament escolar, conflictes entre iguals, i altres situacions de maltractament psicològic, físic o verbal.
- Suport, assessorament, informació i orientació familiar per l'adquisició d'habilitats parentals, millorar les relacions i la convivència a l'etapa de l'adolescència.
- Coordinacions amb els departaments d'orientació i els tècnics d'intervenció socioeducativa (TISOC) dels centres educatius de secundària, policies tutors, serveis de salut i altres serveis i programes socials específics.
- Detecció, valoració d'indicadors de risc per als menors i notificació al servei oportú.
 - De 16-22 anys
- Informació, orientació i derivació a recursos formatius i laborals.
- Orientació i acompanyament en la transició a la vida adulta.
- Millora de les habilitats personals, socials i de comunicació.
- Assessorament en hàbits de vida saludable.
- Suport familiar per millorar les relacions i la convivència.

Durada

Inici: gener 2019

Acabament: desembre 2019

Sol·licituds

- Els centres educatius, poden sol·licitar l'accés al programa de qualsevol menor mitjançant el full de derivació propi o amb el full de registre unificat de maltractament infantojuvenil (RUMIF). En el cas dels menors d'educació infantil i primària, el realitza el professor tècnic de Serveis a la Comunitat (PTSC) dels equips d'orientació educativa i psicopedagògica (EOEP). En el cas dels alumnes de l'educació secundària obligatòria, es fa a través dels tècnics d'intervenció socioeducativa (TISOC) o del Departament d'Orientació.
- L'equip d'intervenció social de les unitats de treball social també poden valorar la necessitat que alguna família participi d'aquest programa.
- En el cas de ser la família la demandant, pot adreçar-se directament a la Unitat de Treball Social.

Avaluació

El total de casos atesos durant el 2019, dins el Programa d'intervenció socioeducativa, han estat: , distribuïts per edats i unitat de treball social, de la següent forma:

- Casos nous: derivacions i intervencions noves rebudes.

- Casos de seguiment: intervencions que es realitzen amb casos ja oberts d'altres anys i que s'hi continua intervenint.

- Casos UTS: refereix els casos que han entrat al programa derivats pel propi equip de l'UTS o bé les famílies hi han acudit directament.

EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA: (0-11 ANYS)

| | CASOS NOUS | CASOS DE SEGUIMENT | CASOS UTS | TOTAL |
|--------------|-------------------|---------------------------|------------------|--------------|
| UTS PONENT | 6 | 3 | 31 | 40 |
| UTS SA RIBA | 8 | 20 | 12 | 40 |
| UTS EIXAMPLE | 10 | 10 | 23 | 43 |
| | | | TOTAL | 123 |

EDUCACIÓ SECUNDÀRIA I JOVES: (12-22 ANYS)

| | CASOS NOUS | CASOS DE SEGUIMENT | CASOS UTS | TOTAL |
|--------------|-------------------|---------------------------|------------------|--------------|
| UTS PONENT | 8 | 4 | 21 | 33 |
| UTS SA RIBA | 13 | 18 | 7 | 38 |
| UTS EIXAMPLE | 17 | 10 | 37 | 64 |
| | | | TOTAL | 135 |

Els diagnòstics més valorats per les educadores socials durant aquest període han estat els següents:

- Situacions de necessitat relacionada amb una adequada informació a l'accés a recursos socials i educatius.
- Situacions de necessitat relacionada amb una adequada convivència personal-familiar.
- Dificultats d'integració social:
 - De tipus escolar: absentisme escolar, baix rendiment acadèmic, i dificultats per obtenir el material escolar necessari.
 - D'inserció social: famílies amb situació de dificultat social amb escassa o nul·la participació en activitats socioculturals i comunitàries. Famílies amb poca xarxa social de suport.
 - De tipus laboral: Joves en recerca de la primera feina.

Seguint el pla d'intervenció dissenyat i consensuat amb l'equip i les pròpies famílies, en aquest any 2019, les intervencions més demandades han estat les següents :

- Derivació, seguiment i coordinació als diferents recursos i serveis:
 1. Recursos socials: Pla Municipal de Drogues de l'Ajuntament d'Eivissa (PMD), Centre d'Estudis i Prevenció de Conductes Addictives del Consell Insular d'Eivissa (CEPCA), Servei de Protecció de Menors del Consell Insular (SPM).

2. Serveis de les forces i cossos de seguretat: Polícies Tutors i Unitat d'Atenció a les Famílies i Dona (UFAM) de la Policia Nacional.
 3. Serveis jurídics: Fiscalia del menor i/o jutjat de guàrdia
 4. Serveis de Salut: Centres de Salut de Vila i Centre de Salut Es Viver, unitats d'atenció pediàtrica i Unitat de Salut Mental Infantojuvenil.
 5. Recursos laborals: Servei Eivissa Ocupació, Programa Garantia Juvenil (SOIB), Servei d'Orientació Laboral de Creu Roja o Deixalles
- Plans d'intervenció educativa familiar: acompanyaments, suport social i educatiu a les unitats de convivència en situació de risc social moderat i en casos puntuals de risc greu.
 - Actuacions per a la normalització escolar: coordinació amb els centres educatius per al seguiment dels casos derivats; seguiment amb els centres d'educació infantil (0 a 3 anys) i amb l'Equip d'Atenció Primerenca de la Conselleria d'Educació de les Illes Balears (EAP); seguiment dels menors derivats a programes d'escolarització compartida (ALTER i PISE); derivació i seguiment a programes de reforç escolar ("Eines de cultura" del centre Sa Miranda, reforç escolar del Centre Betania de Càritas, "Aules sense fronteres" de Creu Roja); Coordinació amb l'Escola d'Adults i centres de formació professional bàsica. Suport en el procés d'escolarització dels menors de 3 anys i noves incorporacions dels nous nens.
 - Actuacions dirigides a la participació social, cultural i de lleure: Tramitació de places i seguiment dels menors a activitats d'estiu: escoles d'estiu de la Regidoria de Joventut de l'Ajuntament d'Eivissa, escoles esportives del Patronat d'Esports, campaments del Consell Insular d'Eivissa; activitats d'oci i temps lliure a l'hivern: activitats del Centre Juvenil C19, Pla municipal d'Esport. Clubs esportius, APIMA, escola municipal de música, associacions de persones amb discapacitats (APFEM, APNEEF, AMADIBA) associacions de veïns i entitats socials.

3.3 PROJECTE D'INTERVENCIÓ SOCIOLABORAL PER A JOVES

Al llarg del 2019 la regidoria de Benestar Social ha posat en funcionament un nou servei dirigit a la població jove del municipi a través de diferents línies d'actuació.

El projecte es desenvolupa a través d'una línia d'intervenció amb joves que prepara, promou i facilita tant la inserció social, valorant aquesta pel seu poder preventiu com a font de creixement personal, com la inserció laboral degut a l'eficàcia en el desenvolupament de valors pro-socials i en el foment de la responsabilització personal i la maduresa.

Per a poder avançar en una integració social i laboral fan falta estratègies orientades a la participació, la integració, l'apoderament, la significació personal i altres activitats que possibilitin l'enfortiment i la integració de la persona en la seva comunitat. Per tant el programa es constitueix com una "porta d'entrada" al procés d'integració i reinserció a nivell global.

Cal no oblidar, quan treballem amb els joves, que la inserció és un procés complex, que requereix la consideració d'un bon nombre de variables i l'aproximació des de múltiples nivells, per tant és important analitzar aquest procés a nivell macro (nivell educatiu, nivell psicosocial, nivell familiar, etc.)

Línies d'actuació:

- Pla d'Actuació de Prevenció de l'Assetjament Escolar: Programa TEI
- Pla d'Actuació d'Orientació Laboral per a Joves.

3.3.1. PLA D'ACTUACIÓ DE PREVENCIÓ DE L'ASSETJAMENT ESCOLAR

És un programa de convivència institucional que implica a tota la comunitat educativa, s'orienta a millorar la integració escolar i treballar per una escola inclusiva i no violenta, fomentant que les relacions entre iguals siguin més satisfactòries, dirigit a la millora o modificació del clima i la cultura del centre respecte a la convivència, conflicte i violència (física, emocional o psicològica). Es basa en la tutorització emocional entre iguals on el respecte, l'empatia i el compromís són els pilars bàsics del seu desenvolupament en els centres educatius:

- En secundària: Els alumnes de 3r són tutors emocionals dels de 1r
- En primària: Els alumnes de 5è són tutors emocionals dels de 3r
- En infantil: Els alumnes de 5 anys són tutors emocionals dels de 3 anys.
- En cicles: Els alumnes de FPB són tutoritzats pels de 2a de CFGM

OBJETIUS:

- Sensibilitzar la tota la comunitat educativa sobre els efectes de la violència.
- Conscienciar la comunitat educativa sobre les causes de la violència i informar sobre les conseqüències personals, socials i educatives.
- Facilitar el procés d'integració d'alumnat, cap a una educació inclusiva.
- Crear un referent (tutor/a) per a afavorir l'autoestima i disminuir la inseguretat que provoquen els espais i les situacions desconegudes.

- Apoderar l'alumnat com a subjecte dinàmic de la convivència, en la prevenció de la violència.
- Desenvolupar l'empatia i el compromís individual i del grup classe (espectadors) davant el sofriment de les víctimes d'actes de violència i assetjament escolar.
- Compensar el desequilibri de poder i força propi de la violència i l'assetjament des d'una perspectiva preventiva i dissuasiva.
- Integrar la "TOLERÀNCIA ZERO" respecte a la violència i maltractament, com un tret d'identitat del centre educatiu.
- Formar part de la XARXA DE CENTRES TEI, TOLERÀNCIA ZERO respecte a la violència i l'assetjament escolar

ETAPES D'IMPLEMENTACIÓ:

Etapa 1: Difusió i conscienciació sobre la intervenció en la comunitat educativa:

El començament del programa d'intervenció es basa en la informació i difusió dels seus principis entre tots els membres de la comunitat escolar (docents, famílies i estudiants)

Etapa 2: formació del professorat:

El personal de TEI desenvolupa una capacitació intensiva inicial per a mestres.

Etapa 3: Formació de tutors estudiantils:

Els estudiants tutors reben una formació inicial de 3 sessions d'una hora de durada, basada en el mètode socioafectiu. Els continguts d'aquesta capacitació estan dirigits a les qualitats personals dels tutors, les funcions del tutor, les habilitats socials, el comportament pro-social, l'empatia i les estratègies de resolució de problemes.

Etapa 4: aparellament d'estudiants:

Durant aquesta fase, el grup de mestres que coordina la implementació de TEI a l'escola crea parelles de tutor-tutor, tenint en compte l'edat dels participants i les habilitats interpersonals.

