

## ÍNDEX

### INTRODUCCIO

Xarxa actual de centres i serveis	2
Dades del municipi	3

### ELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS

Anàlisi dels casos 2016, dades SIUSS	6
Prestacions econòmiques individuals	17
Conclusions	19

### ATENCIÓ A INFÀNCIA I FAMÍLIA

Prestacions socioeconòmiques per infància i família amb menors	21
Projecte Eines de Cultura	24
Projecte Acaná	26
Programa PISE	35
Programa ALTER	41
PISEM	

### AREA DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I DEPENDÈNCIA

SAD, servei d'ajuda a domicili	45
Teleassistència	47
Projecte menjar a ca vostra	49
Projecte Servei de Neteja	51
Programa cessió ajudes tècniques	52

### PROGRAMA D'ATENCIÓ A LA DIVERSITAT

Àrea de treball individual	56
Àrea de treball grupal	58
Àrea de treball comunitari	61
Àrea de mediació intercultural	63
Projecte intervenció amb famílies immigrants	65

### ATENCIÓ A PERSONES EN PROCÉS D'INCLUSIÓ SOCIAL

Renda mínima d'inserció	77
Centre d'acolliment municipal	79

### CONVENIS I SUBVENCIONS

Convenis.	114
Subvencions	115

### RECURSOS HUMANS

Organigrama	117
-------------	-----

<b>ANNEX 1: INTERVENCIÓ AL BARRI SA PENYA</b>	<b>119</b>
---	------------

## INTRODUCCIÓ

## XARXA ACTUAL DE CENTRES I SERVEIS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

DADES DEL MUNICIPI D'EIVISSA

Població (font: IBESTAT 01/01/2016):

<b>Població any 2016:</b>	<b>49.549</b>
<b>Població any 2015:</b>	<b>49.975</b>
Població any 2014:	49.693
Població any 2013:	50.401
Població any 2012:	49.768
<b>Densitat de població 2016:</b>	<b>4.384</b>
<b>Densitat de població 2015:</b>	<b>4.422</b>
Densitat de població 2014:	4.397
Densitat de població 2013:	4.460
Densitat de població 2012:	4.404
<b>Variació relativa 2016-2015:</b>	<b>-0,009</b>
<b>Variació relativa 2015-2014:</b>	<b>+0,567</b>
Variació relativa 2014-2013:	-1,424
Variació relativa 2013- 2012:	+1,272
Variació relativa 2012- 2011:	+0,008
<b>Nacionalitat estrangera 2016:</b>	<b>12.028</b>
<b>Nacionalitat estrangera 2015:</b>	<b>12.245</b>
Nacionalitat estrangera 2014:	12.620
Nacionalitat estrangera 2013:	13.862
Nacionalitat estrangera 2012:	13.714
<b>Percentatge de població estrangera 2016:</b>	
<b>Percentatge de població estrangera 2015:</b>	<b>28,59</b>
Percentatge de població estrangera 2014:	28,76
Percentatge de població estrangera 2013:	27,50
Percentatge de població estrangera 2012:	27,56

Característiques geogràfiques del municipi:

- Geolocalització circumcentre municipi: 38°54'32"N,1°25'58"E (pati IES Sa Colomina).
- Superfície del municipi: 11,3 Km2.

## ELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS

Els serveis socials comunitaris bàsics constitueixen el primer nivell d'atenció de les necessitats socials bàsiques dels ciutadans i es dirigeixen a la població en conjunt.

Les prestacions s'ofereixen en aquests serveis són les establertes als 5 programes del Pla Concertat amb les Comunitats Autònomes de Prestacions Bàsiques, aprovat pel Consell de Ministres i que es ve desenvolupant des de l'any 1.987.

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

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

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

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

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

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

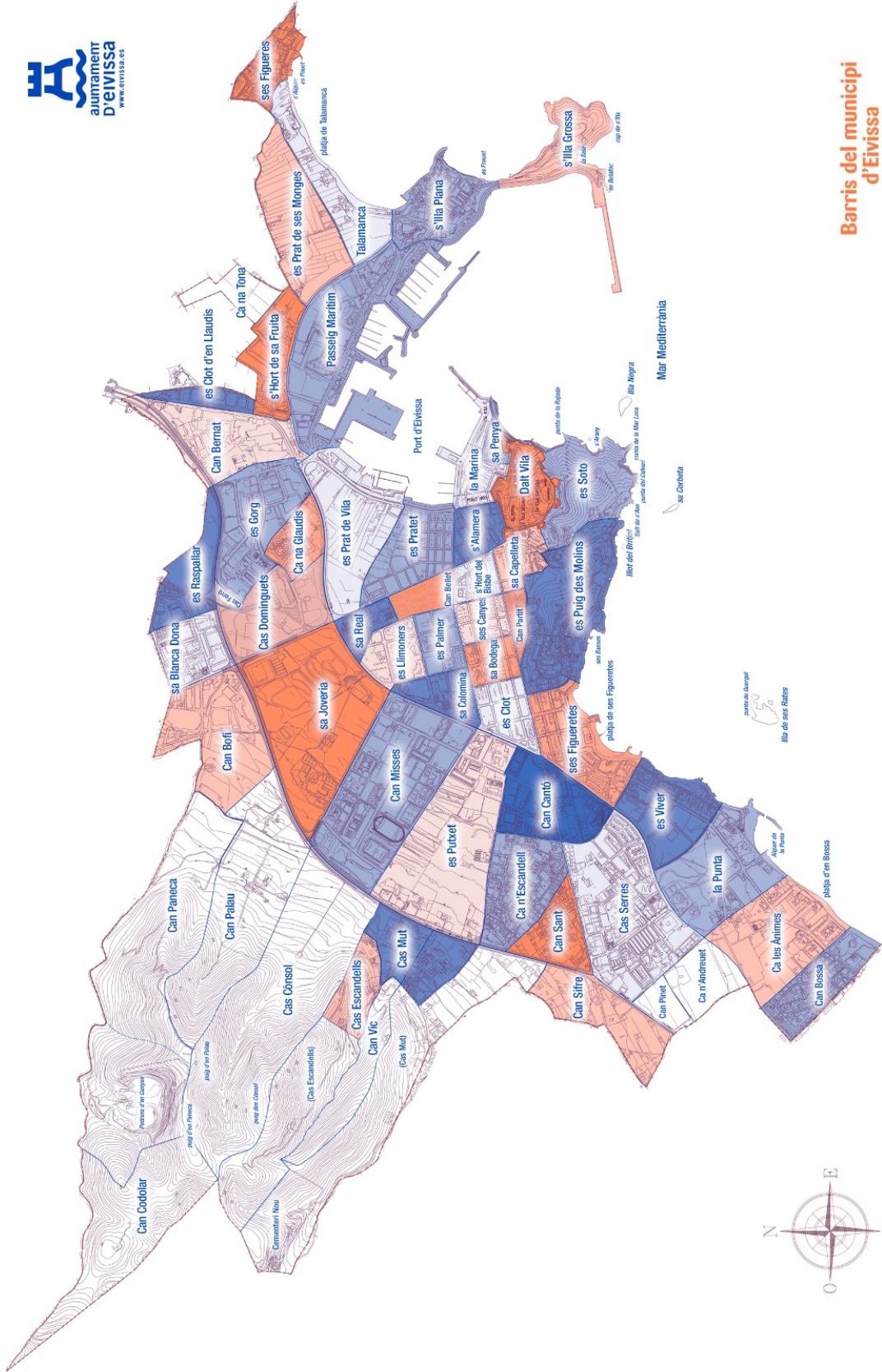
### **Atenció oferida per les Unitats de Treball Social (UTS)**

Els Serveis que ofereixen les UTS són:

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

**Distribució de zones per UTS**

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



Barris del municipi  
d'Eivissa



## ANÀLISI DE LES INTERVENCIIONS I EXPEDIENTS ACTUALITZATS A L'ANY 2016

El SIUSS és el sistema d'informació unificat de serveis socials que utilitzen tots els centres de serveis socials d'atenció primària de l'Estat espanyol, per tal de compartir la mateixa conceptualització i codificació dels elements relacionats amb les demandes, els recursos i les intervencions vinculades a cada un dels expedients treballats per les unitats de treball social.

### 1.- Casos nous

SIUSS. Resum General d'Explotació

3.-Apertura de l'expedient des de 01/01/2016 fins a 31/12/2016

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

Es produeix una lleugera baixada; ja que es passa de 428 expedients nous a l'any 2015 a 355 a l'any 2016. Això suposà 73 expedients menys a l'any 2016.

UTS	Nº de Expts. Dif. any anterior	Nº de membres de la U.Fam.	Nº d'usuaris	Nº d'intervencions
UTS EIXAMPLE	128	219	171	167
UTS PONENT	135	232	177	175
UTS SA RIBA	92	149	109	107
<b>Total</b>	<b>355</b>	600	457	<b>449</b>

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

SIUSS. Resum General d'Explotació

Comparativa general 2015-2016

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

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

2.-Última actualització de la intervenció des de 01/01/2016 hasta 31/12/2016

2016	Nº de Expts.	Nº de membres de la U.Fam.	Nº de usuaris	Nº de intervencions
UTS EIXAMPLE	349	866	613	540
UTS PONENT	294	767	407	375
UTS SA RIBA	246	611	393	347
<b>Total</b>	<b>889</b>	2244	1413	<b>1262</b>

La següent taula reflecteix tots els expedients/famílies ateses i les intervencions treballades; encara que les intervencions s'hagin iniciat en anys anteriors però es segueixen treballant. Com es pot veure, les xifres són inferiors a l'any 2016. Aquesta diferència fa referència a expedients-intervencions de llarga duració i a expedients-intervencions noves.

**3.- Recursos aplicats.**

SIUSS. Expedients per tipus de recurs aplicat
2.- Última actualització de la intervenció des de 01/01/2016 fins a 31/12/2016

La següent taula reflecteix la quantitat d'un recurs aplicat a diferents famílies o persones totes soles. Observem que la informació general i inespecífica, altres recolzaments a la unitat convivencial i ajudes econòmiques, **suposen el 51,61%** del total dels recursos aplicats. S'han aplicat recursos en 1.489 ocasions a diferents expedients familiars. Les prestacions d'ajuda a domicili es redueixen notablement degut a que aquests casos són cada atesos directament pel Servei de promoció a l'autonomia i atenció a domicili que disposa de la seva pròpia estructura i SIUSS. En termes relatius no hi ha una variació destacable respecte a l'any 2015. En termes absoluts hi ha una disminució de 144 recursos.

<b>RECURSOS APLICATS</b>	<b>UNITATS FAMILIARS</b>	<b>%/TOTAL</b>
101-INFORMACIÓ SOBRE PRESTACIONS DE SERVEIS SOCIALS	55	3,6
<b>102-INFORMACIÓ GENERAL I INESPECIFICA</b>	<b>478</b>	<b>32</b>
103-TRAMITACIÓ ACCÉS RECURSOS NO DEPENDENTS DEL SISTEMA SERVEIS SOCIALS	53	3,5
<b>104-INFORMACIÓ I DERIVACIÓ A ALTRES SISTEMES</b>	<b>113</b>	<b>7,5</b>
105-DERIVACIÓ CAP A ALTRES RECURSOS I SERVEIS INTERNS DEL SISTEMA SERVIC.SOC.	17	1,14
106-DERIVACIÓ CAP A RECURSOS INSTITUCIONALS NO GUBERNAMENTALS	2	0,13
107-CANALITZACIÓ CAP A PROGRAMES SECTORIALS DEL PROPI CENTRE	24	1,61
201-PRESTACIONS D'AJUDA A DOMICILI	9	0,6
202-PRESTACIONS D'AJUDES TEQUINES	6	0,4
<b>203-ALTRES RECOLÇAMENTS A LA UNITAT CONVIVENCIAL</b>	<b>164</b>	<b>11,01</b>
205-ACTUACIONS ESPECÍFIQUES DE RECOLÇAMENT A LA UNIDAT CONVIVENCIAL	2	0,13
302-ALBERGUES	22	1,48
303-CENTRES D'ACOLLIDA	4	0,27
304-VIVENDES TUTELADES	0	0
305-ALOTJAMENT D'URGÈNCIA	2	0,13
401-CENTRES,PROGRAMES I ACTUACIONS D'NSERCIÓ SOCIAL	6	0,4
402-CENTRES, PROGRAMES I ACTIVITATS OCUPACIONALS	32	2,5
403-CENTRES,PROGRAMES I ACTIVITATS DE RELACIÓ SOCIAL,OCI I TEMPS LLIURE	75	5,04
404-PROGRAMES I ACTUACIONS DE PREVENCIÓ I PROMOCIÓ SOCIAL	85	5,71
405-SERVEIS DE PREVENCIÓ DE LES SITUACIONS DE DEPENDÈNCIA I LES DE PROMOCIÓ DE LA AUTONOMIA PERSONAL	1	0,07
501-PENSIONS	0	0
<b>502-AJUDES ECONÒMIQUES PÚBLIQUES PERIÓDIQUES</b>	<b>57</b>	<b>3,83</b>
<b>503-AJUDA ECONÒMICA PÚBLICA DE PAGAMENT ÚNIC</b>	<b>128</b>	<b>8,6</b>

504-ATENCIONS QUE IMPLIQUEN ALIMENTACIÓ	117	7,86
505-ALTRES AJUDES EN ESPECIE VINCULADES A SITUACIÓ DE NECESITAT	37	2,48
<b>TOTALS</b>	<b>1489</b>	100

#### 4.- Gènere

Podem observar que respecte als expedients oberts l'any 2016 hi ha diferència en els percentatges de gènere de 8,53 punts, apropant-se a l'equiparació.

Quan es tracta del total d'usuaris d'intervencions de l'any 2016, tant oberts amb anterioritat com en l'any en curs, la diferència és de 9,7 punts.

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

3.-Apertura de l'expedient des de 01/01/2016 fins a 31/12/2016.

Sexe	Usuaris	%/TOTAL
HOME	181	39,61
DONA	220	48,14
S/C	56	12,25
TOTAL	457	100

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

3.-Apertura de l'expedient des de 01/01/2015 fins a 31/12/2015.

Sexe	Usuaris	%/TOTAL
HOME	240	44,04
DONA	275	50,46
S/C	30	5,5
TOTAL	545	100

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

2.- Última actualització de la intervenció des de 01/01/2016 fins a 31/12/16.

Sexo	Usuaris	%/TOTAL
HOME	599	42,39
DONA	736	52,09
S/C	78	5,52
TOTAL	1413	100

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

La taula de la pàgina següent reflecteix totes les nacionalitats del usuaris de les diferents intervencions d'un expedient que s'ha obert a l'any 2016. En total 36 nacionalitats, 1 menys que a 2015. Destaca Espanya amb un 34,5%, emperò, l'any 2015 era el 42,2%, un 7% menys que el 2014 i ja es sembla més als 36% del 2013.

SIUSS. Estadística univariable (usuaris d'intervencions).

3.-Apertura de l'expedient des de 01/01/2016 fins 31/12/2016

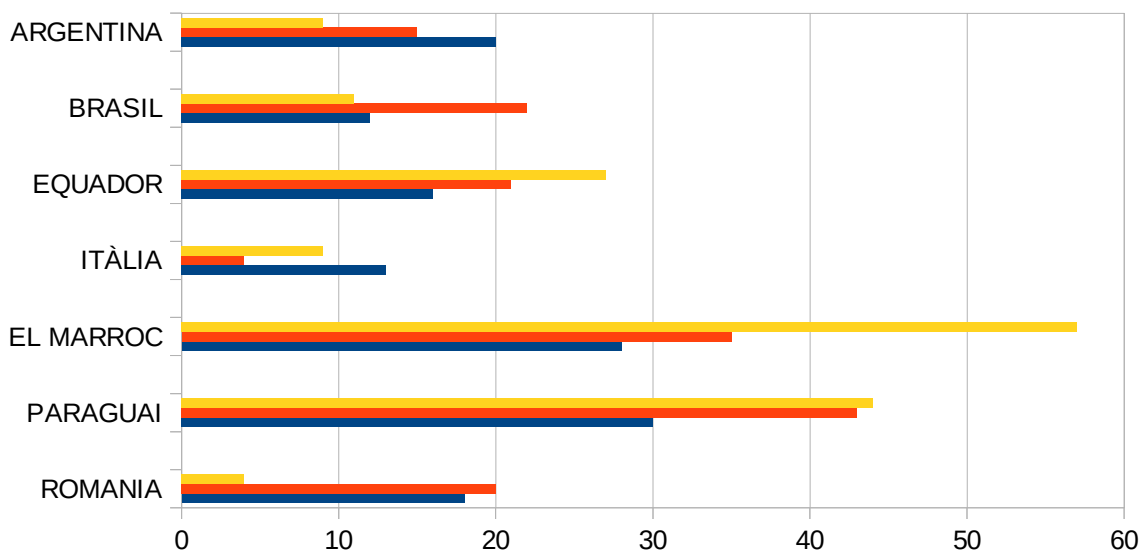
Nacionalidad	Usuarios	%/TOTAL
VENEÇUELA	1	0,22
URUGUAI	5	1,09
TUNEZ	1	0,22
SENEGAL	4	0,88
RÚSSIA	1	0,22
ROMANIA	18	3,94
REPUBLICA DOMINICANA	4	0,88
REGNE UNIT	2	0,44
PORTUGAL	2	0,44
POLÒNIA	1	0,22
PARAGUAI	30	6,56
MOLDÀVIA	1	0,22
MEXICO	1	0,22
MAURITÀNIA	1	0,22
EL MARROC	28	6,13
MALI	2	0,44
ITÀLIA	13	2,84
ÍNDIA	1	0,22
HUNGRIA	3	0,66
HONDURES	3	0,66
FRANÇA	1	0,22
FILIPINES	8	1,75
ESPANYA	157	34,35
EL SALVADOR	1	0,22
EQUADOR	16	3,5
CUBA	3	0,66
COLÒMBIA	10	2,19
XINA	1	0,22
BULGÀRIA	2	0,44
BRASIL	12	2,63
BOLÍVIA	4	0,88
BELGICA	1	0,22
ARGENTINA	20	4,38
ALGÈRIA	1	0,22
ALEMANYA	3	0,66
ALBÀNIA	5	1,09
Sense complimentar	90	19,69
TOTALS	457	100

**EVOLUCIÓ CASOS NOUS 8 NACIONALITATS MÉS NOMBROSES DARRERS 3 ANYS**

	2016		2015		2014	
major						
menor	usuaris	percentatge	usuaris	percentatge	usuaris	percentatge
ROMANIA	18	3,94	20	3,67	4	0,64
PARAGUAI	30	6,56	43	7,89	44	7,07
EL MARROC	28	6,13	35	6,42	57	9,16
ITÀLIA	13	2,84	4	0,73	9	1,45
ESPANYA	157	34,35	230	42,2	308	49,52
EQUADOR	16	3,5	21	3,85	27	4,34
BRASIL	12	2,63	22	4,04	11	1,77
ARGENTINA	20	4,38	15	2,75	9	1,45
	64,33		71,55		75,4	

Crida l'atenció el progressiu augment en valors relatius d'Argentina i de Romania i el despunt d'Itàlia. La suma de les 8 nacionalitats més nombroses disminueix a causa de la disminució d'Espanya.

**Gràfica d'evolució nous casos d'usuaris estrangers 2014-2015-2016**



A la gràfica s'observa molt més clarament les evolucions de les nacionalitats més destacables; sense comptar Espanya, ja que faria inviable la gràfica amb el seus centenars d'usuaris.

**6.- Sectors de població**

La següent taula ens mostra que les intervencions realitzades en els sectors família, persones immigrades i dones són les més nombroses amb diferència; sumades les tres són més de la meitat. Seguides de les intervencions en sector infància que l'any passat superava el sector dona. El que no té en principi explicació és el segon descens anual en infància. En general, les proporcions són pràcticament idèntiques a l'any 2015.

SIUSS. Intervencions per Sectors de Referència

1.- Última actualització de la intervenció des de 01/01/2016 fins a 31/12/2016.

Sector de Referència	Intervencions	%/TOTAL
<b>02-FAMÍLIA</b>	<b>476</b>	<b>37,72</b>
03-INFÀNCIA	86	6,81
04-JOVENTUT	72	5,71
<b>05-DONA</b>	<b>136</b>	<b>10,78</b>
06-PERSONES MAJORS	58	4,6
07-PERSONES AMB DISCAPACITAT	52	4,12
08-RECLUSOS Y EX-RECLUSOS	6	0,48
09-MINORIES ÈTNIQUES	34	2,69
10-MARGINATS SENSE LLAR I SOJORNANTS	65	5,15
11-TOXICOMANS (ALCOHÒLICS I DROGADICTES)	18	1,43
12-REFUGIATS I ASILATS	1	0,08
13- EMIGRANTS	3	0,24
14- COL·LECTIUS SIT. NEC. RISCS CATASTR. EP	1	0,08
15-MALALTIES MENTALS	15	1,19
16-MALALTIES TERMINALS	5	0,4
17-ALTRES GRUPS EN SITUACIÓ DE NECESSITAT	87	6,89
<b>18- IMMIGRANTS</b>	<b>147</b>	<b>11,65</b>
<b>TOTALS</b>	1262 intervencions	100,00%



## PRESTACIONS ECONÒMIQUES INDIVIDUALS

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

### **Prestacions econòmiques, conceptes:**

ACCES HABITATGE  
ALLOTJAMENT PENSIONS  
DEUTES HABITATGE  
DEUTES LLOGUER  
ACTIVITATS EXTRAESCOLARS  
ALTRES EDUCACIO  
ESCOLA ESTIU  
ESCOLA ESTIU ESPORTIVA  
ESCOLA ESTIU JOVENTUT  
FORMACIO  
LLAR INFANTS  
LLIBRES DE TEXT  
MATERIAL ESCOLAR  
MENJADOR ESCOLAR  
TRANSPORT ESCOLAR  
AJUT TECNIC SANITARI  
BOLQUERS  
DESPESES FARMACEUTIQUES  
TRACTAMENT MEDIC  
VIATGES TRACTAMENT  
ALIMENTS  
CURA NADO  
DEUTES SUBMINISTRES  
VESTIT  
ALTRES  
BUGADERIA  
ELECTRODOMESTICS  
ENTERRAMENT BENEFICIENCIA  
ESTRIS LLAR  
INSTAL·LACIONS SUBMINISTRES  
MOBILIARI  
NETEJA XOC  
TELEFONIA  
REPARACIONS  
TRAMITS I DOCUMENTACIO  
TRANSPORT PUBLIC

**Prestacions econòmiques, pressupost:**

	<b>2015</b>	<b>2016</b>
Ajudes assistencials PPB:	215.000 €	220.552,40 €
Ajudes ec. infància i família:	60.000 €	65.000 €
Ajudes ec. exclusió social:	20.000 €	20.000 €
Ajudes refugiats:	0 €	14.000 €
<b>Total pressupost:</b>	<b>295.000 €</b>	<b>319.000 €</b>

## CONCLUSIONS A L'EXPLOTACIÓ DEL SIUSS

En els darrers 3 anys s'observa un descens progressiu en població empadronada i casos nous als serveis socials. A hores d'ara es torna a xifres semblants a l'any 2014, després de la tendència alcista que va finalitzar a l'any 2013.

	<b>Any</b>	<b>Casos nous</b>
<b>2016</b>	49.549	355
<b>2015</b>	49.975	428
<b>2014</b>	49.693	475
<b>2013</b>	50.401	591
<b>2012</b>	49.768	547

Es difícil saber perquè es produeixen aquests descensos. Pot ser per la millora de la economia a altres indrets, per la dificultat de l'accés a l'habitatge a Eivissa, pel descens d'empadronaments de nacionalitats amb més dificultats socioeconòmiques i l'ascens d'altres amb millors condicions personals, etc.

En tot cas, l'activitat dels serveis socials de l'Ajuntament d'Eivissa continua essent intensa, trobant-nos amb noves necessitats-problemàtiques de mot difícil resolució, com la situació greu situació pública d'accés a habitatge i els factors associats que genera (amuntament, problemàtica psico-social, dificultats econòmiques severes, etc.).

## ATENCIÓ A INFÀNCIA I FAMÍLIA

## PRESTACIONS SOCIOECONOMIQUES PER INFANCIA I FAMILIES AMB MENORS

### Descripció

Acces a prestacions de caire socioeconòmic mitjançant la qual les famílies amb nens i nenes de 0 a 17 anys poden tenir accés a diferents recursos i serveis del municipi. Aquest tipus de prestacions té dos eixos d'intervenció bàsica, per una banda conciliar vida laboral i familiar i en determinats casos prevenir i detectar situacions de risc social. Té una partida pressupostària de fins a 65.000 €.

### Destinatari i requisits

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

Per ser possible beneficiari s'ha de passar per una valoració tècnica d'esde les Unitats de treball Social ubicades al municipi

### Atencions que ofereix

Facilitats per a la Inserció/reinserció laboral.

Conciliació de la vida familiar i laboral

Support educatiu i social a famílies amb situacions d'especial vulnerabilitat

### Sol·licituds

A través de les UTS.

### Avaluació

Motius que poden provocar la situació de finalització de la prestació:

Assoliment dels objectius acordats

Canvi de residència, municipi o CCAA

Decisió del personal tècnic per incompliment dels acords

Decisió explícita de la família

Inserció Laboral

## PROGRAMA EINES DE CULTURA

### Descripció

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

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

### Destinatari i Requisits

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

### Atencions que ofereix

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

### Durada

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

### Sol·licituds

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

## Avaluació

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

El perfil majoritària són nens i nenes d'ètnia gitana, un total de 29, residents al barri de Sa penya. Les altres dues corresponen a dos germans d'origen magrebí i residents al barri de la Marina.

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

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

Les dos educadores contractades han treballat continguts educatius adaptats a les necessitats de cada grup i al nivell individual de cadascun; per la qual cosa s'han mantingut coordinacions setmanals amb l'equip d'educadores i treballadores socials de Sa Riba.

Aquest treball en xarxa ha facilitat millorar la efectivitat de les actuacions de normalització escolar que es porten a terme des de la Unitat de Treball Social.

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

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

## PROGRAMA ACANÀ

### Descripció

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

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

### Destinatari i Requisits

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

### Atencions que ofereix

2. Ofereix un espai de trobada i comunicació on poder treballar amb grup diferents aspectes educatius, d'orientació laboral, habilitats socials...
3. Coordinacions i activitats per tal d'afavorir la continuïtat de les pautes educatives que es treballen amb els seus fills per les tardes: com ara normes, límits, hàbits de higiene, alimentació sana...,
4. Facilitar i potenciar la comunicació amb l'Educadora social i Treballadores socials de l'UTS i amb els mestres que fan el reforç escolar amb els seus fills a les tardes.
5. Accions que facilitin motivar l'assistència dels seus fills als centres escolars, així com millorar les relacions amb els professionals dels centres educatius.



### **Durada**

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

### **Sol·licituds**

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

### **Avaluació**

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

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

A més d'aquestes sessions es va dedicar una sessió inicial a la presentació i cohesió del grup i una darrera d'avaluació del programa per part de les participants i tancament del mateix.

En relació a la consecució dels objectius plantejats es consideren aconseguits de forma satisfactòria. Encara així són objectius que valorem s'han de continuar treballant amb noves estratègies i tècniques d'intervenció per reforçar les habilitats adquirides i mantenir-les de forma continuada en el temps.

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

## PROGRAMA D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA MODALITAT PISE CURS 2015-2016

### INTRODUCCIÓ

El programa PISE està emmarcat dintre del conveni de col·laboració entre la Conselleria d'educació i Universitat i l'Ajuntament d'Eivissa per oferir programes d'intervenció socioeducativa que proporcionin alternatives educatives enfocades a la reincorporació i al manteniment dins del sistema educatiu de l'alumnat d'educació secundària matriculat a ESO de 14 a 16 anys d'edat, amb dificultats greus d'adaptació a l'entorn escolar derivades de les condicions especials de caràcter escolar, social, personal o familiar, en situació de risc d'exclusió escolar i/o social, que presenti absentisme o que es pugui entendre que té previst abandonar l'escolarització.

El programa PISE ofereix una atenció personalitzada i individualitzada als alumnes que participen, limitant-se el nombre d'alumnes per aula, a més d'intervenir altres professionals de l'àmbit social amb capacitat de donar resposta a les necessitats que presenten, tals com millorar les seves habilitats socials, augmentar els seus nivells d'autoestima, progressar en els seus processos d'aprenentatge, tenir experiències d'èxit, superar els seus estats amb carencia d'afectivitat, etc.

La mestra taller responsable del Programa PISE, ajuda a integrar els processos socioeducatius, treballant amb els alumnes continguts, més que acadèmics, que tenen a veure amb el desenvolupament de capacitats humanes i aconseguir millorar la seva integració social. L'ensenyament se'ls presenta d'una manera més atractiva i motivadora, realitzant un itinerari personal i un intens seguiment personalitzat.

L'objectiu de la integració del jove en el centre educatiu i el seu desenvolupament personal i social és fonamental en un context com l'educatiu, reconeixent que hi ha certes situacions com són l'absentisme o fracàs escolar a les quals el professorat per si sol no pot atendre.

Amb els programes d'Intervenció Socioeducativa s'estableix una xarxa de treball entre diferents professionals, portant a terme un projecte comú que es caracteritza per la corresponsabilitat i compromís entre tots els implicats.

### PERFIL GENERAL DE L'ALUMNAT

El conjunt d'alumnes que participa al programa PISE són considerats de necessitats educatives especials, temporals o permanents, preferentment per raons de compensació educativa associada a situacions personals, familiars i/o socials.

## PERFIL ESPECÍFIC DEL GRUP PISE CURS 2015-2016

El curs escolar 2015/2016 en la modalitat PISE ha acollit alumnes, en la seva majoria nois (solament hi ha hagut una noia), amb característiques molt diverses quant a desenvolupament maduratiu, motivacions personals i escala de valors. Aquestes circumstàncies han suposat grans dificultats a l'hora de treballar en grup, doncs han sorgit nombrosos conflictes derivats de les diverses actituds i comportaments dels/la participants.

Així mateix, al llarg del curs s'han produït baixes i altes la qual cosa ha permès, d'una banda, treballar en profunditat la resolució de conflictes sorgits dels diferents interessos i estils d'entendre la utilitat del programa i, per una altra, facilitar models de convivència basats en el respecte a la diversitat de personalitats i realitats.

S'ha detectat una gran dependència als telèfons mòbils en alguns casos, la qual cosa ha dificultat en moltes ocasions la comunicació, l'atenció i el respecte entre el grup i la mestra tallerista.

## OBJECTIUS AMB ELS QUALS S'HA REBALLAT

1. Potenciar la promoció acadèmica o la reinserció en el sistema educatiu

### Objectius específics

- Augmentar el nivell de les competències del currículum dels menors participants al programa.
- Dotar als menors d'hàbits i tècniques d'estudi bàsics per aplicar als seus aprenentatges.
- Establir una coordinació fluida i un treball en xarxa entre la mestra de taller del programa, les educadores socials dels SSBC i els orientadors dels Instituts receptors d'aquests alumnes.
- Promoure l'hàbit de l'assistència continuada a l'institut i motivar per continuar la formació., prevenint l'abandonament escolar.

2. Acompanyar en processos socioeducatius personals/grupals amb la finalitat de aconseguir una promoció integral de l'alumnat:

### Objectius específics

- Potenciar les habilitats personals, socials i de comunicació dels joves que

participen.

- Millorar la seva autoestima i autoconcepte.
- Facilitar eines de resolució de conflictes
- Facilitar l'accés i potenciar l'oci educatiu afavorint la utilització dels recursos i espais per a joves que ofereix el municipi.
- Apropar les TIC com a mitjà per trobar recursos que millorin la inserció social dels participants
- Afavorir comportaments cívics
- Educació en hàbits de vida saludables

## **ACTIVITATS REALITZADES**

### **1. Formació bàsica:**

(relacionades amb l'objectiu general 1 i els seus específics)

S'han treballat de forma transversal els continguts de les àrees de llengua catalana i castellana, matemàtiques, i educació física o coneixement del medi. A més s'han utilitzat les TIC com a eina educativa. Destacar les activitats de cine-forum i video-forum, creació de còmics, taller de escriptura creativa, diccionari de paraules boniques, debats sobre temes d'actualitat (la crisi dels refugiats, la política a Espanya, el terrorisme, la violència entre adolescents, etc.)