Etapa 5: Desenvolupament d'intervenció:

Aquesta etapa es basa en la capacitació permanent de les parelles conformades a través de tres tipus específics d'activitats: Activitats de cohesió, activitats de tutoria i activitats formatives específiques.

Etapa 6: tancament:

Al final de l'any acadèmic, es realitza una activitat conjunta dirigida al lliurament de diplomes que acrediti la participació en el programa TEI a tots els agents involucrats (tutors, tutors, personal docent i voluntaris familiars).

Valoració:

L'Ajuntament d'Eivissa, a través de la seva Àrea de Benestar Social, està promocionant al municipi la implementació als centres educatius del **PROGRAMA TEI (TUTORIA ENTRE IGUALS)**

Durant l'últim trimestre de 2019, els TISOCS de l'IES Santa Maria d'Eivissa i l'IES Sa Colomina van realitzar sol·licitud per implementar aquest programa als seus centres per l'absentisme i problemes de convivència causat per grups específics d'alumnes.

La Regidoria de Benestar Social va determinar col·laborar en el desenvolupament d'aquest programa a l'IES Sta. Maria, que com a pioners d'aquesta nova experiència compta amb la participació de tota la comunitat educativa implicada al centre: equip directiu, professorat, personal de suport com els Tisocs, pares, tècnics de l'Àrea de Benestar Social del propi Ajuntament... realitzarem una fase d'anàlisi dels resultats obtinguts amb la finalitat d'implantar progressivament aquest programa a tots els centres educatius d'infantil, primària i secundària de la ciutat d'Eivissa.

Amb aquest programa l'Ajuntament d'Eivissa aposta per una **ciutat lliure de violència** incidint en la base del nostre sistema educatiu i convivencial.

3.3.2. PLA D'ORIENTACIÓ LABORAL PER A JOVES

La inserció sociolaboral i els processos que es generen tenen conseqüències importants per als joves perquè en part determinen les seves oportunitats de desenvolupament personal, la seva carrera professional i el seu benestar psicològic.

L'ocupació és una oportunitat de canvi, que ens iguala i dignifica a l'ésser humà, convertint-se en una estratègia per a abordar les veritables causes de les dificultats del subjecte, que normalment estaran relacionades amb aspectes personals, es tracta de plantejar estratègies i nous plantejaments que ens permeten crear nous camins i noves idees, generant així oportunitats d'èxit en els joves.

La inserció sociolaboral i els processos que es generen tenen conseqüències importants per als joves perquè en part determinen les seves oportunitats de desenvolupament personal, la seva carrera professional i el seu benestar psicològic.

La inserció sociolaboral concretada en una feina es pot interpretar com un eix de la integració social, font de sentit per a la vida personal, espai per a la participació ciutadana i motor del progrés material.

Des de l'àrea de Benestar Social creiem que el poder iniciar i compartir un camí que porti els joves a conèixer la cultura de la feina, suposa un element normalitzador i estabilitzador de la seva realitat vital. L'eix nuclear sobre el qual girarà el seu projecte de trànsit a una vida adulta responsable i enriquidora es veurà potenciat per la incorporació al món laboral amb tot el que comporta gràcies als variats i nombrosos aprenentatges pels quals han de transitar durant tot el procés a construir conjuntament. Per tant, si bé la inserció sociolaboral mitjançant la contractació és en si mateix un objectiu bàsic, serà també el mitjà per a treballar altres qüestions educatives relacionades amb els coneixements i aprenentatges necessaris per a l'adequada transició a la vida adulta.

Cal no oblidar quan treballem amb els joves que la inserció és un procés complex, que requereix la consideració d'un bon nombre de variables i l'aproximació des de múltiples nivells. És important analitzar aquest procés a nivell macro, ateses les condicions del mercat laboral i a les característiques dels joves

que configuren la força laboral o el capital humà existent (nivell educatiu, situació psicosocial, familiar, etc.). És necessari estudiar també els diferents fenòmens des d'una perspectiva temporal, on es reflecteix la seva evolució i els problemes o situacions que es poden anticipar per a millorar el procés i així optimitzar la seva inserció sociolaboral.

Així mateix, cal tenir present en la inserció sociolaboral que els professionals que treballem amb els joves hem d'estar en disposició d'utilitzar estratègies i tècniques que facin del treball una eina educativa de suport a la maduració personal, de manera que es portin al màxim les seves possibilitats per a la construcció de nous escenaris vitals. I sempre de manera que es tinguin en compte, com a punt de partida, les capacitats dels joves, centrant així el treball en les possibilitats i potencialitats de cadascun d'ells. Aconseguirem amb això reforçar la inserció sociolaboral dels joves que s'anirà concretant i evolucionant en el temps gràcies a una metodologia de treball que es basa en la individualització, l'acompanyament, l'ajuda i el compromís de les parts: és l'itinerari d'inserció laboral. Afavorirà com ja hem expressat anteriorment, la seva inserció social i laboral, esmorteint els diferents factors de risc present o latent, incrementant així el seu desenvolupament personal.

OBJECTIUS:

- Aconseguir majors nivells d'autonomia, entenent com a tal la capacitat de dirigir per si mateix el seu propi procés personal, emancipar-se, generar expectatives d'avanç, definir projectes de millora, buscar la independència personal i l'equiparació dins de la societat en la qual vivim.
- Motivar per a la continuació de la formació i actualització de competències professionals per a millorar la seva capacitat professional.
- Estimular la seva implicació, impulsar la presa de decisions.
- Formació per a la vida i desenvolupament integral de la persona, que permeti una integració social, un accés a oportunitats d'incorporació activa a la societat.
- Fomentar el seu autoconeixement, és a dir, que sàpiguen quines són les seves veritables possibilitats i potencialitats.
- Reforçar la seva autoestima, ja que aquesta li dona forces i motivació per avançar en el seu itinerari.

ACTUACIONS:

Durant l'últim trimestre de 2019 s'ha elaborat una **GUIA DE RECURSOS DE FORMACIÓ I OCUPACIÓ** com a directori de recursos, entitats, centres, institucions i organitzacions estructurat en diferents àrees de continguts:

- FORMACIÓ
- PROGRAMES D'OCUPACIÓ
- PROGRAMES DE FORMACIÓ I OCUPACIÓ
- ORIENTACIÓ I INTERMEDIACIÓ LABORAL
- CATALÀ
- BEQUES I AJUDES
- ENTITATS
- JOVES

En aquesta guia es pretén integrar informació actualitzada sobre iniciatives, centres, estructures i recursos que, des de l'àmbit institucional i privat, es posen en joc per formar, orientar i assessorar la població desocupada en la cerca d'ocupació.

3.4 PROJECTE CENTRE SOCIAL SA MIRANDA

L'any 2019 van coincidir dos projectes en el casal sa Miranda, un de gener a finals de maig, i era el projecte Eines de Cultura, i a partir del segon semestre de l'any, com es va fer una nova licitació per a la gestió del casal sa Miranda, es va signar el nou contracte amb l'empresa Estudi 6.

La duració del contracte és de dos anys amb possibilitat de pròrroga.

Aquesta nova licitació va suposar un canvi en la feina a desenvolupar en els barris que formen part del nucli antic de la ciutat, activant diferents línies d'actuació.

A- LÍNIA D'ACTUACIÓ AMB INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA GRUPAL DINS DELS BARRIS DE SA PENYA, LA MARINA I DALT VILA

Un dels principals objectius dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics és fer efectiu el principi de igualtat d'oportunitats d'accés als sistemes de protecció social i educativa, a més a més d'una atenció integral per la prevenció i inserció social dels menors del municipi, i especialment de la comunitat gitana que viu concretament en el àrea territorial dels barris de sa Penya, la Marina i Dalt Vila, per això a més de les prestacions socials dirigides a la inserció sociolaboral d'aquestes famílies, els serveis socials comunitaris bàsics treballen des de la prevenció i la actuació en l'abordatge de l'absentisme escolar i la promoció de l'èxit escolar del col·lectiu dels nens/es i joves, fills/es d'aquestes famílies, i d'altres de la resta del municipi, perquè aquest èxit sigui la garantia que en un futur no se reproduïxin les situacions de precarietat social que afecten els seus progenitors.

Destinatari i requisits

Les intervencions van dirigides a nens i nenes d'entre 3 i 18 anys, conjuntament amb les seves famílies, residents en els barris de sa Penya, la Marina i Dalt Vila. Es dona preferència a tots els menors que estiguin sent atesos pel Centre de Serveis Socials Comunitaris Bàsics de zona.

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

Durada

- Període curso escolar: de l'1 de setembre fins a la tercera setmana de juny. (horari de tarda).
- Període estival: del 3 juny fins al 31 d'agost de 2019. (horari de matí).
- Activitats els dissabtes al matí en els dos períodes.

Sol·licituds

Les sol·licituds es poden realitzar a través del Centre de Serveis Socials comunitaris bàsics de Sa Ribba o bé directament en el casal de sa Miranda.

PERÍODE ESTIVAL:

Horari:

10h – 12 h: casal d'estiu per a infants de 3 a 7 anys.

12h – 14 h: casal d'estiu per a infants de 8 a 16 anys. Aquests dividits en mitjans (8 a 10 anys) i grans (11 a 16 anys).

Total d'inscripcions: 41.

| EDATS | | | |
|---------|-------------------|---------------------|--------------------|
| | PETITS 3 A 7 ANYS | MITJANS 8 a 10 ANYS | GRANS 11 a 16 anys |
| 3 anys | 3 | | |
| 4 anys | 3 | | |
| 5 anys | 6 | | |
| 6 anys | 2 | | |
| 7 anys | | 2 | |
| 8 anys | | 6 | |
| 9 anys | | 4 | |
| 10 anys | | | 4 |
| 11 anys | | | 2 |
| 12 anys | | | 1 |
| 13 anys | | | 3 |
| 14 anys | | | 3 |
| 15 anys | | | |
| 16 anys | | | 1 |
| 17 anys | | | |
| 18 anys | | | 1 |

| BARRIS | | | |
|---------------------|-----------|-----------|----------|
| | LA MARINA | DALT VILA | SA PENYA |
| INSCRIPCIONS | 3 | 1 | 37 |

Participants:

| ASSISTENTS MENSUALS | JULIOL | AGOST |
|-------------------------------------|---------------------|----------------------|
| Nº PETITS | 14 (9 nenes/5 nens) | 9 (4 nenes/3 nens) |
| MITJANA D' ASSISTÈNCIA (3-7 anys) | 54% | 54% |
| Nbre. MITJANS | 9 (4 nenes/5 nens) | 8 (3 nenes/5 nens) |
| MITJANA D' ASSISTÈNCIA (8-10 anys) | 55,20% | 51'8% |
| Nbre. GRANS | 12 (7 nenes/5 nens) | 9 |
| MITJANA D' ASSISTÈNCIA (11-16 anys) | 46'94% | 39% (7 nenes/2 nens) |
| TOTAL | 35 | 26 |

ASSISTÈNCIA DELS INFANTS I JOVES SEGONS BARRIADA

| | JULIOL | AGOST |
|--------------|-----------|-----------|
| SA PENYA | 31 | 22 |
| LA MARINA | 3 | 3 |
| DALT VILA | 1 | 1 |
| TOTAL | 35 | 26 |

Valoracions:

Infants: El casal d'estiu ha estat una bona estratègia per acostar el casal a l'entorn, crear vincle, conèixer el barri, conèixer les famílies i ubicar-se en la intervenció. A més, ha permès generar sinèrgies d'equip i coneixement mutu, així com un punt de partida per engegar els motors del nou servei.