### **2.Sortides educatives i activitats esportives:**

(Relacionades amb l'objectiu específic 1.1, l'objectiu general 2 i específics)

Es va visitar el museu del mar, situat a la Casa del Mar; l'exposició Art Híbrid a la Sala Sa Nostra; i Dalt Vila.

Quant a activitats esportives, es va contar amb la col·laboració d'Esports de l'Ajuntament d'Eivissa de manera que van facilitar l'accés a les pistes municipals de bàsquet i futbol. També es va incorporar com a activitat esportiva el ping pong que ha estat un recurs molt valuós per treballar altres aspectes com el respecte de regles de joc, la cohesió i el coneixement del grup, etc.

### **3. Desenvolupament personal:**

(Relacionades amb l'objectiu 2.1, 2.2 , 2.3 i 2.7)

Les activitats s'han dirigit fonamentalment a la resolució de conflictes, l'escolta activa, respostes assertives, etc., és a dir, dinàmiques, tallers i activitats encaminats a treballar

aquells aspectes en els quals s'han detectat més necessitats.

Quant a l'educació emocional, aquest bloc s'ha centrat en l'autoconeixement i en la presa de consciència de les emocions dels altres, derivades dels nostres actes. En general, el nivell d'empatia del grup ha estat pràcticament inexistent, la qual cosa ha generat situacions tibants que s'han traduït en la nul·la cohesió de grup.

Aquests aspectes s'han treballat al llarg del curs fins a aconseguir, finalment, un ambient de relativa tolerància entre els alumnes, la qual cosa ha suposat una millora al clima de la classe.

Dinàmiques d'autoconeixement i habilitats socials i de comunicació, quadres cooperatius, educació emocional, finestra de Johari, jornades i celebració de dies especials com ara: jornades del humor, día del amor, de la pau, activitats musicals, critiques fotogràfiques, etc. Resolució de conflictes i mediació mitjançant activitats de role playing i assemblees amb torn de paraula.

També s'han fet xerrades i debats amb reflexions del grup sobre temes com la importància de la formació i l'assistència als centres educatius.

#### **4. Altres activitats:**

Relacionades amb objectius 2.4 i 2.6:

Utilització de ordinadors amb accés a Internet per realitzar activitats educatives: presentacions amb pps, word, eines de recerca a internet, treballar la utilització de les xarxes socials...

Utilització setmanal dels espais al Casal de jove municipal C19.

Relacionades amb els objectius 1 i 2:

Coordinacions setmanals amb orientadors, i educadores socials dels SSCB.

Reunions setmanals de planificació i seguiment amb Coordinadora del Programa.

Coordinacions per planificar sortides amb serveis externs.

#### **METODOLOGIA**

Les sessions s'han desenvolupat tres dies a la setmana, concretament de dimarts a dijous amb els menors participants, en horari de 9 a 13:30h. A més les reunions de coordinació i tasques de planificació i avaluació s'han fet els dilluns.

La metodologia de les activitats ha estat dinàmica, intentat reforçar la participació més que els resultats, a més s'ha incidit en motivació i la creença en les seves capacitats i el

reforç positiu constant. La programació és flexible i adaptativa a les circumstàncies diàries, el ritme i els interessos del grup.

Aquest curs s'ha donat molta importància a les activitats de resolució de conflictes, empatia, escolta activa, autoconeixement, emocions, etc.

Les sessions del projecte han de partir dels interessos dels participants tenint en compte els objectius del servei ofert; les activitats plantejades han d'incidir en l'entorn afavorint el seu desenvolupament social; aquesta metodologia també ha de ajudar a combatre estereotips i potenciar la igualtat de gènere.

### **ESPais DE TREBALL I RECURSOS MATERIALS**

Les activitats del projecte s'han desenvolupat a l'aula de l' Escola d' Adults, a l'aula de informàtica i altres espais del Centre de Creació Jove de l'Ajuntament d'Eivissa C19, i a diferents espais oberts del municipi

D'altra banda s'utilitzen materials diversos per a la realització de les activitats com: Material audiovisual, ordinadors, material de fotografia en general, material per a activitats en la naturalesa, material esportiu, material de suport creatiu...

**INDICADORS DE RESULTATS I CARACTERÍSTIQUES**

- **Nombre d'alumnes que han participat en el programa socioeducatiu, modalitat PISE**

	Homes	Dones	Total
Nombre total d'alumnes que han sol·licitat participar	9	1	10
Nombre total d'alumnes que han participat al llarg del curs	9	1	10
Nombre d'alumnes que han finalitzat el PISE	6	0	6
Nombre d'alumnes que finalitzen el programa de forma favorable	3	0	3
Nombre d'alumnes participants que s'han derivat a altres programes durant el curs (*)	0	0	0
Nombre d'alumnes que continuaran el curs vinent	0	0	0

(\*) Un dels alumnes va ser proposat per derivar-ho a ALTER, doncs manifestava amb total convenciment els seus interessos formatius en perruqueria i mostrava un grau maduratiu i unes habilitats socials adequades. Finalment, en proposar-li el canvi va decidir romandre en el PISE.

- **Nombre d'alumnes que han causat baixa i motius.**

Motiu de la baixa	Homes	Dones	Total
Marxa de l'illa a la segona setmana	1	0	1
Comportament disruptiu amb faltes greus	0	1	1
Absentisme i manca de motivació constant	2	0	2

- **Nombre d'alumnes que han obtingut una qualificació desfavorable a final de curs i motiu:**

3 alumnes no van superar el programa quant a la millora en les habilitats socials encara que van finalitzar el curs amb índexs d'assistència favorables.

- **Nombre d'alumnes proposats per participar al programa i que no han participat. Motius pels quals no s'han incorporat.**

	<b>Total</b>	<b>Motius</b>
Nombre d'alumnes proposats per participar al programa i que no han participat.	3	2 sol·licitants que quedaren a llista d'espera a l'inici manifesten voluntat de continuar a l'Institut en aula ordinària i per tant rebutgen entrar al PISE.  1 De les menors sol·licitants marxa de l'illa abans de l'inici del programa.

- **Centres educatius que han derivat els alumnes a PISE**

<b>Centres educatius</b>	<b>Homes</b>	<b>Dones</b>	<b>Total</b>
IES Algarb	1	0	1
IES Sa Colomina	2	0	2
CC Nuestra Señora de la Consolación	0	0	0
IES Santa Maria	6	1	7
IES Isidoro Macabich	0	0	0
CC Sa Real	0	0	0
IES Blancadona	0	0	0



- **Perfil dels alumnes participants al programa PISE (cada alumne/a pot tenir més d'un perfil)**

	Homes	Dones	Total
Absentisme injustificat	2	0	2
Retard generalitzat en els aprenentatges	1	0	1
Desajustaments conductuals greus que posin en perill la convivència en el centre	0	1	1
Rebuig a l'escola i manifestar algun interès per una formació més pràctica i vinculada al món laboral	9	1	10
Problemàtica social i/o laboral	3	0	3
Conductes inadequades i asocials	2	0	2
Joves amb mesures judicials	0	0	0
Joves amb mesures de protecció	0	0	0
Amb expedient obert als SSCB			

- **Previsió amb data juny 2016 dels itineraris formatius que continuaran els menors participants al PISE 2015-2016**

Alumnes	Proposta Incorporacions al centre <sup>1</sup>
2	PISE
1	ALTER
1	FPB PERRUQUERÍA
2	FPB JARDINERÍA

- **Valoració aspectes fonamentals (de menor a major grau d'assoliment). En general, amb el PISE**

	1	2	3	4	5
S'han pogut desbloquejar situacions de conflicte.			X		
S'ha pogut prevenir l'abandonament prematur.				X	
L'alumnat ha pogut tenir contacte amb el món laboral, descobrir i definir interessos i posar en pràctica habilitats professionals.	X				
Se'ls ha facilitat el creixement personal i un trànsit a la vida adulta.					X
S'ha ofert una atenció més acurada cap a l'alumne.					X
S'ha disminuït el nivell de conflictivitat en el centre educatiu.					
S'han millorat les relacions entre alumnes i centre educatiu.					
S'han pogut resoldre conflictes			X		
S'han pogut disminuir els nivells d'absentisme.					
Motivació				X	

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

### **INTRODUCCIÓ**

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

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

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

### **OBJECTIUS DEL PROGRAMA**

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

#### **Objectius generals:**

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

#### **Objectius específics:**

- Facilitar i recolzar el procés d'escolarització fomentant l'assistència continuada per evitar l'abandonament escolar.
- Desenvolupar programes específics d'habilitats socials i personals, i competències que potencien processos d'autonomia personal, autoestima, competència i iniciativa. Estructurat com a feina d'avaluació continua, entre els continguts de les classes en

aula d'habilitats i continguts transversals, i els progressos en hàbits i actituds a les pràctiques a les empreses de referència.

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

### **PERFIL GENERAL DE L'ALUMNAT**

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

**ALUMNES I CENTRES EDUCATIUS**

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

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

- Taller mecànic a taller mecànic: el ritme de treball en la destinació final s'ajustava més al perfil del destinatari.
- Manteniment d'Instal·lacions a taller mecànic: a l'alumne li motivava més la formació professional en mecànica que en manteniment d'edificis.

	Homes	Dones	Total
Nombre total d'alumnes que han sol·licitat participar	7	2	9
Nombre total d'alumnes que han participat al llarg del curs	7	2	9
Nombre d'alumnes que han finalitzat el ALTER	3	2	5
Nombre d'alumnes que finalitzen el programa de forma favorable	3	2	5
Nombre d'alumnes participants que s'han derivat a altres programes durant el curs (*)	0	0	0
Nombre d'alumnes que continuaran el curs vinent	0	0	0

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

Nombre d'alumnes que han causat baixa i motiu:

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

## ALUMNES I TALLERS DE PRÀCTIQUES

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

- BRIGADES D' OBRES DE L'AJUNTAMENT D'EIVISSA: Senyalització viària
- SERVEIS RAFAEL, EL ESPECIALISTA DEL NEUMATIC S.L.: Taller de neumàtic i manteniment bàsic de l'automòbil.
- PATRONAT D'ESPORTS DE L'AJUNTAMENT D'EIVISSA: Manteniment d'infraestructures esportives.
- VARADERS I CONSTRUCCIONS NAVALS D'EIVISSA S.L.: Manteniment general i reparació d'embarcacions nàutiques.
- FIRES I CONGRESSOS D'EIVISSA I FORMENTERA S.A.: Manteniment del Recinte Firal d'Eivissa i Formentera i preparació d'esdeveniments.
- C & C ACADÈMIA LLONGUERAS: Acadèmia de perruqueria i estètica.
- ESCOLETA MUNICIPAL DE L'AJUNTAMENT D'EIVISSA: Menjador escolar.

## METODOLOGIA DE FEINA

- Classes presencials dos hores per setmana, dilluns de 11,30 a 13,30 hores. Treball en:
  - Habilitats personals i socials.
  - Habilitats professionals i normes bàsiques de tractament a la feina.
  - Manipulació d'aliments.
  - Prevenició de riscos laborals.
  - Formació en orientació laboral.
  - Jocs de rol envers les seves situacions personals i professionals al futur.
  - Opcions formatives per completar els seus interessos professionals.

- Pràctiques en empresa 3 dies per setmana, de dimarts a dijous, amb un mínim de 4 hores d'assistència diària, entre les 9.00 i les 13.00 hores.

Les pràctiques a l'empresa estan coordinades i tutoritzades pel l'equip ALTER, amb seguiment de l'activitat dels alumnes.

Amb les empreses es fixen les tasques i objectius a cobrir per l'alumne i es fa seguiment de la inserció i implicació d'aquest dintre de l'estructura laboral.

L'empresa es visitada setmanalment per comprovar les activitats i les dinàmiques de l'alumne en el seu lloc de feina, intervenint en aquells processos o situacions que poden suposar dubtes, reforçament o recolzament dintre de la inserció de l'alumne a l'empresa i en l'aprenentatge tant de la feina, habilitats professionals, com de les habilitats socials i personals necessàries per al desenvolupament d'aquesta en un ambient laboral i personal, amb estructures jeràrquiques, amb desenvolupament de la responsabilitat, amb l'aprenentatge de la relació amb d'altres que no formen part del grup d'iguals, i amb la necessitat de desenvolupar hàbits de constància en l'assistència, puntualitat i normes bàsiques d'educació al lloc de feina.

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

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

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

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

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

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

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



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

### **Descripció**

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

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

### **Destinatari i requisits**

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

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

### **Atencions que ofereix**

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

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

### **Durada**

Inici: setembre 2015

Acabament: juny 2016

### Sol·licituds

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

### Avaluació

Es passa de 240 casos al llarg del curs 2014-15 a **310 casos al curs 2015-16**.

Els casos atesos d'**infantil i primària varen ser 160** (127 a 2015), dels que 62 varen ser derivats al llarg de curs 2015-16.

Quant a les edats compreses entre els 12 i 18 anys ens trobem durant aquest curs que els equips de les U.T.S han treballat amb un total de **150 alumnes atesos als Instituts**; com el curs passat, es manté la tendència a l'augment en el número d'atencions, ja que l'any passat el número de casos va ser de 113 i a 2014 varen ser 110.

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

I amb **7 centres que imparteixen secundària**: IES Sta. Maria, IES Sa Colomina, IES Sa Blancadona i IES Isidor Macabich, a més dels Institut Algarb de Sant Jordi i les etapes d'ESO dels col·legis concertats, Ntra Senyora de la Consolació i Sa Real.

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

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

INFANTIL I PRIMÀRIA Curs 2014-2015

UTS	nous	seguiment	sscb	total
PONENT	22	30	0	52
SA RIBA	14	25	6	45
EIXAMPLE	10	20	0	30
	46	75	6	127

INFANTIL I PRIMÀRIA Curs 2015-2016

UTS	nous	seguiment	sscb	total
PONENT	40	35	0	75
SA RIBA	7	26	14	47
EIXAMPLE	15	23	0	38
	62	84	14	160

SECUNDÀRIA Curs 2015-2016

UTS	nous	seguiment	sscb	total
PONENT	42	19	0	61
SA RIBA	5	17	10	32
EIXAMPLE	7	42	8	57
	54	78	18	150

AREA DE PROMOCIO DE L' AUTONOMIA PERSONAL I DEPENDENCIA

## SERVEI D'AJUDA A DOMICILI (SAD)

### Descripció

El Servei Social d'ajuda domiciliària és una alternativa altament eficient a la institucionalització o residencialització de les persones dependents. Així com una resposta òptima a les problemàtiques derivades de la falta d'autonomia funcional, soledat, desestructuració familiar, etc. Ja que garanteix el manteniment en el medi social, i alhora el suport necessari per al desenvolupament de la vida quotidiana.

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

### Destinatari i requisits

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

### Atencions que ofereix

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

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

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

De caràcter rehabilitador i tècnic.

### Durada

Inici: gener 2016.

Finalització: desembre 2016.

### Sol·licituds

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

### Avaluació

Durant l'any 2016 s'han atès 152 persones. D'aquest casos 62 casos són casos nous, i hi ha hagut 52 casos de baixa.

En relació al sexe dels beneficiaris/ies del servei, es pot contemplar al següent quadre que majoritàriament són dones; 122 dones per 30 homes.

#### RESUM D'USUARIS SEGONS GRUP SEXE

	HOMES	DONES	TOTAL
TOTAL	30	122	152

Amb els 152 usuaris/es s'han prestat un total de 9.667 hores.

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

## TELEASSISTÈNCIA

### Descripció

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

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

### Destinatari i requisits

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

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

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

### Atencions que ofereix

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

### Durada

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

### Sol·licituds

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

### Avaluació

Els usuaris atesos durant el 2016 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 SSAP.

El número d'usuaris del servei de teleassistència al llarg de l'any 2016 és de 222.

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

**RESUM D'USUARIS SEGONS GRUP D'EDAT I SEXE**

<b>GRUP EDAT</b>	<b>HOMES</b>	<b>DONES</b>	<b>TOTAL</b>
0 a 65 anys	2	12	14
De 65 a 74 anys	4	10	14
De 75 a 85 anys	10	84	94
Més de 85 anys	16	84	100
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>190</b>	<b>222</b>

El número de persones amb major percentatge correspon a «majors de 85 anys» amb un total de 100 persones (45%), dels quals 16 usuaris són homes i 84 usuaris són dones (38%). El segon interval d'edat amb major percentatge és de "75 a 85 anys" amb un total de 94 usuaris (43%) dels quals 10 usuaris (5%) són homes i 84 usuaris (38%) són dones. Mentres que, l'interval d'edat "de 65 a 74 anys" tan sols sumen un total de 14 usuaris (6%).

Del total d'usuaris, un 58% correspon a dones que viuen soles, mentres que, un 6% correspon els homes que viuen sols, aquest fet suposa que el 64% de les unitats de convivència dels usuaris tan sols estiguin integrades per una sola persona. En canvi, 36% dels usuaris viuen acompanyament.

Del total d'usuaris/es que tenen el servei de teleassistència, 210 usuaris (95%) pertanyen a «persones majors de 65 anys», 11 usuaris (5%) correspon a persones amb discapacitat, i un sol cas és de malalt crònic.

Durant l'any 2016 ha hagut 31 altes al servei i 25 baixes del servei.



## PROJECTE MAJORS A CA SEVA

### Descripció

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

### Destinatari i requisits

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

### Atencions que ofereix

Menjar: Inclou esmorzar i dinar.

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

Els dos serveis es presten de dilluns a dissabte.

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

### Durada

Inici: gener 2016.

Final: desembre 2016.

### Sol·licituds

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

### Avaluació

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

D'aquesta manera al llarg del 2016 han estat perceptors del servei 40 beneficiaris/ies. Al llarg de l'any hi ha hagut 11 altes i 9 baixes.

Del total dels 40 expedients. La distribució per sexe i edat d'aquests expedients és:

**RESUM D'USUARIS SEGONS GRUP D'EDAT I SEXE DEL MENJAR A CA SEVA**

<b>GRUP EDAT</b>	<b>HOMES</b>	<b>DONES</b>	<b>TOTAL</b>
0 a 17 anys	0	0	0
18 a 64 anys	1	3	4
65 a 84 anys	8	12	20
Més de 85 anys	4	12	16
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>27</b>	<b>40</b>

Del total de 30 domicilis que reben el servei de menjar a domicili, es manté un total de 15 usuaris/ies que reben atencions de caràcter personal i domèstic.

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

## PROJECTE SERVEI DE NETEJA

### Descripció

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

### Destinatari i requisits

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

### Atencions que ofereix

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

Neteja de Fons/Xoc, serveis de neteja extraordinaris destinats a condicionar la llar de l'usuari/a amb caràcter previ al inici del servei quan sigui necessari, per tal de facilitar el manteniment ordinari i quotidià de tots els espais de l'habitatge interiors i exteriors.

### Sol·licituds

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

### Avaluació

Per la necessitat d'oferir unes condicions mínimes d'higiene i ordre en determinats domicilis s'ha hagut de realitzar, aproximadament, un total de 65 hores de neteja, a través d'una empresa de neteja externa, en un total de 4 domicilis.

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

## PROJECTE CESSIÓ D'AJUDES TÈCNIQUES

### **Descripció**

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

### **Destinatari i requisits**

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

### **Atencions que ofereix**

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

Assessorament del seu ús i supervisió.

### **Durada**

Inici: gener 2016.

Finalització: desembre 2016.

### **Sol·licituds**

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

## Avaluació

L'any 2016 s'han prestat un total de 27 ajuts tècnics:

Ajut tècnic	Material prestat a Usuaris/es
Rentacaps	1
Taula de bany	3
Cadira de bany	3
Taburet de bany	3
Matalàs antiescares	5
Coixí antiescares	2
Caminador	6
Cadira de rodes	1
Crosses	1
Trànsfer	1
Grua	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>

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

A l'any 2016 al igual que anys anteriors s'ha continuat ampliant el parc d'ajudes tècniques existents per poder arribar a cobrir més situacions de necessitat existents al municipi i poder substituir aparells donats de baixa per deteriorament. La relació del material comprat al llarg de 2016 ha set la següent:

### AJUDES TÈCNIQUES

10 cadires de bany giratories	1.650€
5 taules de bany	330€
Bateria grua	235€
<b>TOTAL</b>	<b>2.215€</b>

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

<b>Material tècnic</b>	<b>Quantia</b>
Cadires de bany giratòries	7
Taula de bany	23
Cadira de dutxa	8
Rentacaps	6
Matalàs antiescares	14
Coixins antiescares	11
Elevador WC	2
Caminador	7
Agafador	5
Cadires de rodes	6
Crosses	4
Trànsfert	1
Llençols antideslizants	2
<b>Altres material de suport per als professionals</b>	
Vehicles	4 motos
Eixugacaps	2
Medidor de pressió	1
Grua	1

L'avaluació d'aquest projecte està sent molt positiva des que es va implementar, ja que permet prevenir complicacions en l'estat general de salut, millorar la seguretat en l'entorn domiciliari, millorar i/o recuperar el màxim nivell d'autonomia en les activitats de la vida diària i facilitar al cuidador i/o professional del SAD la seva tasca.

PROGRAMA D'ATENCIÓ A LA DIVERSITAT

## ÀREA DE TREBALL INDIVIDUAL

### Descripció

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

### Destinatari i requisits

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

### Atencions que ofereix

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

### Durada

Al llarg de tot l'any.

### Sol·licituds

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

### Avaluació

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



A nivell quantitatiu les dades que podem aportar per aquest 2016 són:

INFORMES D'ARRELAMENT 2016

DONES	HOMES	TOTAL
37	69	106

INFORMES ARRELAMENT 2016

	burroc	ienegal	rasil	ilipinas	Kina	èxic	quador	araguai
lomes	3	3	3	2		2	3	3
ones			3	2	1			3
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>24</b>

Argentina	olòmbia	olivia	onduras	ruguai	osta Rica	Kile	Altres	
3		1	2	3	1	2	2	19
3		2	1	2			3	17
<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>36</b>

INFORMES D'ADEQUACIO DE L'HABITATGE 2016

DONES	HOMES	TOTAL
46	40	86

INFORMES REAGRUPAMENT 2016

	burroc	ienegal	rasil	ilipinas	Kina	Armenia	quador	araguai
lomes	5	2	1	3		2	3	
ones		1	3	2	4	1	3	1
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>

Argentina	olòmbia	olivia	epal	ruguai	ep. Dom.	salvador	Altres	
	1	1	1	3	4		4	10
1			2	4			2	16
<b>.</b>	<b>.</b>	<b>.</b>	<b>2</b>	<b>.</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>36</b>

ATENCIÓ INFORMATIVA I ASSESSORAMENT A PERSONES IMMIGRANTS 2016

DONES	HOMES	TOTAL
44	49	94

## ÀREA DE TREBALL GRUPAL

### Descripció

El treball grupal és una de les bases de l'atenció a la diversitat. El Pla d'Acollida és una actuació que cerca donar informació i eines a tota persona nouvinguda al nostre municipi, per tal de poder facilitar el seu assentament i integració en el teixit social, econòmic i cultural de la ciutat, així com sensibilitzar a les persones nouvingudes en el respecte i la convivència a la nostre ciutat dintre de la diversitat que hi ha al municipi i orientar en un ús i consum responsable i ordenat dels serveis públics als que tots tenim accés. S'estructura dintre d'una sessió informativa en 3 blocs de 1,5 hores cadascu. que volen donar una perspectiva global dels serveis, recursos i possibilitats personals, familiars i socials de que disposen al seu abast.

### Destinataris i requisits

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

### Atencions que ofereix

L'atenció grupal vol unificar els esforços per a la transmissió de la informació a les persones que necessiten dels serveis i recursos disponibles a la Regidoria o al municipi a nivell de diversitat o de tramitacions concretes i comunes, com per exemple les tramitacions d'arrelament. A través d'aquestes accions es pretén donar informació, assessorament i suport a les persones ateses pels nostres serveis. Les sessions informatives i formatives són només una part d'aquesta atenció, ja que els diferents participants dels grups, es poden dirigir a nosaltres en qualsevol moment per a demanar més informació o per a poder redirigir la seva demanda cap a l'opció més adequada.

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

### **Durada**

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

### **Sol·licituds**

Es pot participar al Pla d'Acollida de l'Ajuntament d'Eivissa a través de sol·licitud directa al S.A.C. o a qualsevol de les U.T.S. i a través de la tramitació de l'arrelament, via telefònica o bé a través del correu electrònic [convivencia@eivissa.es](mailto:convivencia@eivissa.es)

### **Avaluació**

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

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

#### Avaluació

El nombre de grups de Pla d'Acollida ha estat de 12, i el total de participants durant 2016 ha estat de 69 persones (32 dones i 37 homes), algunes de les quals han completat el circuit del Pla d'Acollida en diferents grups. L'assistència mitjana per grup ha estat de 5 persones.

Distribució de persones per nacionalitat

PA 2015

NACIONALITAT I SEXE

	DONES	HOMES	TOTAL
ALBANIA	1	0	1
ARGENTINA	1	6	7
BRASIL	4	2	6
COLOMBIA	1	0	1
COSTA RICA	1	0	1
EQUATORIA- NA	1	5	6
ESPANYA	1	1	2
FILIPINAS	1	1	2
ISRAEL	1	0	1
MARROC	2	5	7
MEXIC	1	1	2
MOLDAVIA	1	0	1
PARAGUAIA	12	13	25
EL SALVA- DOR	1	0	1
SENEGAL	0	1	1
URUGUAI	3	0	3
VIETNAM	0	1	1
XINA	0	1	1
	32	37	69

## ÀREA DE TREBALL COMUNITARI.

### Descripció

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

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

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

### Destinatari i requisits

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

### Atencions que ofereix

Informació i orientació.

Tasques d'assessorament i suport.

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

### Durada

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

### Sol·licituds

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

### Avaluació

El treball comunitari es realitza tant a petició de les persones, grups i associacions, com a través del contacte directe i de carrer del servei, així com la detecció de necessitats per part de la pròpia regidoria o altres agents i posterior disseny d'un projecte d'intervenció:

- Informació i orientació
- Execució de projectes sectorials.
- Suport en la redacció i posada en marxa de projectes a petició d'altres entitats.
- Investigació, documentació i intervenció a l'àmbit comunitari.
- Suport econòmic a iniciatives d'altres departaments de l'Ajuntament des d'una

perspectiva d'origen.

- Concurs a subvencions en matèria d'immigració (de qualsevol entitat pública o privada).
- Mediació entre les activitats de la Mesquita d'Eivissa i els veïns del barri.

Reunions realitzades a Ponent o a d'altres entitats:

- ASSOCIACIONS: 6
- SUBVENCIONS: 3
- COORDIN<sup>o</sup> / INFORMAC<sup>o</sup> 12 (Reunions internes)

## ÀREA DE MEDIACIO INTERCULTURAL

### Descripció

Aquest projecte desenvolupa accions individuals, grupals i comunitàries conjuntament amb l'equip que forma tota l'àrea d'Atenció a la diversitat. El projecte de mediació vol facilitar la integració social de les persones i famílies procedents de països estrangers, especialment extracomunitaris, i intervenir amb dels ciutadans i serveis municipals per a possibilitar l'acostament i la convivència així com el treball comunitari dins l'espai públic de la nostra ciutat.

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

### Destinatari i requisits

Les persones que viuen al municipi d'Eivissa.

### Atencions que ofereix

- Organització d'accions a nivell comunitari per afavorir la integració i el respecte a la diversitat.
- Suport i assessorament a persones, famílies i col·lectius per a facilitar la seva integració a l'estructura social i econòmica del municipi.
- Suport i assessorament a associacions d'origen estranger de models de funcionament intern, planificació de projectes, i possibilitats de finançament del seu manteniment i dels seus projectes.
- Assessorament per als projectes i justificacions presentats a les subvencions de la Regidoria de Benestar Social.
- Participació a la Xarxa de Mediació del Govern Balear.
- Intervencions comunitàries per a combatre l'exclusió social.
- Suport a la mediació en cas de conflicte per raons culturals, d'origen o creença religiosa.

### Durada

Durant tot l'any 2016.

### **Sol·licituds**

A través de les diferents Unitats de Treball Social.

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

### **Avaluació**

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

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

Al llarg de l'any 2016 les accions més destacades han estat:

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



## PROJECTE D'INTERVENCIÓ AMB FAMÍLIES IMMIGRANTS EN SITUACIÓ DE RISC SOCIAL

### INTRODUCCIÓ

El Projecte d'Intervenció amb famílies immigrants en situació de risc social s'ha dut a terme per part dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'Ajuntament d'Eivissa des de el mes de juny de 2016 al mes de desembre de 2016.

Aquest projecte ve emmarcat dintre del conveni de col·laboració entre el Consell Insular d'Eivissa i l'Ajuntament d'Eivissa per a la gestió del programes de Serveis Socials Comunitaris Bàsics per l'any 2016.

El Projecte d'Intervenció amb famílies immigrants en situació de risc social es va destinar a l'atenció de famílies immigrants amb infants i adolescents en les quals els Serveis Socials Comunitaris Bàsics (SSCB) varen detectar que existien manques o dificultats en l'atenció de les necessitats bàsiques que els menors precisen per al seu correcte desenvolupament físic, psíquic i social, i que en principi no requereixen la separació del mitjà familiar, però si que necessiten canvis en la dinàmica familiar per tal de millorar la situació.

En el cas de les famílies immigrants s'observa que els condicionants culturals es veuen de vegades agreujats, en alguns casos, per la manca de coneixement de la llengua del lloc d'acollida i pel fet de la manca d'una xarxa familiar o social més extensa i de suport, donant lloc a una desprotecció davant de situacions imprevistes o de dificultat econòmica.

### PERFIL DE LES FAMÍLIES I N° DE FAMÍLIES ATESES

Des del projecte s'ha treballat principalment amb:

- Famílies immigrants amb menors en situació de risc que estan passant per situacions que afecten als menors en aspectes personals, familiars, socials, psicosocials, etc. i que això pogués suposar un risc social.

Són famílies amb les quals ja s'ha intentat solucionar els seus problemes des de els serveis socials comunitaris, però requereixen d'una intervenció més amplia i específica, doncs sovint amb alguna de les famílies s'han detectat

una problemàtica diversa, pràctiques parentals inadequades o/i altres problemes associats : analfabetisme, trastorns emocionals, absentisme escolar, manca de control sanitari i de planificació familiar, precària organització familiar, conflictes de parella i violència familiar, marginació social, precarietat econòmica, manca de suport social, etc.

- Respecte als menors, concretament, s'han detectat un baix rendiment escolar, absentisme escolar, problemàtiques de socialització, dificultats per assolir responsabilitats importants des de petits, manca de supervisió dels tutors al llarg del dia, situacions de conflicte en el nucli familiar i en l'entorn, problemes d'autoestima i manca d'habilitats socials i relacionals, diferència entre el hàbits familiars i les normes socials, manca d'identificació amb el lloc d'acollida i pèrdua del referents d'origen, situacions de risc d'exclusió per no tenir o poder perdre el permís regular de residència (sigui per la situació de residència dels tutors, sigui per l'arribada del menor a la majoria d'edat i haver d'acomplir condicions diferents per la residència regular), etc.

S'han derivat per part dels equips de Serveis Socials Comunitaris Bàsics (SSCB), 12 famílies procedents de 3 Unitats de Treballs Social diferents del municipi d'Eivissa:

- UTS Ponent s'han inscrit 7 famílies.
- UTS Eixample s'han inscrit 3 famílies.
- UTS Sa Riba s'han inscrit 2 famílies.

	<b>Total</b>
Nombre de famílies derivades al projecte	<b>12</b>
Nombre de famílies inscrites al projecte	<b>10</b>

Nombre de famílies que han cursat baixa i motiu:

Motiu de la baixa	Total
Voluntat pròpia d'abandonar el projecte	1
Altres motius	1
Segueixen en el projecte	8

En la següent taula es poden observar el nombre de persones ateses per edat i sexe al llarg d'aquest període.