Es considera oportú que l'àmbit socioeducatiu i comunitari treballin en conjunt per tal de crear cohesió, confiança i millors resultats. Es valora necessari que en una de les horabaixes es realitzi un dia d'activitat comunitària.

Amb infants es necessari activitats amb supervisió i guia dels educadors. S'ha observat que no tenen assumits ni integrats cap hàbit, cap norma, no tenen consciència de cura del material ni de les persones, faltes d'higiene, els costa assumir límits, temes de respecte, el seu vocabulari i accions són molt agressives, d'igual manera es valora positivament el canvi que han fet els infants que hi han assistit regularment respecte a: els hàbits de neteja, la consciència i cura de l'espai, l'empatia i el respecte envers els iguals i les educadores.

Amb els mitjans i grans l'evolució ha estat molt bona. Els primers dies tenien faltes de respecte greus cap a les educadores que no s'han tornat a repetir més. Entre ells/es també es veu un canvi, lent però progressiu.

Respecte les famílies està costant acostar-se a elles, pares i mares, tot i que hem proposat alguna activitat conjunta com l'activitat de final de juliol, que va tenir molt poca assistència dels pares,

només hi acudiren 2 familiars. A la festa final varen tenir un poc més d'implicació, ja que hi varen venir 4 famílies. La majoria de mitjans i grans venen i marxen sols, i això dificulta el vincle amb les famílies

PERÍODE ESCOLAR: (dates d'1 de setembre a 31 de desembre)

Horari:

16.30 h – 18.15 h: (Dilluns i dimecres): espai per a infants de 3 a 6 anys.

16.30 h – 19.15 h: (Dimarts i dijous): Espai per a nens/neses de 7 a 16 anys.

18.15 h- 19.15 h: (Dimecres): Espai per a nens/neses de 11 a 16 anys

18.15 h-19.15 h: (Dilluns i divendres): Espai per activitats d'intervenció sociocomunitària als barris.

Un dissabte al mes: Organització d'activitat comunitària.

Participacions:

INSCRIPCIONS:

| Mes | Petits | Mitjans | Grans | Total |
|----------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------|
| Setembre | 6 infants (4 nenes- 2 nens) | 8 infants (5 nenes- 3 nens) | 5 infants (4 nenes-1 nin) | 19 |
| Octubre | 8 infants (4 nenes-4 nens) | 13 infants (6 nenes- 7 nens) | 9 infants (5 nenes-4 nens) | 30 |
| Novembre | 11 infants (7 nenes- 4 nens) | 14 infants (8 nenes- 6 nens) | 12 infants (7 nenes- 5 nens) | 37 |
| Desembre | 8 infants (3 nens- 5 nenes) | 14 infants (8 nenes- 8 nens) | 10 infants (5 nenes- 5 nens) | 32 |

PARTICIPANTS SEGONS BARRIADA

| Barri | Setembre | Octubre | Novembre | Desembre |
|--------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Sa Peña | 17 | 24 | 26 | 18 |
| La Marina | 2 | 5 | 5 | 5 |
| Dalt Vila | 2 | 1 | 5 | 7 |
| Cas Serres | | | 1 | 2 |
| Total | 21 | 30 | 37 | 32 |

ASSISTÈNCIA:

| Mes | Petits | Mitjans | Grans | Mitja total d'assistència |
|----------|--------|---------|--------|---------------------------|
| Setembre | 83,30% | 54,10% | 59,90% | 65,70% |
| Octubre | 62,80% | 50,50% | 48,12% | 53,80% |
| Novembre | 52,2% | 57,10% | 42,20% | 50,50% |
| Desembre | 31,20% | 34,80% | 25% | 30,33% |

ACTIVITATS I SESSIONS REALITZADES:

| Grup | Sessions de lecto | Sessions lúdiques |
|---------------|-------------------|-------------------|
| Petits | 10 | 18 |
| Mitjans/grans | 23 | 29 |

Valoracions:

- Augment de participació dels infants de les tres barriades.
- Creació de rutines on els infants han anat assumint les normes de convivència bàsiques cap als seus companys/es i les educadores. Sobretot en els casos en què la seva assistència ha estat contínua.
- Millora en l'hàbit d'estudi, les seves capacitats i habilitats quant a lectoescriptura i concepció numèrica respectant el nivell evolutiu de cada infant.
- Millora en les relacions entre iguals, la tolerància i respecte cap a altres cultures (obrint el Casal a altres infants que no siguin de sa Penya i amb una ètnia diferent).
- Augment de les habilitats i la consciència del treball col·laboratiu i en equip.
- Reforç dels bons hàbits a través de berenars saludables i la rutina de rentar-se les mans.
- Més presència i consideració de la feina que es realitza amb els infants al barri, fent que la part socioeducativa i comunitària vagin de la mà.

Dificultats detectades:

- El perfil dels infants i la regularitat amb l'assistència.
- La realització d'algunes activitats o sessions degut al comportament dels infants.
- La falta d'implicació de les famílies i coordinació amb els centres educatius per tal de donar una millor atenció en la part de suport educatiu.

B- LÍNIA D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA GRUPAL PER A JOVES DE 14-16 ANYS DE TOT EL MUNICIPI A TRAVÉS DE PROJECTES D'EDUCACIÓ COMPARTIDA: PISEM / ALTER

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

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

OBJECTIUS DELS PROGRAMES

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

Objectius generals:

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

Objectius específics:

- Facilitar i recolzar el procés d'escolarització fomentant l'assistència continuada per evitar l'abandonament escolar.
- Desenvolupar programes específics d'habilitats socials i personals, i competències que potencien processos d'autonomia personal, autoestima, competència i iniciativa. Estructurat com a feina d'avaluació contínua, 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 educativoformatius per a joves, on es realitzin aprenentatges 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.

DADES DEL PROGRAMA

Durant aquest període de setembre a desembre de 2019 únicament s'ha treballat en el Programa ALTER (El programa PISE no s'ha pogut iniciar perquè el conveni de col·laboració estava pendent de signar).

Programa ALTER: És un programa d'intervenció socioeducativa per a joves en risc d'exclusió social i escolar conveniat amb la Conselleria de Família i Serveis Socials del Govern Balear i l'Ajuntament d'Eivissa. És un programa dirigit a joves d'entre 14 i 16 anys matriculats a ESO amb greus dificultats d'adaptació a l'entorn escolar, derivades de condicions especials de caràcter escolar, social, personal familiar, per als quals s'aconsella la realització d'una part d'horari lectiu en entorns laborals externs als centres educatius corresponents, on desenvolupen un programa socioformatiu.

Participacions:

JOVES DERIVATS PER CENTRE EDUCATIU:

| Centre educatiu | Nombre de joves |
|---------------------|--|
| IES Santa Maria | 2 (inicialment 3 inscrits) |
| IES Sa Blanca Dona | 1 continuïtat (baixa) / 1 nou (inicialment 3 inscrits) |
| IES Sa Colomina | 4 (inicialment 7 inscrits) |
| | 1 de continuïtat que ha estat baixa |
| IES Isidor Macabich | 1 (inicialment 1) |
| Total | 9 joves (1 nena- 8 nens) |

JOVES DERIVATS PER UTS:

| | UTS Ponent | UTS Sa Riba | UTS Eixample |
|----------------------|------------|-------------|--------------|
| Derivacions Inicials | 6 casos | 2 casos | 4 casos |
| Derivacions finals | 3 casos | 2 casos | 2 casos |

Empreses que hi col·laboren:

| Empresa | Nombre de joves assignat | Especialitat |
|-------------------|--------------------------|---|
| Servinautic | 1 | Mecànica nàutica |
| Catering Olivera | 2 | Cuina |
| Weakhead | 2 | Mecànica bicicletes |
| Servicios Rafael | 1 | Mecànica cotxes |
| Llongueras | 1 | Perruqueria |
| Pexatel | 1 | Mecànica cotxes |
| La Cicloteca | 1 | Mecànica bicicletes (empresa substitució) |
| Top Motor Service | 1 | Mecànica de cotxes (empresa substitució) |

VALORACIÓ DEL PROGRAMA:**Assistències IES:**

Els i les joves han de seguir anant al centre educatiu els dilluns i els divendres les tres primeres hores, hi ha casos que els joves no han anat al centre educatiu, la seva assistència és molt baixa. Quant a les notes, han estat baixes, degut en part a la seva assistència intermitent i al perfil educatiu dels joves (poca motivació, ganes de fer, perden el fil, etc).

Assistència tallers:

Els i les joves han participat bé en els tallers; encara que cap dia hi han assistit els 8, sí cal comentar que els dies que no hi assisteixen avisen, hi ha hagut poc dies que no hagin avisat.

Assistència empresa:

Quasi tots els/les joves tenen bona assistència a l'empresa i bon resultats. Menys dos joves que un ha estat baixa i l'altre s'ha hagut de demanar un canvi.

Col·laboració famílies:

A nivell telefònic hi ha una bona col·laboració i comunicació. S'ha contactat amb totes les famílies. Amb algunes el seguiment ha estat més continu per problemes que han anat sorgint, i d'altres ha estat una comunicació més puntual.

Hi ha hagut més dificultat a l'hora de concretar les entrevistes presencials amb les famílies. Hi ha pendents 3 famílies.

Perspectiva d'èxit:

Dels 8 joves, hi ha 1 dels joves que ha estat baixa del programa: és de continuïtat i ha acabat de manera conflictiva amb l'empresa. I un altre jove que se li ha hagut de cercar una empresa nova. Els altres 6 han tengut una bona valoració per part de l'empresa i verbalitzen que estan molt contents. Per últim cal comentar que ja tenim una alta nova per cobrir la baixa de l'altre jove.

Quant al programa la gran dificultat és la disposició dels joves. Es treballa molt la motivació a l'assistència al centre escolar el dilluns ja que presenten moltes resistències i es desvinculen ràpid en iniciar amb l'empresa. També la seva actitud cap a l'empresa en un principi és molt positiva però poc a poc es van desmotivant.

C. PLA D'ACTUACIÓ EN INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA

La dimensió comunitària d'aquest servei es vertebrada essencialment en una labor preventiva a través de la dinamització del barri en accions grupals o comunitàries, prenent com a agents actius d'aquestes els mateixos residents, les associacions que hi ha establertes en la zona d'actuació així com l'aplicació d'accions participatives en l'espai públic, fins i tot el contemplar actuacions comunitàries que acostin a la resta del teixit ciutadà a la zona d'intervenció, amb l'objectiu d'aconseguir una interactuació que enforteixi el sentiment de pertinença al barri i reforçar la relació entre veïns dels barris que promouen l'actuació.

Ja que el territori d'actuació que ens ocupa es troba fortament fragmentat temporalment, i s'estableixen unes relacions veïnals i d'activitat molt diferents segons l'època de l'any, que afecten també el nombre i tipus de persones que l'habiten, és indispensable abordar aquesta part del treball, donant-li la importància que ha de tenir el territori, perquè donades les seves característiques, és l'espai el que es manté constant al llarg del temps, per la seva història, la seva ubicació i l'especial protecció que posseeix.

En aquest sentit, és element enfortidor donar importància al paisatge urbà que el compon, tenint-lo com a font d'oportunitats, que ha d'establir-se com l'eina per a resoldre la fractura social i ètnica del barri, i que en definitiva faci de la vida de qui l'integra una coexistència que manté oberta aquesta línia divisòria dins del propi barri, com del barri amb la resta de la ciutat.

La intervenció comunitària en el barri antic de la ciutat es vertebrada a través de la participació dels agents que d'una forma o una altra intervenen en la quotidianitat al llarg de l'any: la potencialitat de recursos del barri i les seves característiques, amb una història pròpia, formar part de la zona històrica de la ciutat, estar obert a la mar al mateix temps que disposar d'espais naturals propis, ens porta a l'inici d'actuació amb uns recursos estructurals que admeten diversitat d'enfocaments.

ACTUACIONS DUTES A TERME DINS EL PROGRAMA

Des de la part comunitària s'han portat a terme diverses accions encaminades a: realització d'un diagnòstic diferenciat de les 3 barriades, creació d'un grup promotor amb entitats i persones del territori, activitats comunitàries obertes a famílies i infants.

Avaluació:

- A diferència del barri de la Marina i de Dalt Vila, el barri de sa Penya, es troba en una situació d'abandonament (espais públics, habitatges...)
- El barri de la Marina i de Dalt Vila es troben integrats en la ciutadania, existeix teixit social i de convivència entre ells i amb la resta de la població de la ciutat d'Eivissa. No obstant això, al barri de sa Penya trobam que la ciutadania no hi accedeix i que no hi ha cap mena de teixit social ni de convivència.

Accions:

- Recopilació de documentació històrica i del context de les 3 barriades (Arxiu històric d'Eivissa, Can Botino).
- Revisió i ampliació del teixit associatiu del territori.
- Prospeccions barri per conèixer el territori i les persones que l'habiten, realitzant difusió de la tasca socioeducativa comunitària, i crear vincles i llaços amb les famílies. (1 hora setmanal).
- Planificació de la intervenció comunitària. Programació de les activitats de divendres i dissabtes d'octubre, novembre i desembre.
- Divulgació de les activitats comunitàries de divendres i dissabtes (recordatoris per a les tres barriades i als menors, telefonades, creació grup What's App mares).
- Inici reunions amb diferents agents i entitats en relació al territori (fase diagnòstic).
- Programació i implementació de les activitats comunitàries (divendres i dissabtes).
- Inici de la recopilació i redacció del diagnòstic comunitari de Dalt Vila i sa Penya (context i origen de les barriades).
- Redacció de la fitxa del projecte comunitari.
- Suport a la part socioeducativa amb connexió a la intervenció comunitària.
- Realització de formacions envers al tema. Teatre social de les oprimides. Estratègia que es pot aplicar per la intervenció comunitària.

Agents en relació a la intervenció dins del territori:

- Benestar Social i participació ciutadana. (Ajuntament d'Eivissa).
- UTS Sa Riba. Coordinació de seguiment de casos de les famílies del territori.
- Associació Xarxes de Vida. Entitat religiosa amb finalitat social per tal de millorar la qualitat de vida de les famílies del barri sa Penya.
- Associació de Comerciants de la Marina
- Associació de Veïns de la Marina
- Federació de Veïns i Comerciants de la Marina i Port.
- Seguiment d'obres iniciades al barri de sa Penya. Projecte UA-27. En les reunions participen altres agents com: els policies locals, el policia de barri, la UTS, Benestar Social, els encarregats d'obres i l'equip de la Miranda.
- Contacte policies tutors
- Contacte amb el cap de la policia nacional.
- Contacte Associació Salvem sa Penya
- Contacte amb departaments: d'Urbanisme, Mobilitat, Vies Públiques i Medi Ambient.

Agents en relació a intervenció socioeducativa i comunitària:

- Feim Barri. Participació ciutadana. Programació de les activitats comunitàries que es realitzen des de l'Ajuntament.

- Centre socioeducatiu Betania: intervenció socioeducativa i comunitària a la barriada de Cas Serres, Eivissa.
- Centre de Creació Jove C19 on es desenvolupen activitats artístiques, creatives, informatives i d'oci, ubicat al centre d'Eivissa.
- Creu Roja d'Eivissa, intervencions socioeducatives amb infants i famílies del municipi d'Eivissa.
- S'Espurna, escola de temps lliure i animació
- UNED (Universitat Nacional d'Educació a Distància)

Activitats Centre Social Sa Miranda des del pla d'intervenció comunitària:

Des de la part comunitària s'han programat i realitzat diverses activitats enfocades a les famílies dels infants que acudeixen al casal. Les activitats comunitàries s'han realitzat els divendres, més una el darrer dissabte del mes. Per desembre amb motiu de les festes nadalenques se n'han realitzat algunes més.

Els objectius que s'han treballat han estat els següents:

- Obrir el casal a les famílies de les tres barriades (infants i adults).
- Donar a conèixer la nostra intervenció comunitària i socioeducativa.
- Crear vincle amb les famílies.
- Fomentar diverses opcions d'oci saludable, tant dins com fora del casal.
- Donar a conèixer altres opcions que ofereix el municipi en relació a l'oci.
- Crear nous vincles (relacions socials) amb persones de fora del territori.
- Conèixer a través de diversitat d'activitats les preferències dels infants i de les famílies.

ACTIVITATS CENTRE SOCIAL SA MIRANDA PLA COMUNITARI:

| Mes | Nbre. activitats | Nbre. infants | Nbre. adults famílies |
|----------|------------------|---------------|-----------------------|
| Setembre | 0 | 0 | 0 |
| Octubre | 4 | 63 | 0 |
| Novembre | 3 | 44 | 1 |
| Desembre | 5 | 70 | 12 |

PARTICIPANTS SEGONS BARRI DE PROCEDÈNCIA:

| Mes | Assistència /procedència | Total |
|-----------------|--------------------------|------------------|
| OCTUBRE | Infants: | Adults/Famílies: |
| Sa Penya | 49 | 0 |
| La Marina | 12 | |
| Dalt Vila | 2 | |
| NOVEMBRE | Infants: | Adults/Famílies: |

| | | |
|-----------------|-----------------|-------------------------|
| Sa Penya | 29 | 1 |
| La Marina | 11 | |
| Dalt Vila | 2 | |
| Cas Serres | 2 | |
| DESEMBRE | Infants: | Adults/Famílies: |
| Sa Penya | 43 | 12 |
| La Marina | 21 | |
| Dalt Vila | 2 | |
| Cas Serres | 4 | |

Valoracions:

Pel que fa a la realització de les activitats des del programa comunitari al Casal els divendres i dissabtes, han estat una bona estratègia per connectar més amb els infants i les famílies i sobretot per oferir altres alternatives d'oci saludables als infants tant dins les barriades com fora. Cal destacar que ha estat la primera vegada que s'ha realitzat aquest tipus d'intervenció. Els infants han respost molt bé a quasi totes les activitats, la participació ha estat molt bona.

Quant a les famílies, les activitats més atractives i fora del casal o de la barriada han tengut una participació més positiva

En referència a les prospeccions portades a terme els dilluns de tarda, els resultats han estat molt positius ja que s'han creat vincles amb noves famílies, s'ha conegut de primera mà la dinàmica i les necessitats del barri de sa Penya especialment. Aquests vincles amb els veïns i veïnes s'han reflectit en les invitacions que ha rebut l'equip del Casal als domicilis a xerrar, que han permès millorar l'apropament i la confiança amb les persones residents. Amb les prospeccions de cada setmana, l'equip de Casal ha començat a ser un referent al barri.

En canvi, les prospeccions realitzades als barris de Dalt Vila i la Marina han estat més complicades i s'ha obtingut menys informació de primera mà. Aquestes barriades presenten dinàmiques diferents a sa Penya i no es localitzen famílies al carrer, per la qual cosa la informació és més objectiva/documental.

A l'hora de planificar els contactes comunitaris s'han creat dues línies segons la tipologia d'entitat: agents que realitzen la seva intervenció dins del territori i agents en relació a la intervenció socioeducativa i comunitària. Aquest contactes han esdevingut un repte en ser la primera vegada que es creaven espais de reunió i trobada amb diferents agents del territori. L'avaluació de les reunions ha estat positiva encara que les dificultats reals de treballar en xarxa són molt grans.

3.5 PROJECTE AULES SENSE FRONTERAS

L'Ajuntament d'Eivissa té subscript un conveni de col·laboració amb Creu Roja per poder facilitar activitats de suport educatiu i de reforç escolar per als menors residents al municipi d'Eivissa a través del projecte Aules sense Fronteres.

Es tracta d'un projecte mitjançant el qual es proveeix suport escolar a nens i nenes del àmbit municipal que presenten dificultats en el procés escolar obligatori i provenen de famílies en situació de risc i exclusió social

Objectiu

El principal objectiu d'aquest projecte es oferir un servei per poder facilitar una escolarització continuada i evitar l'absentisme i fracàs escolar, desenvolupant hàbits de treball individual i en equip, d'esforç i responsabilitat davant l'estudi aprenent dinàmiques que els facilitin i ajudin a planificar les seves tasques acadèmiques; es tracta d'afavorir alhora el seu aprenentatge dotant-los de les eines necessàries per després desenvolupar-les per fer front a les dificultats que puguin anar sorgint tant a nivell acadèmic com social.