Nombre de persones ateses al projecte per edat i sexe:

Edat	0-5		6-12		13-17		18-29		30-64		65-84		85 i més		TOTAL	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Nombre de persones ateses	4	6	6	3	4	1	3	3	5	7	1				23	20
Total de menors atesos	24						Total de adults atesos						19			
Total persones	43															

\*Dades estretes de les 10 famílies inscrites

Nombre de persones per unitat familiar:

Tipus d'unitat familiar	Nombre de famílies
1 membre	1
2 membres	2
3 membres	1
4 membres	3
5 membres	--
6 membres	--
7 o més membres	3

\*Dades estretes de les 10 famílies inscrites

Perfil d'unitat familiar	Nombre de famílies
Un adult	1
Un adult amb un fill	2
Un adult amb dos fills	--
Un adult amb tres fills o més fills	2
Una parella d'adults amb 1 fill	1
Una parella d'adults amb 2 fills	1
Una parella d'adults amb 3 o més fills	3

\*Dades estretes de les 10 famílies inscrites

Finalment, hi ha hagut un total de 24 menors atesos atesos al projecte i 19 adults.

Nombre de famílies segons la nacionalitat ateses a través del projecte d'intervenció amb famílies immigrants en situació de risc social:

Nombre de famílies ateses segons la nacionalitat													
	Tunísia	Senegal	Mali	Nigèria	Xina	Filipines	Equador	Colòmbia	Brasil	Uruguai	Cuba	Paraguai	Altres
	1	1	1			1	4		1	1			

\* Dades estretes de les 10 famílies inscrites

Nombre de membres segons la nacionalitat ateses a través del projecte d'intervenció amb famílies immigrants en situació de risc social:

Nombre de famílies ateses segons la nacionalitat													
	Tunísia	Senegal	Mali	Nigèria	Xina	Filipines	Equador	Colòmbia	Brasil	Uruguai	Cuba	Paraguai	Altres
	1	5	5			6	7		3	1		3	12**

\* Dades estretes de les 10 famílies inscrites

\*\*12 menors nascuts a Espanya que disposen de nacionalitat espanyola

## OBJECTIU, METODOLOGIA DE FEINA I ACTIVITATS

El projecte ha tingut com a objectiu el benestar social de la família i dels menors, mitjançant la sensibilització, estimulació i l'aprenentatge de les habilitats i coneixements necessaris per integrar-se i desenvolupar-se en el seu àmbit familiar, institucional i comunitari.

La metodologia que s'ha seguit es basa en el principi de la interdisciplinarietat ja que el projecte s'emmarca dintre dels equips dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics (SSCB).

L'estratègia d'actuació, sempre ha estat consensuada entre l'equip SSCB de cada UTS i l'Educadora Social del projecte.

S'ha mantingut coordinació i comunicació continuada amb:

- Professionals de la Unitat de Salut Mental Infanto-Juvenil (USMIJ)
- Professionals dels centres de salut del municipi d'Eivissa.
- Servei de Protecció de Menors.
- OFIM
- Llar d'infants
- Centres educatius
- Clubs Esportius
- Entitats socials (Creu Roja, Càritas, Deixalles.)

Cada intervenció amb la família ha estat emmarcada dins el que s'anomena "Projecte d'Intervenció Familiar" (PIF) on es van establir els objectius i les estratègies a seguir. Durant aquest procés d'intervenció amb les famílies s'han elaborat instruments per la recollida d'informació i s'ha realitzat entrevistes, acompanyaments, serveis despertador i visites domiciliàries per dur a terme la consecució dels objectius proposats.

La metodologia de les activitats e intervencions desenvolupades amb les famílies ha estat dinàmica. S'ha treballat molt la motivació i la participació amb el reforç positiu constant.

La programació i consecució de les activitats ha estat flexible i adaptada a les circumstàncies diàries de les famílies.

Per tal d'aconseguir aquests objectius s'han dut a terme les següents activitats:

★ Entrevistes individuals i col·lectives amb la família i els menors realitzades a les UTS i al domicili per tal de presentar el projecte i conèixer a la família.

★ Integració social a través d'acompanyaments i ajuda per apropar a les famílies i als menors als diferents mitjans i recursos socials existents del municipi.

S'ha promogut la integració e inserció laboral de les persones a través de la recerca de feina i del començament, d'alguna d'elles, a tallers de Càritas i Deixalles.

S'ha donat assessorament i, en cas necessari, derivació als recursos normalitzats corresponents com l'OFIM per millorar o regularitzar la seva situació a la illa.

★ Activitats d'oci i temps lliure s'ha fomentat en els pares i els menors l'ús de les ludoteques, biblioteques i dels espais d'oci i temps lliure com el C19.

També s'ha promogut la integració dels menors en activitats esportives.

En aquest moment, hi ha 5 menors del projecte participant de manera activa en activitats esportives dos-tres dies a la setmana i 4 menors pendents de començar per manca de plaça.

★ Organització domèstica i economia familiar per tal de millorar, en alguns casos, l'habitabilitat de la llar .

Amb visites a domicili s'ha treballat el manteniment de l'habitatge mitjançant la organització de les tasques i del temps. En alguns casos, ha hagut coordinació amb les TF del Servei d'Ajuda a Domicili de L'ajuntament d'Eivissa.

Respecte a la organització domèstica, es va lliurar a les famílies un iman de nevera de planificació setmanal de menú i de llista setmanal amb el qual s'ha

estat treballant la capacitat de planificació i de control sobre la organització i la economia familiar.

★ Promoció de la salut s'han realitzat acompanyaments al centre de salut per garantir que els menors acudien a les revisions pediàtriques corresponents a la seva etapa evolutiva.

També s'ha treballat amb les famílies, en alguns casos, la possibilitat de que els menors poguessin acudir a USMIJ per tal de valorar la necessitat d'un tractament més específic als seus problemes de salut, ja que, en un primer moment, eren reticents a acudir al servei.

★ Formació/Educació s'ha donat suport a les famílies per a que aquestes tinguessin conscienciació i poguessin adquirir habilitats per atendre les necessitats formatives, de lleure i educatives dels menors.

En aquest àmbit s'ha treballat en diferents vessants:

- Escolarització dels menors. S'ha aconseguit incorporar a una menor a la llar d'infants i s'ha tramitat una escolarització a un menor en edat obligatòria escolar.

- Suport als estudis dels menors amb dificultat d'aprenentatge.

S'ha matriculat a 7 menors a reforç escolar a Betània i Creu Roja i actualment, acudeixen de manera regular.

També s'ha reforçat amb altra persona, que està cursant estudis de FP Bàsica, la motivació de continuar els estudis mitjançant la adquisició de coneixements de manera gradual i treballant tècniques d'hàbits de treball i estudi; millorant així el seu rendiment acadèmic.

- Absentisme escolar. S'han realitzat diverses visites a domicili per desenvolupar l'activitat de servei despertador per incorporar a un menor a l'institut i reduir el seu absentisme. Alguns dies, ha estat necessari la visita domiciliaria conjunta amb els Polícies Tutors.

Amb una altra família s'ha treballat, a través de la sensibilització, estratègies per aconseguir reduir el sentiment de culpabilitat de la mare de deixar els fills i promoure la assistència regular dels menors a la guarderia



- ★ Hàbits parentals. A través de la observació en les visites a domicili, i una volta coneguda les mancances de la família, s'ha donat suport als pares amb estratègies educatives per afavorir la planificació i execució de les tasques habituals amb els menors (rutines, normes, menjar, bany, joc, etc) així com per millorar la comunicació i les relacions afectives pares-fills.
- ★ Reunions amb els diferents equips professionals per coordinar la intervenció del cas i pel traspàs d'informació.

## ANÀLISI DELS RESULTATS

- ★ Durant l'any 2016 (de juny a desembre), s'han derivat al projecte, per part de les UTS, 12 famílies immigrants nacionals de països no comunitaris.
- ★ D'aquestes 12 famílies, han quedat inscrites al projecte 10 famílies amb les quals s'ha pogut efectuar la intervenció.
- ★ El perfil de les famílies ha estat divers. Hi ha hagut 5 famílies nuclears, 3 famílies monoparentals i 2 famílies de pares separats.

Perfil de les famílies	Unitat familiar
Família monoparental	3
Família de pares separats	2
Família nuclear	5

- ★ La unitat familiar que ha predominat és la de família nombrosa ja que han hagut 5 famílies on hi havia un o dos adults amb 3 o més fills.
- ★ Entre les activitats realitzades es destaquen les següents dades de participació:

Activitats	Adult	Menors
Integració social	14	20
Oci i temps lliure		
- Apropament recursos oci	10	20
- Activitats esportives		9

Inserció laboral	2	--
Hàbits parentals	8	--
Escolarització	--	2
Reducció absentisme escolar	--	3
Suport acadèmic als estudis	2	7
Cites mèdiques	4	8

\*numero de persones amb les quals s'han treballat aquestes activitats

## CONCLUSIONS

El número de famílies derivades al projecte ha estat apropiat i la implicació d'aquestes en el projecte ha estat positiu.

En relació a les famílies es valora que hi ha hagut una bona participació i predisposició a millorar la seva situació inicial malgrat que amb algunes famílies no s'ha pogut finalitzar la intervenció ja que van cursar baixa per diferents motius personals.

En totes les famílies amb les quals s'ha pogut desenvolupar la intervenció hi ha hagut una evolució positiva des de el començament fins a la finalització.

En alguns casos la intervenció ha estat més complicada pel perfil d'aquestes famílies, ja que al tractar-se de famílies nombroses amb manca d'estructura familiar estable e inexistència de xarxa social s'ha hagut de treballar, de manera més específica e individual, amb cada un dels membres diferents aspectes a l'hora. Amb la qual cosa, ha requerit una intervenció més intensa.

En relació a les activitats realitzades, es valora com molt positiva aquelles activitats<sup>1</sup> que s'han desenvolupat dins del domicili de les famílies per diferents vessants:

- Ha permès generar una major confiança, flexibilitat i seguretat en l'individu i en el grup familiar enfront el projecte.
- Ha facilitat el desenvolupament de les accions proposades i el compliment dels objectius proposats.
- Ha permès verificar la informació obtinguda per les pròpies famílies i per altres mitjans sobre les seves circumstàncies.

1 Organització domèstica, entrevistes, suport educatiu, hàbits parentals, etc.

- Ha permès una participació més àmplia al projecte atès que aquesta es duu a terme en el seu propi mitjà.

En relació a la consecució dels objectius plantejats es consideren de forma satisfactòria que s'hagi aconseguit:

- Escolarització de dos menors.
- Incorporar a l'institut a un menor amb un absentisme escolar molt alt i millorar l'assistència continuada a la guarderia de dos menors.
- Millorar el rendiment acadèmic de una de les menors mitjançant el suport educatiu i l'apropament de recursos.
- Estimular l'aprenentatge de set menors mitjançant l'assistència a reforç escolar.
- Promoure la integració de nou menors en activitats esportives per fomentar l'ús d'oci i temps lliure saludable.
- Dotar a les famílies de coneixement i utilització dels recursos socials existents al seu abast.
- Millorar el manteniment de l'habitatge familiar per garantir la seguretat dels menors.

ATENCIÓ A PERSONES EN PROCÉS D'INCLUSIÓ SOCIAL

## **RENDA MÍNIMA D'INSERCIÓ**

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

### **Descripció**

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

### **Destinatari i requisits**

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

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

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

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

Que siguin majors de 25 anys (amb excepcions).

### **Atencions que ofereix**

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

### **Durada**

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

### **Sol·licituds**

A través de les unitats de treball social.

**Avaluació**

A les unitats de treball social de l'Ajuntament d'Eivissa la demanda de la prestació social de *Renda Mínima d'Inserció* al 2016 ha augmentat lleugerament en relació al període anterior 2015 en 1 cas. El municipi d'Eivissa ha estat el principal perceptor i el que més sol·licituds ha tramitat de la prestació de RMI de l'illa d'Eivissa. En els 3 darrers anys es consolida la prestació.

- **41 casos han fet sol·licitud** de la prestació a les diferents unitats de treball social del municipi d'Eivissa. El que representa un valor relatiu de 70,2% (41 de 57) de totes les sol·licituds de l'Illa d'Eivissa.

SOL·LICITUDS	2013	2014	2015	2016
Valors absoluts	39	44	40	41
Variació relativa	21,88%	11,36%	-10,00%	0,02%

- **65 casos d'Eivissa han estat perceptors** d'aquesta prestació. Tres més que a l'any 2015 i 2014. El 73,03% dels perceptors de l'Illa pertanyien a la ciutat d'Eivissa.

PERCEPTORS	2013	2014	2015	2016
Valors absoluts	62	62	62	65
Variació relativa	8,77%	0,00%	0,00%	0,05%

- La mitja de mesos de percepció és de 10 mesos (inicialment es concedeixen 12 mesos).
- El 55% eren dones i el 34% homes.



# Centre d'Acollida Municipal (CAM) 2016



## Índex

### 1. Presentació dels Serveis del CAM

- 1.1. Acolliment
- 1.2. Serveis Externs
- 1.3. Prestacions Externes

### 2. Dades Generals

- 2.1. Servei d'Acolliment
  - 2.1.1 Dades i usuaris allotjats per climatologia adversa
- 2.2. Dades dels usuaris allotjats
- 2.3. Població usuària del CAM
- 2.4. Dades generals usuaris externs
  - 2.4.8. *Derivacions al CAM*

### 3. Comparativa anys 2016-2015

### 4. Conclusions

CAM	
Inici	1 de Gener de 2016
Acabament	31 de Desembre de 2016



## 1. Presentació dels Serveis del CAM

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

### 1.1. Acolliment

Aquest servei està dirigit a persones que necessiten un allotjament, ja sigui per aquells casos que es troben en una situació molt puntual de necessitat, o pels 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 del allotjament temporal, la higiene bàsica i l'alimentació.

El servei compta amb 20 places i es troba obert els 365 dies de l'any en horari de 17:30 a 9 hores als mesos d'estiu i de 17.30 a 9 hores als mesos d'hivern. Durant els caps de setmana i els festius, el servei tanca una hora més tard, és a dir, a les 10h.

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

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

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

Aquestes accions es fan en coordinació amb altres serveis municipals públics i no municipals implicats en cada cas atès, ja sigui perquè aquest és derivat i es fa un seguiment, o perquè gestionen prestacions i serveis complementaris que requereix la persona atesa pel CAM. És a dir, en la intervenció d'aquests casos estan implicats, a més del CAM, altres serveis que deriven, o als que deriva el nostre Centre. L'objectiu de la intervenció és aplicar mesures que recolzin poder superar la situació actual, però també pervenir que la situació es pugui tornar a donar.

El personal amb què el CAM atén aquest Servei d'acolliment està compost per un Director/Treballador Social, un Treballador Social, cinc monitors i una netejadora. El que constitueix tot l'equip tècnic del Centre.

## 1.2. Serveis Externs

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

Els serveis als que ens referim són:

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

Aquest Servei roman obert de dilluns a divendres en horari de 9.30 a 13.30 hores, tancant caps de setmana i festius.

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

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

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

El personal amb el que el CAM atén aquests Serveis Externs són dos Treballadores Socials.

### 1.2.1. Programa de Prestacions i Serveis Externs

#### Objectius

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

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

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

#### Destinataris

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

## Metodologia

Aquest és un dels aspectes que proposem millorar. Fins ara el sistema de funcionament és el de llista d'espera. Aquest sistema aconsegueix arribar a un nombre important de persones perquè s'aprofita al màxim les hores d'obertura del programa però aquest aprofitament passa perquè les persones hagin d'esperar el seu torn per gaudir de les prestacions.

El CAM no disposa d'una sala d'espera on les persones puguin estar assegudes, llegint el diari o mirant la televisió, la seva espera es produeix a l'escala d'accés al servei. Allà, un dia determinat, s'hi poden ajuntar una vintena de persones esperant el seu torn de dutxa, per exemple. Aquest sistema no és adequat principalment per dues raons:

No és digne tenir gent esperant a l'escala.

Aquest fet crea malestar entre les persones que esperen i, per tant, freqüents situacions de conflicte.

En aquest punt volem fer feina en dos sentits:

Coordinar-nos amb Càritas, que està gestionant el Centre de Dia al primer pis, per establir una aliança que permeti a les persones esperar al seu centre sense perdre el seu torn. Aquest sistema requereix solucionar la forma d'avisar les persones sense que els professionals d'una i altre entitat hagin de baixar o pujar cada vegada que passi un torn.

Iniciar un sistema de reserva d'hores.