La intervenció es basa en les pautes i recomanacions que determinen els professionals de serveis socials i dels centres educatius de referència, establint així un marc conjunt d'actuació que determina les línies d'actuació de cara a la inclusió social i acadèmica dels participants

Destinataris

Va dirigit a menors residents al municipi d'Eivissa en edat de 6 a 16 anys. Les classes es realitzen a la seu de Creu Roja en horari de tarda de dilluns a divendres. Els grups són distribuïts per cursos acadèmics.

Informació

Unitats de Treball Social. Cruz Roja Ibiza.

ACTUACIONS DUTES A TERME DINS EL PROGRAMA:

- Suport educatiu
- Promoció d'hàbits saludables
- Desenvolupament d'habilitats socials i personals
- Desenvolupament d'activitats ludicoeducatives
- Intervenció amb les famílies a través de lliurament d'ajudes
- Seguiment acadèmic i escolar
- Gestió d'aliments (berenar)

OBJECTIU DE LES INTERVENCIONS:

- Millorar la qualitat de vida en infants i joves en situació de dificultat social.
- Adquirir i reforçar competències acadèmiques, socials i personals
- Promocionar hàbits saludables, higiènics i alimentaris
- Millorar les relacions interfamiliars
- Facilitar l'accés a recursos educatius i alimentaris

PERFIL GENERAL DE L'ALUMNAT

Alumnes iniciats: 62

Alumnes finalitzats: 55

Les persones beneficiàries han estat alumnat amb manques dins de l'àmbit familiar, econòmic i social, que repercuteixen en el seu rendiment acadèmic i personal

Els 7 alumnes que causen baixa han estat menors amb un alt nivell d'absentisme escolar i problemes d'adaptabilitat.

3.6 CONVENI AMB CENTRE BETANIA

L'Ajuntament d'Eivissa té un conveni amb Caritas perquè a través del Centre Betania es puguin realitzar activitats d'oci i temps lliure per a persones residents al municipi i en especial al barri de Cas Serres. Es duen a terme activitats tant per a persones adultes com per a menors.

Objectiu

Es tracta d'un projecte destinat al desenvolupament de programes educatius i d'inclusió social.

Es desenvolupen activitats i programes de suport educatiu per promoure l'escolarització dels menors i la formació com a eina d'inclusió. Es tracta d'activitats d'oci per a infants de famílies vulnerables oferint activitats específiques per a petits com reforç escolar al llarg de tot el curs acadèmic i escola d'estiu per a nens/es en risc d'exclusió social.

Es tracta d'un projecte socioeducatiu que segueixi un model d'intervenció comunitària, amb la participació i col·laboració de diversos sectors i agents que conviuen al propi barri o a l'illa.

Destinatari

Nens i nenes en situació d'exclusió social amb manca de recursos econòmics i necessitats formatives en habilitats socials i acadèmiques, derivades des de les unitats de treball social de l'Ajuntament i els altres programes de Càritas.

Informació

Unitats de Treball Social. Càritas. Centro Betania

Avaluació:

| Programes | Activitats | Partipants |
|---|--|------------|
| Tallers i activitats educatives i d'oci | Animació primària (6-12 anys) | 41 |
| | Animació secundària (12-16 anys) | 18 |
| | Escola d'estiu | 25 |
| Accions de formació i educació | Reforç escolar primària (6 -12 anys) | 28 |
| | Reforç escolar secundària (12-16 anys) | 19 |
| | Anglès secundària (12-16 anys) | 15 |
| | Oci i temps lliure | 41 |

Destacar l'increment de participació en les activitats lúdiques i educatives que afavoreixin processos de socialització des de la integració, la tolerància, la solidaritat i la cooperació.

Com a canvi significatiu en l'àrea menors-família, s'ha propiciat l'acompanyament dels menors i de les seves famílies implicant aquestes en el desenvolupament i en l'educació dels seus fills/es de manera més integral ja que si no les intervencions no prosperen.

4. ATENCIÓ A PERSONES EN PROCÉS D'INCLUSIÓ SOCIAL

El treball d'integració ha de saber posar l'accent en els recursos i oportunitats que poden facilitar la millora de la situació de les persones amb qui es treballa. Cal comprendre els processos d'exclusió i d'inclusió social com quelcom dinàmic que transcorre en molts diversos àmbits de la vida de les persones.

Dins el conjunt de línies estratègiques, objectius i compromisos d'acció de l'Àrea de Benestar Social que han orientat aquests darrers anys l'estratègia d'inclusió social a la ciutat d'Eivissa, es planteja com a objectiu donar cobertura a les necessitats bàsiques i d'atenció a persones sense sostre.

La pobresa extrema i les situacions de màxima exclusió social es materialitzen en la vida al carrer. Com a punt de partida, l'abordatge de la problemàtica del col·lectiu de persones sense sostre implica òbviament considerar la manca d'habitatge com a peça nodal de les dinàmiques excloents. Això no obstant, l'exclusió residencial no és suficient per entendre la problemàtica d'aquest col·lectiu. Una problemàtica que cal contextualitzar a partir de les conseqüències generades per les transformacions economicolaborals, familiars i socioculturals dels darrers anys.

Aquest plantejament comporta contemplar la realitat de les persones sense sostre com una situació eminentment dinàmica, com un procés generat i condicionat per factors tant socioeconòmics com socioculturals. Aquesta visió de procés permet també considerar que un gran nombre de persones - pertanyents a capes socials diverses- poden trobar-se, al llarg del seu cicle vital, en una situació de sense sostre, en la mesura que, en el context de la societat del risc, es produeix una expansió social de les vulnerabilitats multidimensionals a l'exclusió.

Programes i serveis duts a terme:

- Servei d'Acollida Municipal (SAM)

Centre destinat a persones sense sostre o transeünts en situació de necessitat, on se'ls ofereix alimentació i allotjament durant un període de temps determinat i amb un servei d'informació i assessorament orientats a la reinserció social.

Atencions que ofereix: Servei d'acollida, menjador, dutxa, bugaderia i consigna. Aprenentatge d'hàbits de convivència i higiene. Informació general i orientació laboral. Assessorament i contenció a les persones amb especials dificultats. Motivació per entrar en un programa adequat a les necessitats concretes de la persona.

Persones destinatàries: Totes aquelles persones que per la seua situació social i econòmica concreta no poden fer-se càrrec de la manutenció d'una llar.

Informació: SAM- SERVEI D'ACOLLIDA MUNICIPAL

C. Carles III, núm. 27, 3r

Tel. 971 19 09 66

- Menjador social

Servei conveniat amb Caritas. És un recurs que garanteix una alimentació bàsica diària per a transeünts i residents sense sostre.

Persones destinatàries: Persones sense sostre o sense cap possibilitat de cuinar i/o conservar aliments. Es dóna prioritat als demandants amb dificultats socials.

Horari del servei: de dilluns a diumenge amb horari de sopar de 19.30 h a 20.00 h.

Informació: SAM- SERVEI D'ACOLLIDA MUNICIPAL

C. Carles III, núm. 27, 3er

Tel. 971. 19 09 66

- Renda mínima d'inserció

Prestació social de tipus econòmic dirigida a la cobertura de les despeses bàsiques per a la vida diària.

La tramitació de la prestació es realitza des de les diferents Unitats de Treball Social i la valoració i la resolució final al Consell d'Eivissa. La seva finalitat és facilitar la integració social i laboral de persones en situació de risc d'exclusió.

Persones destinatàries: Tant el perfil de persones destinatàries com el requisits per poder tramitar-la venen recollits pel Decret 117/2001.

Atencions que ofereix: El contingut de la RMI s'articula sobre dos eixos complementaris. D'una banda una prestació econòmica i de l'altra els plans d'inserció i reinserció sociolaboral que els beneficiaris han de complir.

Informació: Unitats de Treball Social

- Treball en xarxa per a la inclusió social

Creació d'una xarxa per treballar específicament amb persones que presentin un perfil de risc o en exclusió social amb diferents agents socials: Ib-salut, Creu Roja, Caritas i l'Ajuntament d'Eivissa per poder treballar coordinament les diferents actuacions que es venen realitzant a cada servei i per poder organitzar actuacions conjuntes en moments d'emergència social com per exemple ones de fred.

4.1 SERVEI D'ACOLLIDA MUNICIPAL (SAM)

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

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

- Centre d'acollida . (20 places)
- Pisos supervisats. (10 places)

4.1.1-CENTRE D'ACOLLIDA MUNICIPAL

El servei compta amb 20 places i es troba obert els 365 dies de l'any durant les 24 hores del dia.

A les persones que necessiten aquest servei, a més de cobrir l'allotjament amb les 20 places disponibles, s'atenen altres necessitats bàsiques com l'alimentació, higiene i promoció social 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 una persona usuària arriba a aquest servei, es realitza una primera entrevista d'acollida en què s'elabora una proposta d'intervenció d'acord amb les necessitats expressades i detectades, i s'arriba a uns acords que comporten uns objectius particulars.

A partir d'aquest moment el SAM fa un seguiment de l'evolució del cas d'acord amb els objectius acordats, que acostumen a recollir tant compromisos relacionats amb el propi servei com el respecte als normes de convivència, cura de la higiene personal, manteniment i bon ús dels 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 és fa un seguiment, o perquè gestionin prestacions i serveis complementaris que requereix la persona atesa pel SAM. És a dir, en la intervenció d'aquests casos estan implicats, a més del SAM, altres serveis que deriven, o als que deriva el nostre recurs. L'objectiu de la intervenció és aplicar mesures que recolzin i així poder superar la situació actual, però també pervenir que la situació és pugui tornar a donar.

Durant l'any 2019 s'han començat a desenvolupar les feines d'enderrocament i de construcció del nou centre d'acollida municipal, que passarà a estar ubicat al c/ Abad y Lasierra amb cantonada amb c/ Bisbe Gonzalez Abarca. Es té previst que les obres finalitzin en el primer trimestre de 2021 i que el trasllat a les noves instal·lacions puguin estar fetes durant el segon trimestre de l'any 2021. Aquesta nova infraestructura suposarà un salt qualitatiu amb els serveis que es desenvolupen al servei, ja que serà un edifici adaptat per a persones amb limitació de mobilitat, disposarà de diferenciació de serveis per plantes, etc., entre altres millores

Recursos humans del CAM:

Director/treballador social

Treballadora social

Cinc monitors/es

Auxiliar administrativa

Netejadora.

4.1.2-PISOS SUPERVISATS

El servei disposa de 10 places situades en 4 pisos supervisats per l'equip del SAM. Els pisos estan completament equipats per entrar a residir-hi, disposen de cuina amb tots els electrodomèstics, saló, bany i habitació o habitacions. Les primeres entrades en els pisos supervisats es realitzen el mes d'octubre de 2018.

La localització d'aquests pisos es troba al barri de Dalt Vila,. Els pisos número 1 i 2 disposa de 3 places, els pisos 3 i 4 disposen de 2 places respectivament, que conformen les 10 places en els pisos supervisats.

Durada i funcionament:

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

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

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

Per norma general, el temps d'estada en els pisos supervisats no està delimitada i dependrà de la situació i el progrés en la intervenció de cada usuari el que determini el temps d'estada en els pisos.

Encara que els pisos són supervisats pels professionals del SAM, l'usuari disposa d'un joc de claus del pis assignat, per tant, gaudeixen de total autonomia. Per a la supervisió del servei, un professional de l'Ajuntament hi acudeix diàriament per comprovar l'estat del pis i la situació de convivència entre els integrants.

Així mateix, es realitza atenció en cita individualitzada amb cadascun dels usuaris o bé pels tècnics del SAM o bé pels tècnics referents dels SSCB.

També els tècnics del SAM realitzen mediacions entre companys en cas que sigui necessari, així com, assemblees grupals amb tots els integrants dels pisos per a una adequada vida en comunitat.

Requisits de les persones usuàries:

- Persones majors d'edat
- Aptitud física per accedir als pisos (ubicació en Dalt Vila)
- Aptitud per a la convivència amb altres usuaris.
- Capacitat per realitzar les funcions bàsiques d'una persona que viu de forma independent: netejar, cuinar, mantenir una higiene apta, complir amb les seves obligacions laborals/formatives, etc.
- Capacitat de cuidar i mantenir les instal·lacions en bon estat i conservació.
- No pot tenir problemàtica activa en consum d'estupefaents. Ha de trobar-se en tractament d'aquesta problemàtica per accedir al recurs (el mateix requisit que per accedir al SAM).

Perfil usuaris del servei d'acollida municipal:

Centre d'acollida municipal

| | USUARIS | % |
|-------|---------|--------|
| HOMES | 64 | 75,29% |
| DONES | 21 | 24,71% |
| TOTAL | 85 | |

Pisos supervisats

| | USUARIS | % |
|-------|---------|--------|
| HOMES | 10 | 41,67% |
| DONES | 14 | 58,33% |
| TOTAL | 24 | |

Observant aquesta gràfica podem veure clarament que el nombre d'usuaris atesos en el CAM masculins segueix essent molt superior al femení, 75,29 % davant 24,71 %. En comparació a l'any passat són gairebé iguals, però encara i tot cal destacar que el nombre de dones respecte a anys anteriors s'ha estancat. En part l'estancament s'ha produït a causa de l'entrada de part d'aquestes dones en els pisos supervisats.

D'altra banda, pel que fa als usuaris que s'han situat en els pisos supervisats, s'aprecia una gran majoria de dones.

Perfil general del usuari:

El perfil de l'usuari de l'any 2019 ha estat el d'un majoritàriament d'un home amb edat compresa entre els 45 i 55 anys, d'estat civil fadrí o separat, d'origen espanyol.

Aquest perfil, deixa el Servei d'Acolliment després d'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.

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

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

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

Altres perfils:

Com en anys anteriors, a banda del perfil general de l'usuari, cal destacar altres perfils d'usuaris atesos al SAM durant l'any 2019.

• 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 venen 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'hostaleria 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.

Accedeixen al centre d'acollida durant una setmana o més i quan marxen és perquè han trobat feina i disposen de mitjans econòmics.

Amb aquests casos es treballa la recerca de l'allotjament, l'alimentació, el suport personal, informació laboral i seguiment social del cas.

• Persones en situació d'alt risc social: exclusió social

Són persones que es troben dins d'un circuit de marginació social més o menys crònic. Presenten problemàtiques diverses tals com: alteracions psíquiques amb pauta farmacològica, ex-consumidors de substàncies tòxiques, desarrelament social, manca de recursos (personals, familiars, socials), ex-reclusió penitenciària.

Aquestes persones venen al SAM 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. En certs casos el temps d'estada al recurs d'allotjament està condicionat al seguiment d'un tractament per part de l'usuari, sempre i quan es valori així pels serveis especialitzats amb els que s'estableix una estreta coordinació i presentin una situació d'adherència als tractaments mèdics pautats. Amb aquests casos el SAM treballa donant allotjament i alimentació de manera puntual, ja que l'objectiu és motivar l'usuari a mantenir-se en el tractament i iniciar un procés de reinserció, 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 extensa sobretot en els casos de malalts mentals.

• Persones residents de llarga durada a Eivissa en situació consolidada de desarrelament social o manca de recursos

La raó per la qual feim 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.

Arriba al centre derivat pels SSCB municipals d'Eivissa o d'altres municipis de l'illa. Donada la situació individual de cada cas, el temps d'estada al Centre d'acollida municipal 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 al pla de feina amb els serveis que hi intervenen.

Amb aquests casos el SAM 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 aconseguir pensions, ingressos en residència, manteniment en el 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. Solen ser de fora d'Eivissa i fa poc temps que estan 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 SAM 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 SAM.

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 SAM es fa una feina de suport, orientació, assessorament i, i si cal, ajut econòmic a través de les prestacions externes.

• **Estrangers en situació diversa**

Aquí es poden descriure diferents perfils com són:

- Refugiats i asilats, amb permís de residència temporal "per circumstàncies excepcionals" però sense permís de treball. acudeixen per tramitar la seva regularització per poder treballar legalment al nostre país. Hem de dir que aquest perfil ha augmentat notablement als últims anys.
- Estrangers que ingressen legalment a l'Estat espanyol amb un visat de turisme i que no abandonen el país abans del seu venciment, quedant 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.

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 SAM fent demanda d'alimentació, allotjament i informació laboral i de regularització de la seva situació legal.

En el cas dels “turistes” des del SAM 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 a la seva regularització.

Podem comentar que els estrangers en situació administrativa 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 sense cobertura d'accidents i prestacions i sense garanties.

Valoració del programa:

Atencions

| | 2019 | 2018 |
|------------------------------|------|------|
| ACOLLIMENT | 87 | 123 |
| ACOLLIMENT PISOS SUPERVISATS | 24 | 24 |
| TOTAL | 111 | 147 |

Durant l'any 2019 han descendit les acollides en proporció l'any 2018, sent causa principal els casos de llarga durada per la falta de recursos adequats per derivar-los a recursos específics. Queda reflectit que les estades al centre d'acolliment han estat més prolongades en el temps, arribant fins i tot a diversos mesos i també anys en algun cas; concretament, tenim quatre casos que porten mes d'un any.

La situació respecte a l'ocupació dels pisos supervisats, s'observa que es manté el nombre de persones usuàries d'aquest servei.

Durant l'any 2019, la proporcionalitat entre els usuaris atesos i les atencions realitzades han set superiors respecte l'any anterior, al voltant de 5.5 cites per persona/dia. 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.

Pernoctacions

| | 2019 | 2018 |
|---|--------|--------|
| Percentatge d'ocupació pernoctacions | 96,53% | 97,71% |
| Percentatge d'ocupació en els pisos supervisats | 92,46% | 91,19% |

El Servei d'Acollida té un màxim d'ocupació de 7.300 pernoctacions, que és el producte de multiplicar les 365 nits de l'any 2019 per les 20 places disponibles amb què compta el SAM.

L'ocupació dels pisos supervisats és el resultat de multiplicar 10 places pel nombre de nits de cada mes SAM 3,380 places en total, sent l'ocupació d'un 91,19% anual. L'ocupació no ha estat més alta a causa de les dificultats que comporta el posar un nou servei en marxa. Però ha estat molt més satisfactòria dins de les expectatives creades i els recursos visitats en altres localitats de l'estat presos com a referència inicialment.

Dades d'allotjament per alerta d'ona de fred i climatologia adversa:

Aquestes actuacions es realitzen per la comunicació/coordinació directa entre els membres que formen part de la xarxa d'inclusió social del municipi d'Eivissa.

S'estableix per una baixada contínua i manteniment en el temps de les temperatures més allà del que és habitual durant els mesos d'hivern, i que pot estar acompanyat d'altres fenòmens meteorològics que afecten negativament la sensació tèrmica ambiental (valor: $= > - 5^{\circ}$ C de sensació tèrmica).

Nivells d'ocupació per mesos

| | GENER |
|-----------------|--------------|
| DADES | DEL 18 AL 21 |
| PLACES OFERTES | 6 |
| PLACES OCUPADES | 2 |

Un total de 2 persones usuàries van ser desplaçades a pensió a causa de la mesures preses, on dormiren un total de 6 nits en pensió al llarg del 2019.

Dins d'aquesta taula no apareixen els 17 acollits provinents de l'any 2018 a gener de 2019, entre els quals es troben persones que porten més d'un any en acolliment per la seva situació.

Podem veure que una gran part dels usuaris estan al SAM acollits més de 30 dies, encara que durant aquest any s'hauria de destacar que les acollides de llarga estada, que han estat moltes, arriben fins i tot a l'any.

Es confirma el canvi de perfil produït durant els tres últims anys, que 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; són en molts casos perfils de dependència i d'altres institucions residencials a l'espera de plaça. 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 i social.

4.1.3 SERVEIS EXTERNS

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

Quan una persona presenta una sol·licitud, 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 fa un seguiment del cas per treballar de manera individual i personalitzada aquelles circumstàncies que han causat o causen l'actual situació social.

Personal:

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

Objectiu del Servei:

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 per dur endavant un procés de promoció social

Serveis Externs:

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

Horaris:

De dilluns a divendres de 09.30 h a 14:00 h (excepte festius). El repartiment es:

- Entrevistes treballador social: de 09.30 h a 12.00 h (urgències fins a les 14.00 h).
- Dutxa: de 09.30 h a 13.30 h.
- Consigna: de 09.30 h a 13.30 h.
- Bugaderia: De 09.30 h a 13.30 h, de dilluns a dijous (estendre roba fins a les 14.30 h de dilluns a divendres).
- Fotocòpies: de 09.30 h a 14.00 h.
- Cridades telefòniques / Fax: de 09.30 h a 14.00 h.
- Recollida de correu: de 09.30 h a 14.00 h.

Destinatari:

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

Organització i funcionament:

A) Dutxa:

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

El sistema dut a terme és el de reserva de dutxa a través de cita per a l'endemà, que pot ser sol·licitat a través de porta en el Centre, telefònicament o a les 07.00 h 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 h van entrant les persones amb reserva feta de dues en dues per poder dutxar-se.