## Organització

### Descripció dels diversos serveis

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

- **Promoció Social:**

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

- **Dutxa:**

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

A les 07:00 del matí el monitor/a de guàrdia penja el llistat per poder reservar plaça per fer ús del servei de dutxa.

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

Cada persona disposa de 20 minuts.

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

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

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

- **Consigna:**

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

La consigna la poden utilitzar les persones per dues raons: seguretat (és el lloc del centre

més segur, sempre ha d'entrar un professional del CAM amb la persona que vulgui entrar) i espai (han de col·locar a la consigna tot l'equipatge que no poden guardar dins un altre lloc). Les persones podran fer ús de la consigna sempre que hagi espai físic disponible i acceptin omplir una fitxa amb les seves dades personals.

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

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

Les persones podran 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 podran 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 guardaran durant set dies naturals passats els quals, es revisaran i si hi ha documentació personal es guardarà. La resta de coses es donaran a una entitat social.

➤ **Bugaderia:**

El servei disposa de dos rentadores i una eixugadora.

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

Les persones podran reservar l'ús de la rentadora i l'eixugadora dues hores a les 09:45 i dues hores a les 11:45 de dilluns a dijous. Hauran d'esperar al centre fins que la rentadora i l'eixugadora acabi el cicle i retirin la roba. El/la monitor/a serà l'encarregat de posar en marxa la rentadora i l'eixugadora.

El centre disposa d'un espai físic per estendre la roba que es pot utilitzar fins les 14:00 hores de dilluns a divendres. La recollida de la roba és amb el mateix horari.

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

➤ **Fotocòpies:**

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

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

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

➤ **Cridades Telefòniques / Fax:**

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

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

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

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

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

➤ **Correu:**

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

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

Telèfon.

Correu ordinari.

Correu electrònic.

Per porta.

El/la monitor/a recull cada missatge dirigit a les persones usuàries i procedeix a arxivar-lo perquè estigui disponible quan la persona el demani.

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

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

• **Tasques:**

➤ **General:**

- Demanda de documentació

➤ **Promoció Social:**

- Explicat amb deteniment al Programa de Promoció Social.

➤ **Dutxa:**

- Penjar llistat de reserva del servei a la porta del CAM.
- Controlar l'horari del servei.
- Controlar el temps màxim establert a cada persona.
- Agilitzar la llista d'espera per no fer esperar a les persones innecessàriament.

➤ **Consigna:**

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

➤ **Bugaderia:**

- Acompanyar en tot moment a les persones usuàries.
- Deixar un espai físic per poder estendre la roba.
- Deixar una rentadora per poder posar la roba dintre.
- Posar en marxa la rentadora.

- Controlar el temps màxim per poder deixar la roba estesa (quatre dies).
- Donar la roba a una entitat social en cas de no venir a recollir la roba.
  
- **Fotocopies:**
  - Assegurar-se que les fotocopies no superen el límit per persona / dia.
  - Assegurar-se que les fotocopies tenen el caràcter permès per l'equip professional.
  - Realitzar adequadament les fotocopies demandades per les persones usuàries.
  
- **Cridades Telefòniques / Fax:**
  - Enviar correctament els faxes demandats.
  - Assegurar-se l'ús adequat del telèfon i del fax.
  - Assegurar-se que no es supera el temps permès d'ús del telèfon.
  
- **Correu:**
  - Fer omplir a la persona la sol·licitud per poder utilitzar la direcció del CAM.
  - Organitzar dins un arxiu la correspondència que arriba al servei.
  - Donar el correu cada vegada que la persona el demani.
  - Controlar els terminis temporals establerts pel servei de correu.
  
- **Horaris del Programa**

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

  - Entrevistes Treballador Social: de 09:30 a 12:00 (urgències fins les 14:00).
  - Dutxa: de 09:30 a 12:30.
  - Consigna: de 09:30 a 13:30.
  - Bugaderia: De 09:45 a 12:00, de dilluns a dijous (estendre roba fins les 14:00 de dilluns a divendres).
  - Fotocopies: de 09:30 a 14:00.
  - Cridades telefòniques / Fax: de 09:30 a 14.00.
  - Recollida de correu: de 09:30 a 14:00.
  
- **Registres i sistematització**

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

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

\* **Programa de Promoció Social i Laboral**

➤ **Objectius**

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

➤ **Àrea Social**

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

Afavorir l'accés a recursos socio – comunitaris 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.

➤ **Destinataris**

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

### 1.3. Serveis Externs

És un Servei d'Atenció Primària per les persones que han arribat a Eivissa fa menys d'un any. En aquest Servei s'atenen tot tipus de demandes i es proporcionen tant les prestacions com la informació necessària per respondre a la situació de necessitat plantejada.

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

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

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

El professional del CAM que atén les Prestacions Externes és un Treballador Social.



## 2. Dades Generals 2016

	<b>Atencions 2016</b>	<b>Atencions 2015</b>
<b>Acolliment</b>	<b>122</b>	<b>119</b>
<b>Atencions Externes</b>	<b>273 usuaris 1049 atencions</b>	<b>320 usuaris 1271 atencions</b>
<b>Prestacions Externes</b>	<b>186</b>	<b>266</b>

Durant l'any 2016 han augmentat els acolliments en molt poca proporció, també el temps d'estada i us dels serveis. Queda reflectit que les estàncies al centre d'acolliment han estat més prolongades en el temps, arribant inclòs a diversos mesos.

Al llarg de l'any 2016 es varen atendre un total de 122 casos, comparant les dades de les taules podem veure que el servei d'acolliment ha donat servei a un número més alt d'usuaris que l'any anterior, a més de mantenir gairebé iguals el nombre de pernотacions.

Durant l'any 2016, la proporcionalitat entre els usuaris atesos i les atencions realitzades han estat molt similars a les de 2015, al voltant de les 4.24 cites per persona/dia. Si bé és cert que el nombre de casos ha baixat en 47 en el cas de les atencions a externs, en gran manera és a causa que parteix de les persones que van tenir una intervenció duradora han passat a formar part de Serveis Socials en establir-se a la illa. Això mateix ha fet que des del CAM es fessin algunes atencions menys ja que eren atesos pels seus Treballadors Socials de referència. D'aquesta manera s'ha aconseguit millorar el servei, el qual era inviable atorgant-li qualitat al mateix.

Encara així se segueix indicant que hi ha un notable nombre de persones no acollides en aquest servei que tenen necessitats importants que es troben en risc d'exclusió social. La estacionalitat de la illa ha provocat que les prestacions hagin baixat però que la quantitat de les mateixes hagi estat superior a causa d'un increment de persones que han necessitat una ajuda de mobilitat per tornar al seu lloc d'origen on comptaven amb més recursos. Unit a la gran demanda de cursos de formació per a la construcció, a causa d'un increment d'aquesta en el sector turístic.

Quant a les prestacions econòmiques atorgades al llarg de l'any cal destacar que la despesa imputada a l'exercici 2016 a arribat a 3.076,85 € euros.

<b>Pernотacions 2016</b>	
<b>Percentatge anual d'ocupació</b>	<b>96,69 %</b>
<b>Percentatge d'ocupació 2015</b>	<b>97,06 %</b>

El Servei d'Acolliment té un màxim d'ocupació de 7.320 pernотacions, que és el producte de multiplicar les 366 nits de l'any 2016 per les 20 places disponibles amb què compta el CAM.

L'ocupació en 2016 suposa pràcticament el total d'ocupació del CAM. Es tracta de dades molt semblants a l'any 2015.

Aquesta ocupació es distribueix en una mostra que va del màxim d'ocupació al mesos de Juny, Juliol, Agost, Setembre i Desembre. Octubre el màxim amb un 100% de ocupació i el mínim 89,51% al mes de Març.

Les dades mostren, que al mes de Octubre l'ocupació es del 100%.

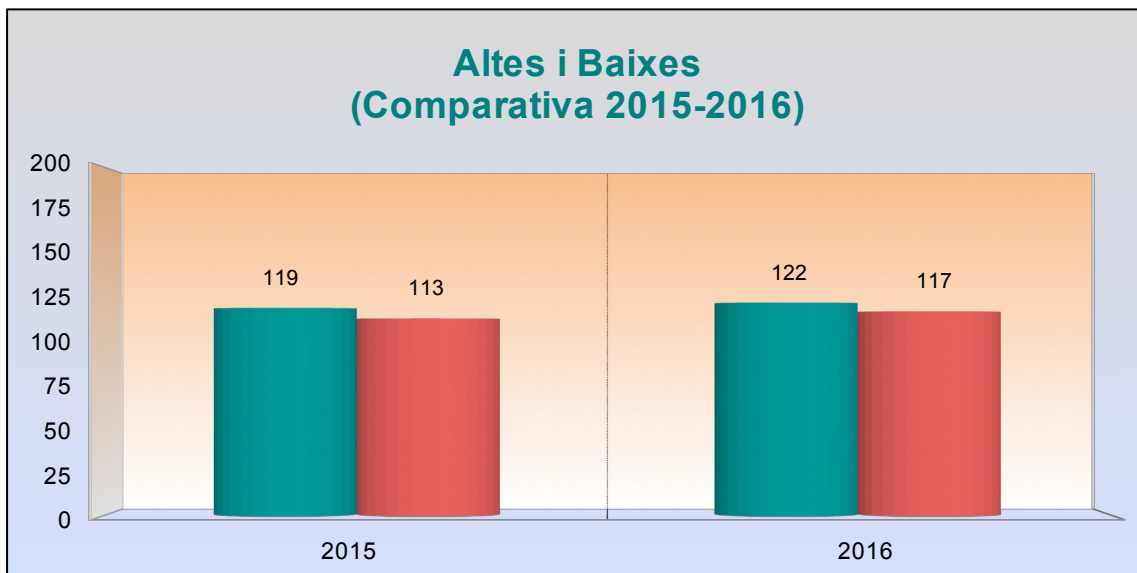
	<b>Núm. dies</b>	<b>%</b>
<b>Gener</b>	<b>31</b>	<b>98,22%</b>
<b>Febrer</b>	<b>29</b>	<b>95,34%</b>
<b>Març</b>	<b>31</b>	<b>89,51%</b>
<b>Abril</b>	<b>30</b>	<b>95,66%</b>
<b>Maig</b>	<b>31</b>	<b>98,22%</b>
<b>Juny</b>	<b>30</b>	<b>99,16%</b>
<b>Juliol</b>	<b>31</b>	<b>98,22%</b>
<b>Agost</b>	<b>31</b>	<b>98,87%</b>
<b>Setembre</b>	<b>30</b>	<b>97%</b>
<b>Octubre</b>	<b>31</b>	<b>100%</b>
<b>Novembre</b>	<b>30</b>	<b>94%</b>
<b>Desembre</b>	<b>31</b>	<b>95,96%</b>
<b>Totals</b>	<b>366</b>	<b>96,69%</b>

## 2.1. Servei d'Acolliment

### Nivell d'ocupació anual de places

<b>Núm. d'altres</b>	<b>122</b>
<b>Núm. de baixes</b>	<b>117</b>
<b>Nivell d'ocupació</b>	<b>96,69%</b>

El nivell ocupació a dia 31 de Desembre de 2016 era de 18 usuaris al CAM

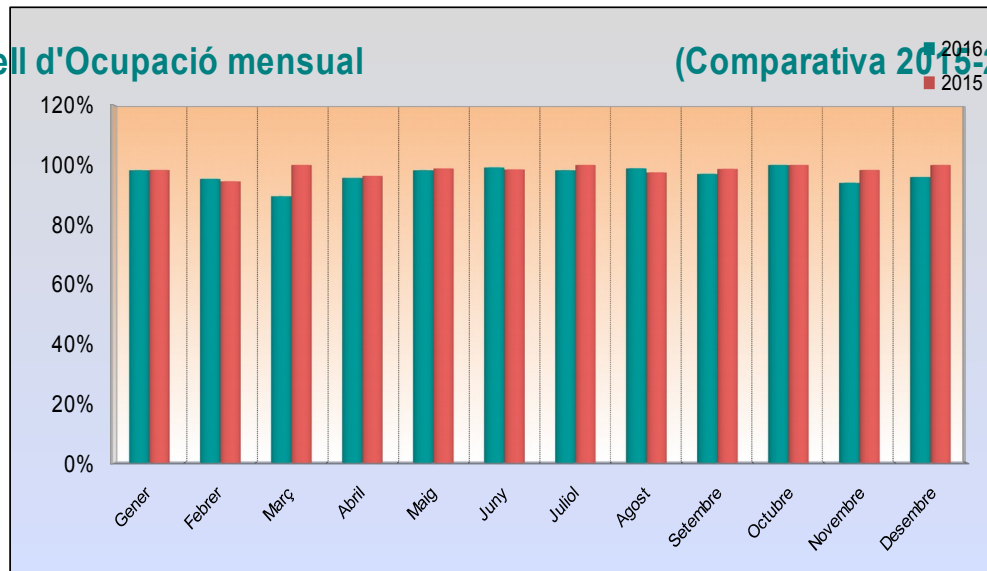


**Nivell d'ocupació mensual**

	Núm. Altes	Nivell d'ocupació
Gener	14	98,22%
Febrer	9	95,34%
Març	11	89,51%
Abril	10	95,66%
Maig	6	98,22%
Juny	5	99,16%
Juliol	6	98,22%
Agost	5	98,87%
Setembre	11	97%
Octubre	9	100%
Novembre	13	94%
Desembre	13	95,96%
<b>Totals</b>	<b>122</b>	<b>96,69%</b>

### Nivell d'Ocupació mensual

(Comparativa 2015-2016)



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

**Des d'una ocupació mínima al Març del 2016 s'observa un increment fins arribar al mes de octubre.**

Los meses de Febrer i Març son los meses amb l'ocupació més baixa de tot l'any. Els mesos de major ocupació han estat Juny, Juliol, Agost, Octubre.

Això és a causa que en els mesos de Març i Novembre durant el 2016 la temperatura a la illa i les condicions climatològiques van ser adverses, tant que es va activar el protocol per climatologia adversa, passant persones del Centre a pensions i deixant més places en el CAM para possibles acolliments d'emergència.

### 2.1.1 Dades i usuaris allotjats per climatologia adversa

#### ALERTA PER CLIMATOLOGIA ADVERSA ALS MESOS D'HIVERN.

Aquest estat, es determina per valoració dels professionals de **Creu Roja**. Es considera aquesta alerta quan les situacions climatològiques són especialment adverses per les persones que viuen al carrer. Se situen als mesos d'hivern (novembre- març) i es caracteritzen per la combinació de factors climatològics que augmenten la vulnerabilitat de les persones que pernocten al carrer o en espais amb greus deficiències per pernoctar-hi.

La combinació de factors atmosfèrics en època d'hivern poden ser, pluja i fort vent, baixada sobtada de temperatures a **=< 5°C de sensació tèrmica**, combinacions que afecten en especial a les persones que passen la nit al carrer.

**CAM.** Es valorarà la disponibilitat de places i la possibilitat de disposar d'una plaça lliure durant el temps que es determini l'activació del protocol per accés immediat via UMES. Es tindrà especial atenció la *demanda* d'allotjament d'aquelles persones que pernocten al carrer o en espais amb greu deficiències d'aïllament exterior, caldrà tenir especial atenció al perfil de la persona en quan a edat i salut . L'atenció serà individualitzada i es gestionaran els recursos que es considerin oportuns de la xarxa de serveis socials i d'lbsalut.

**ALERTA PER ONA DE FRED**

Aquest estat, ve establert per la comunicació directa de la UMES Creu Roja. S'estableix per una baixada continua i manteniment en el temps de les temperatures més allà del què és habitual durant els mesos d'hivern, podent estar acompanyat d'altres fenòmens meteorològics que afecten negativament a la sensació tèrmica ambiental (**valor: = > - 5° C de sensació tèrmica**)

**Dades d'ocupació per climatologia adversa**

Mesos d'actuació	Dates	Places ofertes	Places ocupades	Places lliures
Gener	15 al 17	3	0	3
Febrer	12 al 16	14	5	9
Febrer	18 al 21	17	10	7
Febrer	26 al 29	16	0	16
Març	05 al 08	6	2	4
Març	8 al 18	19	10	9
Novembre	14 al 15	4	0	4
Desembre	15 al 21	21	8	13
Totals		100	35	65

Un total de 5 persones usuàries van ser desplaçades a pensió a causa de la mesures preses, dormint un total de 23 nits en pensió al llarg del 2016.

**2.2. Dades dels usuaris allotjats**

**Temps d'estada al CAM**

Any	AnySurt	DataEntra	DataSurt	DiasAcogida	MesesEstancia
2016	2017	01/01/2016	01/01/2017	365	12,00
2016	2017	01/01/2016	01/01/2017	365	12,00
2016	2017	01/01/2016	12/12/2017	347	11,56
2016	2017	02/05/2016	12/03/2017	314	10,47
2016	2016	01/01/2016	01/11/2016	300	10
2016	2017	14/07/2016	07/05/2017	297	9,90
2016	2016	01/01/2016	29/08/2016	239	7,96

Any	AnySurt	DataEntra	DataSurt	DiasAcogida	MesesEstancia
2016	2016	29/04/2016	02/12/2016	217	7,23
2016	2016	01/01/2016	04/08/2016	214	7,13
2016	2016	01/01/2016	20/06/2016	170	5,66
2016	2016	01/04/2016	16/09/2016	168	5,60
2016	2017	18/10/2016	02/04/2017	166	5,53
2016	2016	01/01/2016	13/06/2016	163	5,43
2016	2016	13/06/2016	17/11/2016	157	5,23
2016	2016	01/01/2016	08/06/2016	157	5,23
2016	2017	04/11/2016	09/04/2017	156	5,20
2016	2016	25/01/2016	24/06/2016	151	5,03
2016	2016	13/05/2016	05/10/2016	145	4,83
2016	2017	18/11/2016	01/04/2017	134	4,47
2016	2016	12/07/2016	15/11/2016	126	4,20
2016	2016	18/08/2015	12/12/2016	126	4,20
2016	2017	23/09/2016	23/01/2017	122	4,07
2016	2016	11/04/2016	10/08/2016	121	4,03
2016	2017	12/12/2016	09/04/2017	118	3,93
2016	2016	25/06/2016	04/10/2016	101	3,37
2016	2016	13/09/2016	21/12/2016	99	3,30
2016	2017	30/11/2016	05/03/2017	95	3,17
2016	2016	12/08/2016	15/11/2016	95	3,17
2016	2016	09/06/2016	04/09/2016	87	2,90
2016	2016	17/02/2016	08/05/2016	81	2,70
2016	2016	29/03/2016	16/06/2016	79	2,63
2016	2016	04/05/2016	21/07/2016	78	2,60
2016	2017	05/12/2016	19/02/2017	76	2,53
2016	2016	13/01/2016	29/03/2016	76	2,53
2016	2016	19/02/2016	03/05/2016	74	2,47
2016	2016	01/01/2016	14/04/2016	74	2,47
2016	2016	01/01/2016	14/03/2016	73	2,43
2016	2016	03/10/2016	11/12/2016	69	2,30
2016	2017	29/12/2016	04/03/2017	65	2,17
2016	2016	10/10/2016	11/12/2016	62	2,07
2016	2017	03/11/2016	03/01/2017	61	2,03
2016	2016	29/10/2016	28/12/2016	60	2,00
2016	2016	11/01/2016	10/03/2016	59	1,97
2016	2016	02/09/2016	31/10/2016	59	1,97
2016	2016	21/03/2016	16/05/2016	56	1,87
2016	2016	17/05/2016	10/07/2016	54	1,80
2016	2016	01/01/2016	25/02/2016	54	1,80
2016	2017	18/11/2016	10/01/2017	53	1,77
2016	2016	05/10/2016	27/11/2016	53	1,77

Any	AnySurt	DataEntra	DataSurt	DiasAcogida	MesesEstancia
2016	2016	07/04/2016	30/05/2016	53	1,77
2016	2017	23/12/2016	13/02/2017	52	1,73
2016	2017	02/12/2016	23/01/2017	52	1,73
2016	2016	18/07/2016	06/09/2016	50	1,67
2016	2016	22/07/2016	08/09/2016	48	1,60
2016	2017	22/12/2016	07/02/2017	47	1,57
2016	2016	19/01/2016	01/03/2016	42	1,40
2016	2016	12/08/2016	22/09/2016	41	1,37
2016	2016	01/01/2016	11/02/2016	41	1,37
2016	2016	01/01/2016	08/02/2016	38	1,27
2016	2016	05/02/2016	14/03/2016	38	1,27
2016	2016	31/05/2016	07/07/2016	37	1,23
2016	2016	01/01/2016	07/02/2016	37	1,23
2016	2016	03/03/2016	07/04/2016	35	1,17
2016	2016	02/03/2016	04/04/2016	33	1,10
2016	2016	15/09/2016	17/10/2016	32	1,07
2016	2016	01/01/2016	01/02/2016	32	1,07
2016	2016	03/08/2016	01/09/2016	29	0,97
2016	2016	10/09/2016	08/10/2016	28	0,93
2016	2016	21/11/2016	18/12/2016	27	0,90
2016	2016	06/07/2016	02/08/2016	27	0,90
2016	2016	07/10/2016	01/11/2016	25	0,83
2016	2016	01/01/2016	25/01/2016	25	0,83
2016	2016	02/02/2016	25/02/2016	23	0,77
2016	2016	20/06/2016	13/07/2016	23	0,77
2016	2016	25/02/2016	17/03/2016	21	0,70
2016	2016	07/09/2016	27/09/2016	20	0,67
2016	2016	17/06/2016	05/07/2016	18	0,60
2016	2016	01/01/2016	18/01/2016	17	0,57
2016	2016	09/01/2016	26/01/2016	17	0,57
2016	2016	14/03/2016	30/03/2016	16	0,53
2016	2016	13/04/2016	27/04/2016	14	0,47
2016	2016	14/04/2016	28/04/2016	14	0,47
2016	2016	01/04/2016	13/04/2016	12	0,40
2016	2016	01/01/2016	13/01/2016	12	0,40
2016	2016	16/11/2016	27/11/2016	11	0,37
2016	2016	25/02/2016	07/03/2016	11	0,37
2016	2016	01/01/2016	12/01/2016	11	0,37
2016	2016	05/09/2016	14/09/2016	9	0,30

Any	AnySurt	DataEntra	DataSurt	DiasAcogida	MesesEstancia
2016	2016	19/09/2016	28/09/2016	9	0,30
2016	2016	28/08/2016	06/09/2016	9	0,30
2016	2016	22/03/2016	29/03/2016	7	0,23
2016	2016	04/08/2016	11/08/2016	7	0,23
2016	2016	13/12/2016	19/12/2016	6	0,20
2016	2016	21/12/2016	27/12/2016	6	0,20
2016	2016	15/02/2016	21/02/2016	6	0,20
2016	2016	11/11/2016	17/11/2016	6	0,20
2016	2016	27/01/2016	01/02/2016	5	0,17
2016	2016	23/03/2016	27/03/2016	4	0,13
2016	2016	20/03/2016	24/03/2016	4	0,13
2016	2017	29/12/2016	02/01/2017	4	0,13
2016	2016	15/02/2016	18/02/2016	3	0,10
2016	2016	22/12/2016	25/12/2016	3	0,10
2016	2016	18/03/2016	21/03/2016	3	0,10
2016	2016	19/12/2016	22/12/2016	3	0,10
2016	2016	04/11/2016	07/11/2016	3	0,10
2016	2016	08/04/2016	11/04/2016	3	0,10
2016	2016	17/03/2016	20/03/2016	3	0,10
2016	2016	12/02/2016	14/02/2016	2	0,07
2016	2016	10/07/2016	12/07/2016	2	0,07
2016	2016	30/09/2016	02/10/2016	2	0,07
2016	2016	10/05/2016	12/05/2016	2	0,07
2016	2016	29/04/2016	01/05/2016	2	0,07
2016	2016	28/11/2016	30/11/2016	2	0,07
2016	2016	16/12/2016	18/12/2016	2	0,07
2016	2016	02/11/2016	03/11/2016	1	0,03
2016	2016	20/12/2016	21/12/2016	1	0,03
2016	2016	28/09/2016	29/09/2016	1	0,03
2016	2016	10/02/2016	11/02/2016	1	0,03
2016	2016	08/11/2016	08/11/2016	0	0,00
2016	2016	28/11/2016	28/11/2016	0	0,00
2016	2016	22/03/2016	22/03/2016	0	0,00
2016	2016	28/09/2016	28/09/2016	0	0,00

Podem veure que una gran part dels usuaris estan al CAM acollits mas de 30 dies, encara que durant aquest any s'hauria de destacar que els acolliments de llarga estància, els quals han estat molts, arribant inclòs a un gratat de mesos.

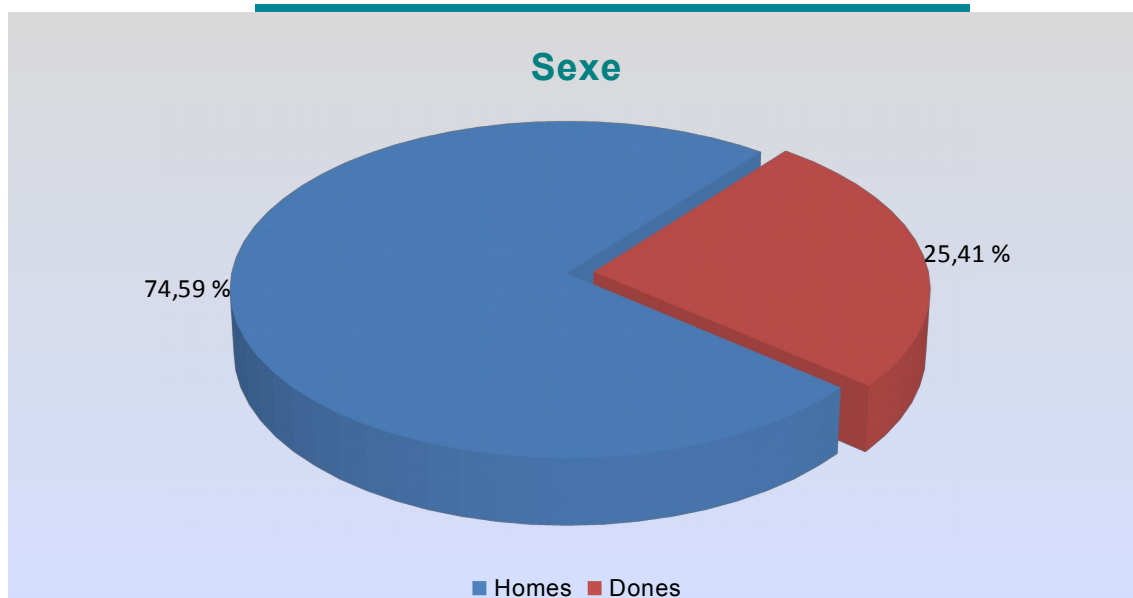
Aquestes dades no canvien respecte a 2015, sinó que no fan més que confirmar-nos el canvi de perfil produït durant els dos últims anys que ha canviat clarament i s'està afermant en el Servei. Tractant-se de casos més duradors i dependents que a més són usuaris d'altres serveis, sent en molts casos perfils de dependència. Amb l'afegit a la dificultat de trobar allotjament fent que molts casos s'enquistin en el servei tant per l'allotjament com per la situació econòmica.



La mitjana de pernотacions al llarg de l'any, ha estat de 64,51 nits per usuari en acollida. Pel que podem dir que la mitjana d'estada d'un usuari del CAM des de la seva entrada fins a la seva sortida és de 2,15 mesos.

### Sexe

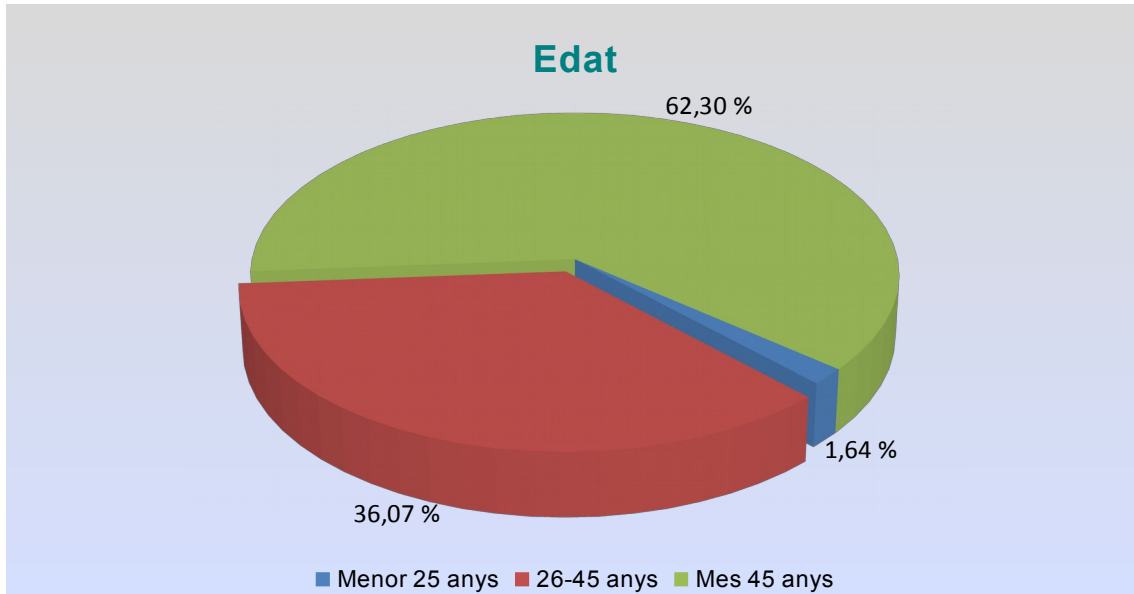
Sexe		
Homes	91	74,59%
Dones	31	25,41%
<b>Total Usuaris atesos</b>	<b>122</b>	<b>100%</b>



Observant aquesta gràfica podem veure clarament que el nombre d'usuaris masculins segueix essent molt superior al femení, 74,59 davant 25,4. En comparació a l'any passat són gairebé iguals, però encara i tot, destacar que el nombre de dones, gairebé s'ha doblat en relació a anys anteriors, s'ha pogut veure un clar augment gradual en els últims sis anys, en el quals hem patit un creixement des de un 8,9 % al 25,41 % en aquests moments.

### Edat

Edat		
Menor 25 anys	2	1,64%%
De 26 a 45 anys	44	36,07%
Mes de 45 anys	76	62,30%
<b>Total Usuaris atesos</b>	<b>119</b>	<b>100%</b>



La mitjana d'edat total al CAM va ser de 48,87 anys en l'any 2016.

De l'any passat a 2016 hi ha hagut un increment de dos anys sobre la mitjana d'edat

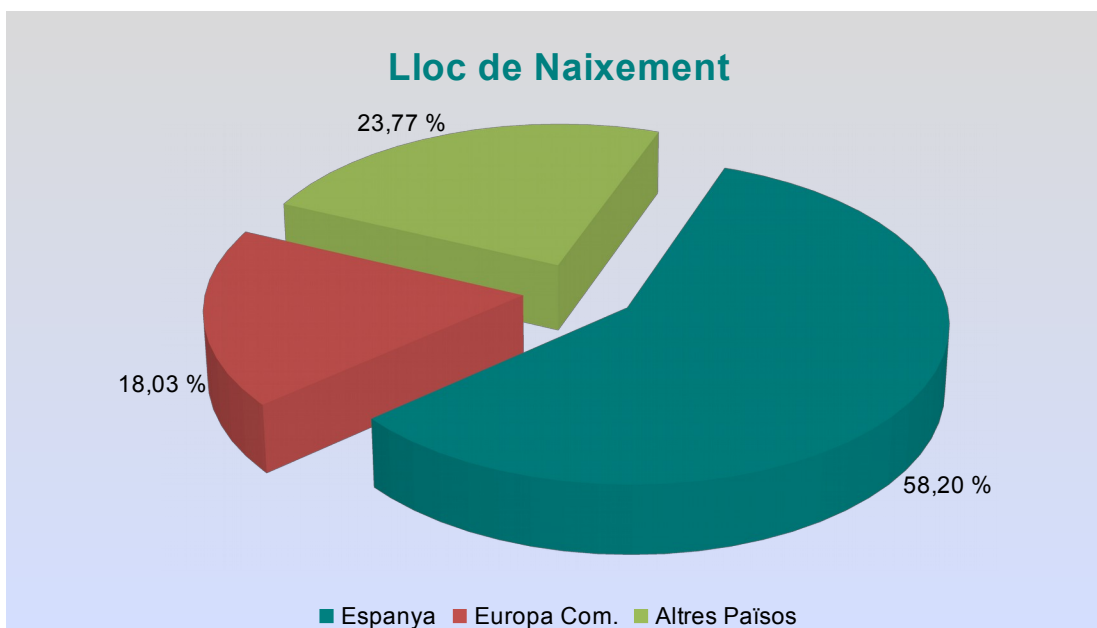
observem com es vénen incrementant en els últims anys les acollides a persones majors de 45 anys, sent a partir d'aquesta edat la de major ocupació al CAM. Això ha donat lloc al fet que la mitjana d'edat en l'últim any hagi estat superior als anteriors i situant-se en números preocupants, ja que és a causa del perfil d'usuari, trobant-nos amb un alt grau de persones grans que no troben allotjament per diferents raons.