Cada persona disposa de 30 minuts.

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

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

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

B) Consigna:

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

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

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

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

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

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

C) Bugaderia:

El servei disposa de dos rentadores i una assecadora.

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

Les persones poden reservar l'ús de la rentadora i l'eixugadora cinc hores a les 09.30 h rentar i estendre, 10.30 h rentar i estendre i tres hores a les 11.30, 12.30 i 13.30 h rentar i portar de dilluns a dijous. Divendres només que rentar i portar 9.30, 10.30, 11.30 h. Han d'esperar al centre, al centre de dia de Caritas o fora fins que la rentadora i l'eixugadora acabi el cicle i retirin la roba. El/la monitor/a és 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 a les 14.00 h de dilluns a divendres. La recollida de la roba és amb el mateix horari. Les persones usuàries sempre estan acompanyades per un/a monitor/a.

D) Fotocòpies:

El/la monitor/a és la persona encarregada de fer les fotocòpies.

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

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

E) Cridades telefòniques/ fax/ correu:

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

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

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

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

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

Per a la utilització de la direcció del SAM a fi de rebre correspondència la persona usuària ha d'omplir una sol·licitud.

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

Telèfon.

Correu ordinari.

Correu electrònic.

Per porta.

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

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

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

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 la persona en una situació social de risc o d'exclusió, i donar la informació i les eines necessàries per millorar dita situació, en coordinació amb els serveis d'atenció primària que fan el seguiment del cas, com amb altres serveis especialitzats també implicats.

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

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

Valoració del programa serveis externs:

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

Les demandes que realitzen amb més freqüència són:

- Dutxa i higiene personal, rentadora, servei de consigna (serveis externs)
- Alimentació, ajut econòmic, passatges, medicaments, o bé orientació i gestió de documents (prestacions externes).

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

També s'atén des del SAM com a "externes" persones que estant empadronades a la ciutat d'Eivissa i derivades per les UTS, necessiten del recolzament puntual amb els serveis que ofereix el SAM, entre ells el servei de rentadora i dutxa i higiene personal o i seguiment per haver-se iniciat un procés de reinserció social o altres circumstàncies com malaltia, etc.

Serveis externs

| | USUARIS | Nbre. ATENCIONS/ SERVEIS |
|------|---------|-----------------------------|
| 2019 | 385 | 1549 |

Distribució usuaris per sexe

| | USUARIS | % |
|-------|---------|--------|
| HOMES | 264 | 80,24% |
| DONES | 65 | 19,76% |
| TOTAL | 329 | |

Utilització dels serveis

| | DUTXES | BUGADERIA | CONSIGNA | CORREUS | TELÈFON |
|----------|--------|-----------|----------|---------|---------|
| Gener | 279 | 130 | 92 | 7 | 163 |
| Febrer | 249 | 145 | 88 | 15 | 127 |
| Març | 202 | 91 | 74 | 11 | 103 |
| Abril | 258 | 107 | 126 | 7 | 97 |
| Maig | 302 | 109 | 131 | 13 | 111 |
| Juny | 276 | 153 | 116 | 9 | 88 |
| Juliol | 335 | 146 | 122 | 11 | 122 |
| Agost | 362 | 144 | 130 | 8 | 139 |
| Setembre | 353 | 133 | 140 | 18 | 118 |
| Octubre | 348 | 148 | 162 | 17 | 156 |
| Novembre | 315 | 119 | 139 | 7 | 134 |
| Desembre | 333 | 164 | 214 | 16 | 147 |
| TOTAL | 3612 | 1589 | 1534 | 139 | 1505 |

Les dutxes són amb diferència el servei més utilitzat, mentre que el correu és el que menys s'utilitza. La mitjana de dutxes diàries és de 14 per dia.

Tot i que hi ha variacions durant els diferents mesos de l'any, diríem que els Serveis Externs mantenen una ocupació bastant alta durant tot l'any.

Prestacions

| | MENJADOR | ALIMENTS | VALS DE ROBA |
|----------|----------|----------|-----------------|
| Gener | 12 | 5 | 55 |
| Febrer | 7 | 2 | 57 |
| Març | 13 | 1 | 27 |
| Abril | 11 | 1 | 14 |
| Maig | 11 | 4 | 18 |
| Juny | 4 | 1 | 15 |
| Juliol | 10 | 3 | 14 |
| Agost | 8 | 6 | 11 |
| Setembre | 15 | 4 | 17 |
| Octubre | 6 | 4 | 12 |

| | | | |
|--------------|------------|-----------|------------|
| Novembre | 7 | 6 | 22 |
| Desembre | 7 | 6 | 13 |
| TOTAL | 111 | 43 | 275 |

4.1.4 PROGRAMA DE PROMOCIÓ SOCIAL I LABORAL

L'objectiu és oferir atenció, formació, informació i assessorament a les persones ateses al SAM per promoure la seva autonomia personal i facilitar-los els mitjans que els 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 mantinguin el seu lloc de feina

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

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

Promoure la conciliació de la vida laboral i familiar.

Destinatari

Les persones usuàries del programa d'allotjament i del programa de prestacions i serveis externs que necessitin orientació, gestions i mobilització de recursos, suport personal o altres actuacions.

Quadre resum de els dades segons els serveis prestats:

Comparativa 2019 vs 2018

| | 2019 | 2018 |
|------------------------|------|------|
| ACOLLIDA | 85 | 123 |
| SERV EXTERNS USUARIS | 383 | 345 |
| SERV EXTERNS ATENCIONS | 1549 | 1018 |

Altres dades d'interès:

En ser l'únic centre d'acollida municipal de tota l'illa segons acords arribats a la taula d'inclusió social altres ajuntaments poden fer derivacions per a accés al Centre d'acollida municipal; les dades respecte a aquest acord són les següents.

Altes per derivació d'altres municipis

| | 2019 |
|-----------------------------|------|
| SS STA EULALIA DES RIU | 3 |
| SS SANT ANTONI DE PORTMANY | 3 |
| SS SAN JORDI DE SES SALINES | 1 |
| | 7 |

4.1.5 ATENCIÓ PRIMÀRIA A PERSONES NO RESIDENTS A L'ILLA D'EIVISSA

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

L'accés a les prestacions es realitza a través d'una cita prèvia. Aquesta es pot sol·licitar de dilluns a divendres en horari de 9.30 a 14.30 h. Les demandes de prestacions són molt diverses, des de casos que sol·liciten informació i orientació fins altres que presenten necessitats bàsiques com alimentació o ajuts econòmics.

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

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

El professional del SAM que atén les Prestacions Externes és un treballador social.

4.1.6 CONCLUSIONS GENERALS DEL SERVEI D'ACOLLIDA MUNICIPAL

Durant el 2019 s'ha vist incrementada notablement l'arribada de pasteres a les costes d'Eivissa. El perfil de persones arribades és d'homes joves d'origen algerià. Aquest fet s'està convertint en habitual dins de la crònica de l'illa. Des d'aquest servei s'han cobert necessitats bàsiques com dutxes i alimentació durant les següents hores de posar-los en llibertat per part dels cossos de seguretat de l'Estat, transcorregudes les 72 hores d'arrest reglamentari. Durant els següents dies hem tingut una elevada demanda per part d'aquestes persones demandant accés als recursos dels serveis socials, sense capacitat de poder cobrir aquestes demandes per la limitació amb què comptam.

S'observa que el nombre de derivacions de dones per part de les unitats de treball social ascendeix durant l'any en relació a l'anterior.

Els pisos supervisats dona un servei més complet, en el qual els usuaris poden iniciar un recorregut més ample des que inicien acollida en el SAM, es traslladen als pisos si compleixen uns requisits mínims i finalment, poden buscar un allotjament alternatiu perquè disposen dels mitjans econòmics i les habilitats necessàries.

Des dels últims anys hem pogut veure com s'ha produït una pujada exponencial dels preu dels lloguers, tant de vivenda completa com de lloguer d'habitacions. La demanda ha estat tan alta a causa de l'efecte cridada 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 2019, moltes de les persones que van venir a l'illa buscant treball i trobant-ho, o bé no poguessin mantenir l'allotjament a causa dels alts preus, o bé havien de treballar vivint en infrahabitats. D'aquesta manera havien de tornar a les seves regions o llocs d'origen, aguantaven fins que se'ls acabaven els diners i no podien tornar, o bé treballar sense poder descansar degudament. Sent necessària la nostra ajuda perquè poguessin tornar en algun moment, abans que comencessin un procés d'exclusió social.

Després de veure les dades recollides a 2019, podem observar que hi ha hagut un estancament del nombre de casos atesos als tres serveis que s'ofereixen des del SAM, respecte de l'any anterior.

A causa de la societat actual i el sistema, el perfil ha canviat considerablement; creix el perfil d'usuari de persona major de 48 anys, i que a causa del mercat actual existent s'ha vist esquarterat, i es troba en un estat d'exclusió o necessitat amb què mai abans s'havia topat.

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

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.

El SAM ha continuat augmentat el seu percentatge de pernoctació anual. 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 SAM, que se centrava més en l'àmbit laboral. Això provoca que les acollides 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 aquestes 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 SAM, convertint els beneficiaris del SAM en temporers del propi recurs per alguns mesos.

D'altra banda la manca de recursos adequats per a molts dels usuaris unit a la tardança dels propis serveis a l'hora de concedir places socials, fa que es generi un tap a l'hora de poder accedir al SAM. És per això que les acollides en lloc de mantenir-se o ser ocupades en menys temps han anat en descens en els 3 últims anys.

Ens trobem a vegades en situacions de llista d'espera per entrar en recursos especialitzats, que passen de l'any i fins i tot els dos anys. Davant la falta de places a nivell social en nombrosos recursos, tals com residències per a persones majors, places en pisos tutelats o centres de salut mental o discapacitat, fa que es ralentitzi la sortida del Centre a persones que per la seva vulnerabilitat no se'ls poden deixar en situació de carrer.

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

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

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.

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

En relació al funcionament intern del Centre:

La població que sol·licita els Serveis del SAM és molt diversa. Pel que fa a nacionalitat i procedència, aquesta diversitat comporta dificultats culturals i idiomàtiques. D'altra banda aquesta diversitat té el seu reflex en les necessitats i demandes a cobrir.

És important que totes les persones ateses pel Servei siguin tractades de la mateixa manera, però no en termes d'igualtat sinó en termes d'equitat, amb la qual cosa és necessari que les intervencions siguin individuals i personalitzades, però sense crear desigualtats entre els diferents usuaris. En

ocasions aquesta és una tasca conflictiva ja que totes aquestes persones resideixen en un mateix centre i conviuen durant un període de temps més o menys llarg, com succeeix al Servei d'Acolliment.

L'existència d'una normativa que ha de ser igual per a tots els usuaris, però que ha de poder adaptar-se a les situacions concretes de cada un, fan necessari, en moltes ocasions que es facin excepcions amb aquells casos que l'equip tècnic del Centre consideri oportú per la intervenció concreta, sense perdre de vista les característiques i objectius generals del Servei.

És fonamental que al centre s'aconseguís una convivència positiva entre les persones allotjades i l'equip tècnic, per la qual cosa és necessari un compromís de respecte en relació a la resta dels usuaris i dels professionals. És important que unes intervencions no evolucionin en detriment d'altres intervencions, per la qual cosa cal que les persones que accedeixen al Servei acceptin compromisos com no tenir cap tipus de consum relacionat amb l'alcohol i altres drogues il·legals, independentment de la mesura d'aquests consums o de la problemàtica concreta de l'usuari en qüestió.

Tenint en compte que el centre no té personal sanitari en l'equip de professionals, és també necessari que la persona presenti informes mèdics que acreditin el seu estat de salut quan manifesti tenir algun tipus de tractament mèdic o quan els professionals aprecien alguna problemàtica rellevant per al desenvolupament de la intervenció, a més de ser autosuficients en les tasques tals com la higiene personal.

El fet que en el SAM es faci un seguiment diari i proper possibilita a moltes persones aconseguir els objectius marcats.

Pel que fa a la qualitat i manteniment dels objectius assolits després de la intervenció, observam una altra dificultat a l'hora que les persones ateses puguin trobar i mantenir un allotjament. En els casos que les persones allotjades en el SAM aconsegueixen millorar la seva situació econòmica rebent una PNC, Renda Social o una RMI, vam constatar que sovent no són suficients per a costejar el pagament mensual d'aquest allotjament més l'alimentació.

Veiem necessari l'ampliació del recurs del SAM i les places d'aquest, com un Servei d'intervenció específica per a un perfil més concret d'usuari. No només com un espai de convivència per a persones en risc d'exclusió social, sinó com un espai de convivència mutu entre tots els ciutadans, que formi part del barri i de la ciutat aconseguint una millor inclusió de totes les persones que sofreixen o puguin sofrir una situació de necessitat de l'habitatge.

Finalment cal destacar que a causa de la realitat existent relacionada amb l'habitatge i la pujada desproporcionada dels preus del lloguer, està augmentant de tal manera que els recursos existents a l'illa no abasten la necessitat real de les persones que es veuen abocades cap a situacions de risc d'exclusió social.

5. ATENCIÓ A LA DIVERSITAT

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

Destinatari i requisits

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

Atencions que ofereix

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

Sol·licituds

CENTRE DE SERVEIS SOCIALS PONENT

C. Formentera 11

Tel. 971 39 76 00 - Ext.: 24030

Correu electrònic: convivencia@eivissa.es

Avaluació

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

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

5.1- INFORME D'ARRELAMENT SOCIAL

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

Informes d'arrelament realitzats

| | DONES | HOMES |
|----------|-------|-------|
| INFORMES | 48 | 60 |

| País origen | Persones ateses |
|----------------|-----------------|
| Argentina | 7 |
| Armènia | 1 |
| Bolivia | 3 |
| Brasil | 18 |
| Xile | 1 |
| Colòmbia | 13 |
| Equador | 2 |
| El Salvador | 1 |
| Filipines | 1 |
| Índia | 1 |
| Marroc | 16 |
| Nicaragua | 1 |
| Paraguai | 36 |
| Rep Dominicana | 2 |
| Senegal | 1 |
| Uruguai | 1 |
| Veneçuela | 3 |
| TOTAL | 108 |

5.2- INFORME D'ADEQUACIÓ D'HABITATGE PER A REAGRUPACIÓ FAMILIAR

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

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

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

Dades per gènere i nacionalitat de la tramitació d'informes per reagrupacio familiar.

| | DONES | HOMES |
|----------|-------|-------|
| INFORMES | 38 | 32 |

| País origen | Persones ateses |
|-------------|-----------------|
| Argentina | 4 |
| Bolivia | 1 |
| Brasil | 4 |

| | |
|----------------|-----------|
| Burkina Faso | 1 |
| Cabo Verde | 1 |
| Colòmbia | 3 |
| Equador | 6 |
| Espanya | 2 |
| Filipines | 6 |
| Ghana | 2 |
| Hondures | 2 |
| Índia | 1 |
| Marroc | 10 |
| Paraguai | 12 |
| Rep Dominicana | 2 |
| Santo Domingo | 1 |
| Senegal | 8 |
| Ucraïna | 1 |
| Xina | 3 |
| TOTAL | 70 |

6. CONVENIS I SUBVENCIONS

6.1 CONVENIS

El conveni defineix la relació entre Benestar Social i altres institucions o entitats no lucratives per a la coproducció de serveis o realització d'activitats. D'aquesta manera s'ofereix a les institucions i a les entitats, des de la línia de coresponsabilitat, una actuació coordinada per tal d'oferir conjuntament serveis de qualitat.

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

Perfil entitats destinatàries

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

- Convenis amb institucions i altres administracions.
- Suport a entitats i serveis.
- Convenis o acords amb associacions centralitzades que treballen en: salut, salut mental, esplai, discapacitats, serveis socials...
- Acords amb associacions territorials per a activitats de lleure i esplai, adreçades a infants i joves.

Durada

Els convenis que subscriu l'Ajuntament d'Eivissa solen tenir una vigència anual.

Avaluació

Per a l'any 2019 hi havia consignat un pressupost total de 280.000 € per a convenis que una vegada executats i presentades les justificacions pertinents de totes les entitats es va concedir el 100% del total pressupostat.

Convenis amb l'Ajuntament d'Eivissa 2019

| ENTITAT | CIF | QUANTIA |
|---|-----------|-------------|
| AS ESCLEROSIS MULTIPLE | G07849730 | 17.000,00 € |
| AS FAMILIARES ENFERMOS DE ALZHEIMER | G07911456 | 16.000,00 € |
| ASOC DE PERSONAS MAYORES DE IBIZA L'ESPLAI | G07270663 | 10.000,00 € |
| CLUB JUBILADOS Y PENSIONISTAS DEL MAR DE IBIZA Y FORMENTERA | G07421001 | 5.000,00 € |

| | | |
|--|-----------|-------------|
| CREU ROJA - ASSEMBLEA INSULAR D'EIVISSA I FORMENTERA | Q2866001G | 18.000,00 € |
| FUNDACIO DEIXALLES | G07255953 | 20.000,00 € |
| FUNDACION IGNACIO WALLIS | G07963655 | 80.000,00 € |
| PLATAFORMA SOCIOSANITARIA (activitats) | G57158271 | 14.000,00 € |
| CÀRITAS DIOCESANA D'EIVISSA | R0700071D | 60.000,00 € |
| AS DONANTES DE SANGRE | G07488323 | 5.000,00 € |
| CLUB NAUTICO IBIZA | G07123367 | 5.000,00 € |
| AMADIBA | G07758667 | 30.000,00 € |

Per a l' any 2019 hi havia consignat un pressupost total de 70.000€ per a subvencions en matèria de Benestar Social a través de convocatòria pública per a entitats socials i sociosanitàries del municipi d'Eivissa que impulsin projectes d'intervenció social i sociosanitària dirigits a col·lectius en situació de vulnerabilitat social, i que ajudin a crear una xarxa d'accions per promoure la millora de la qualitat de vida, la integració i l'intercanvi social dels diferents col·lectius representats en igualtat de condicions.

Una vegada justificades les diferents aportacions municipals, s'ha executat el 100% del pressupost previst a la convocatòria.

Cal fer un especial esment al conveni de construcció del Centre de Baixa Exigència es Gorg, que després de ser un projecte aturat més enllà d'una dècada, el ferm convenciment de la necessitat d'aquest recurs per a la població en situació d'exclusió social que viu als carrers dels pobles i ciutats de l'illa, ha suposat que l'Ajuntament d'Eivissa fes un pas endavant per agafar el lideratge per a la seva construcció. El conveni signat entre el Consell d'Eivissa i l'Ajuntament d'Eivissa, que dota l'Ajuntament dels fons econòmics necessaris per a la seva construcció, té una duració plurianual de 4 anys, que permetrà avançar en la construcció d'un recurs tant necessari, que passarà a ser el tercer recurs existent d'allotjament alternatiu que dona servei a les persones en situació de sense llar després del Centre d'Acollida Municipal i els pisos supervisats, tots recursos de l'Ajuntament d'Eivissa i únics a tota l'illa d'Eivissa i Formentera.

6.2 SUBVENCIONS ANY 2019

Una vegada realitzat el procés de convocatòria, resolució i justificació de les subvencions de l'any 2019 el resultat final

Convocatoria subvencions amb l'Ajuntament d'Eivissa 2019

| ENTITAT | QUANTIA |
|--|------------|
| Plataforma Sociosanitària de les Pitiüses | 2.500,00 € |
| ACTEF Associació d'Altes Capacitats i Talents d'Eivissa i Formentera | 4.336,90 € |
| Fundacio Deixalles | 4.559,31 € |
| ADIMA Ibiza | 4.003,29 € |
| AEMIF Asociación de Esclerosis Múltiple de Ibiza y Formentera | 4.781,71 € |
| ASPANADIF Padres de Niños y Adolescentes discapacitados Ibiza y Formentera | 4.559,31 € |
| ASPANOB Niños con Cancer de Baleares | 3.669,69 € |
| AFFARES Asociación de Fibromialgia, S. Fatiga Crónica, Enf. Reumatológicas | 3.892,09 € |
| APFEM Asociación Pitiusa de Familiares de personas con Enfermedades Mentales | 5.115,32 € |
| APNEEF Asociación de Personas con Necesidades Especiales de Ibiza y Formentera | 5.337,73 € |
| AIF Asociación Asperger Ibiza y Formentera | 2.891,27 € |
| ADDIF Deportiva para Discapacitados de Ibiza y Form | 3.669,69 € |
| Fundació Projecte Home Balears | 4.559,31 € |
| APAAC Asociación Pitiusa de Ayuda a Afectados de Cáncer | 4.003,29 € |
| APIES Inclusión Educativa y Social | 2.668,86 € |
| AECC Asociación Española contra el Cáncer | 4.336,90 € |
| Asociación Proyecto Juntos | 2.780,07 € |
| Sa Colometa. Asoc. Familiars de Persones amb Discapacitat | 2.335,26 € |