18-64		65-84		84 i més	
Home	Dona	Home	Dona	Home	Dona
81	29	10	1	0	1

Lloc de naixement

	Total
<b>Espanya</b>	<b>71</b>
Moldavia	1
<b>Marroc</b>	<b>7</b>
Argentina	5
Colòmbia	2
Senegal	2
Equador	2
Romania	1
<b>Itàlia</b>	<b>10</b>
Rússia	2
Albània	1
Hongria	1
Irlanda	1
Polònia	2
Iran	2

	Total
Portugal	1
França	1
El Salvador	1
Gran Bretanya	1
Cuba	1
Bulgària	1
Alemanya	1
Hondures	1
Uruguai	1
Finlandia	1
Sàhara	1
Suècia	1
<b>Total</b>	<b>122</b>



La gran majoria de persones acollides al CAM son procedents del territori espanyol. Encara que tan sol 7 d'aquestes persones són nascudes a Balears, entre els procedents del territori espanyol destaquen, amb molta diferència, les persones que viuen o són residents de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears ja que suposen el 50% dels espanyols

usuaris del servei.

## 2.3. Dades dels usuaris allotjats

### Perfil general

El perfil de l'usuari de l'any 2016 ha estat el d'un home amb edat compresa entre els 45 i 55 anys, d'estat civil fadrí o separat, d'origen espanyol.

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

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

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

### Altres tipus perfil

Com en anys anteriors, a banda del perfil general de l'usuari, cal destacar altres perfils d'usuaris atesos al CAM durant l'any 2016.

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

Són usuaris que presenten una situació puntual de risc social, amb pocs recursos propis.

Són persones de fora de l'Illa que vénen a Eivissa a cercar feina; generalment parlem d'homes, fadrins o separats, d'una edat mitjana, que han treballat en àmbits molt concrets com l'hosteleria i la construcció i no tenen cap altre tipus de formació.

Arriben a Eivissa atrets per l'economia turística i la forta demanda actual de mà d'obra al sector de la construcció.

Viuen al CAM durant una setmana o més i quan marxen és perquè han trobat feina i disposen de mitjans econòmics.

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

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

Són persones que es troben dins d'un circuit de marginació social més o menys cronificat. Presenten problemàtiques diverses tals com: alteracions psíquiques, addicció a les drogues, desarrelament social, manca de recursos (propis, familiars, socials), ex-reclusió penitenciària.

Aquestes persones tant poden ser d'Eivissa com dels altres municipis de l'illa, venen al CAM fent demanda d'accés a recursos com: alimentació, ajut econòmic, suport en programes d'inserció laboral i social... Molts d'ells no reconeixen la seva problemàtica o no l'expressen (sobre tot en els casos d'addicció a les drogues i salut mental).

Amb aquests casos el CAM treballa reorientant la demanda cap als recursos/serveis específics mes adients a cada cas en particular, ja que l'objectiu és motivar l'usuari a seguir un tractament per a superar el seu problema.

Cal destacar que sempre que sigui possible un dels objectius de la intervenció que busquen els serveis específics és el contacte amb la família de l'usuari, sobretot en els casos de malalts mentals.

En els casos de les persones que es troben en tractament per una problemàtica derivada per una situació d'addicció a les drogues i/o salut mental l'atenció està condicionada a que l'usuari mantingui el tractament i seguiment mèdic, i sempre i quan es valori així pels serveis especialitzats amb els que s'estableix una estreta coordinació.

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

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

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

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

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

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

- **Problemàtica de tipus familiar**

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

En el primer cas (maltractaments), quasi sempre ve derivada per la Policia i fa demanda d'allotjament, suport i orientació. Des del CAM es treballa la demanda orientant-la cap a les gestions a seguir. Està poc temps al centre i marxa cap al seu lloc d'origen amb ajut de recursos familiars o del CAM.

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

- **Estrangers en situació diversa**

- Refugiats i asilats, amb permís de residència temporal "per circumstàncies excepcionals" però sense permís de treball.

- Estrangers que ingressen legalment a l'Estat Espanyol amb un visat de turisme 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.
- Estrangers que residien a l'estat Espanyol de manera irregular, els seus països d'origen formaran part de la Unió Europea a curt o mig termini i 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.
- Excepte els "turistes", la resta d'estrangers no disposen de vivenda, venen a Eivissa a cercar feina o bé, es troben a l'illa sense recursos econòmics ni vivenda i acudeixen al CAM fent demanda d'alimentació, allotjament i informació laboral i de regularització de la seva situació legal.
- En el cas dels "turistes" des del CAM es cobreix la demanda inicial i sempre es fa derivació als corresponents consolats per tal de contactar amb la seva família o amb altres recursos pertinents.
- Amb els refugiats i estrangers irregulars la intervenció va dirigida a informar-los sobre els serveis que atenen a aquest sector de població, així com assessorar-los dels tràmits per la seva regularització.
- Podem comentar que els estrangers en situació irregular, per la seva situació, es troben en una situació de desprotecció en relació als seus drets laborals, donat que al no poder accedir al sistema laboral normalitzat, per la manca de documentació, han de prestar els seus serveis professionals en condicions precàries respecte al sou i cobertura d'accidents i prestacions i sense garanties.

## 2.4. Dades generals d'usuaris 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 CAM. **Com ja vam explicar en el punt 1.1.2.**

Les demandes que realitzen amb més freqüència són:

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

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

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

### 2.4.1. Nivell d'atenció usuaris externs

Núm. d'altres en serveis externs	273
----------------------------------	-----

#### 2.4.2. Nivell d'atenció mensual d'usuaris externs

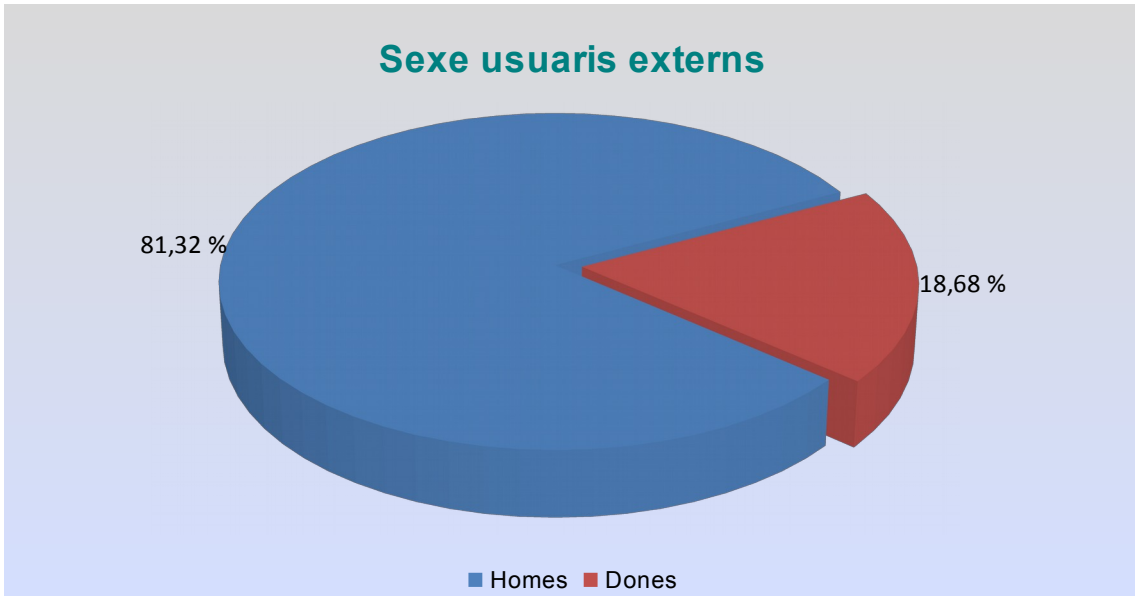
	Núm. d'altres prestacions externes	Núm. d'altres serveis externs
Gener	15	15
Febrer	16	16
Març	26	26
Abril	30	30
Maig	34	34
Juny	21	21
Juliol	31	31
Agost	20	20
Setembre	18	18
Octubre	18	18
Novembre	26	26
Desembre	16	16
<b>Totals</b>	<b>273</b>	<b>273</b>

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

El nombre d'usuaris en serveis externs i prestacions externes és molt similar, ja que la gent que acudeix al CAM, generalment utilitza tant un servei com l'altre.

#### 2.4.3. Sexe usuaris externs

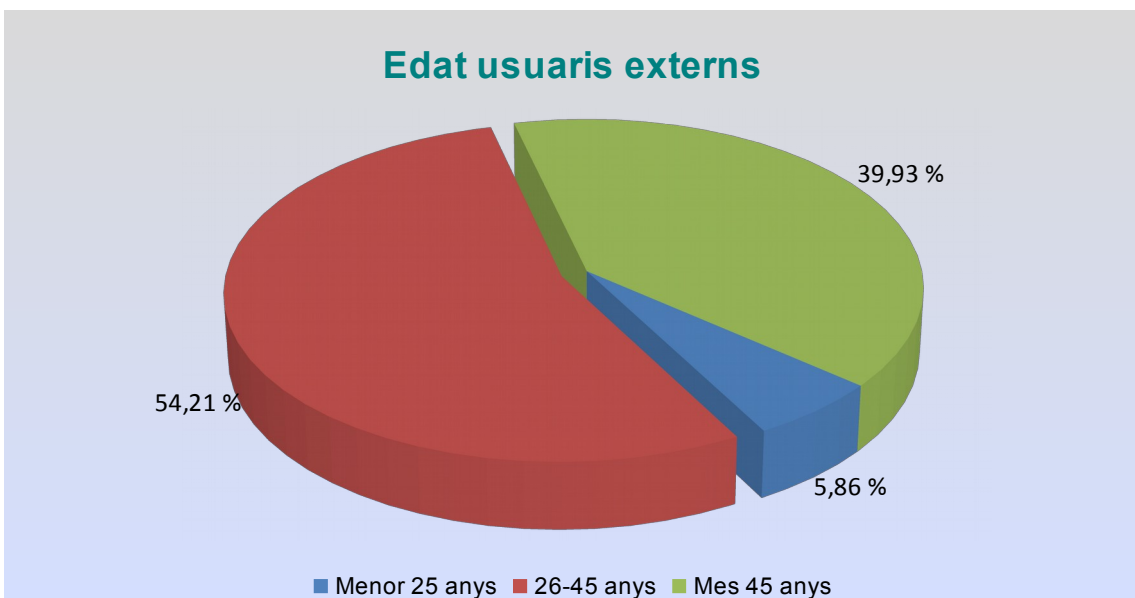
Sexe		
Homes	222	81,32%
Dones	51	18,68%
<b>Total Usuaris atesos</b>	<b>273</b>	<b>100%</b>



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

#### 2.4.4. Edat usuaris externs

Edat	Menor 25 Anys	De 26 a 45 Anys	Mes de 45 Anys
Homes	8	131	83
Dones	8	17	26
<b>Total Usuaris atesos</b>	<b>16</b>	<b>148</b>	<b>109</b>





#### 2.4.5. Lloc de naixement usuaris externs

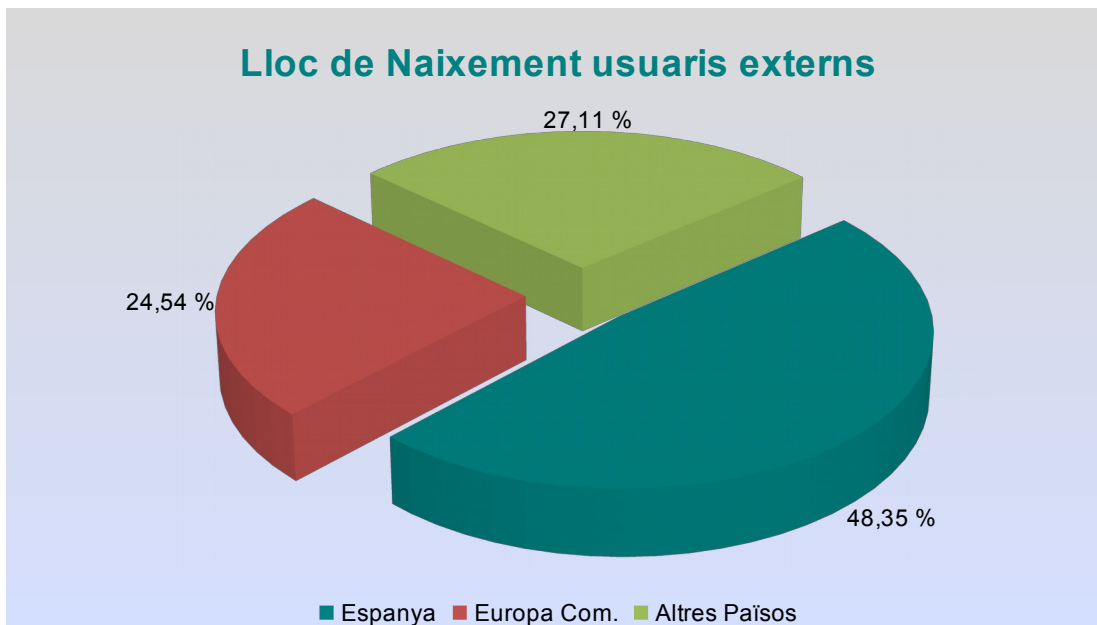
País	Total
Espanya	132
Itàlia	27
Colòmbia	4
Uruguai	6
Argentina	6
Romania	10
Marroc	20
Hongria	2
Polònia	3
Portugal	3
Mauritània	5
Veneçuela	1
Irlanda	2
Gran Bretanya	2
Sahara	2
Israel	1
Hondures	2
França	3

	Total
Bèlgica	2
Alemanya	3
Equador	2
Senegal	10
Lituània	1
Ucraïna	2
Cuba	3
R. Txeca	3
Suïssa	1
Rússia	2
Bulgària	5
Holanda	1
Brasil	1
Georgiana	1
Bolívia	1
Pakistan	3
El Salvador	1
<b>Total</b>	<b>273</b>

És curiós que pràcticament la meitat dels usuaris son espanyols, per només 10 dels 132 són nascuts a Balears.

Podem observar com les persones que acudeixen a Serveis Externs són en un major Percentatge homes.

En tractar-se els externs un perfil mes propi de la cerca d'ocupació la mitjana d'edat baixa considerablement ja que la majoria de persones externes que acudeixen a la Illa a la recerca de feina son homes de 26 a 46 anys d'edat.



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

#### 2.4.6. Temps d'utilització del servei

	Dutxes	Bugaderia	Consigna	Correus	Telèfon
Gener	262	88	139	4	59
Febrer	292	93	188	24	84
Març	280	122	205	11	86
Abril	305	143	292	10	94
Maig	354	95	252	8	109
Juny	243	94	193	15	64
Juliol	277	99	208	1	66
Agost	294	161	263	13	109
Setembre	323	96	171	6	81
Octubre	290	110	252	15	81
Novembre	310	140	154	12	96
Desembre	264	142	127	16	126
<b>Totals</b>	<b>3.494</b>	<b>1.383</b>	<b>2.444</b>	<b>135</b>	<b>1.055</b>

Les dutxes són amb diferència el servei més utilitzat, mentre que el correu és el que menys utilitza. **Mitjana de dutxes diària de 10 per dia.**

Els serveis utilitzats durant tot l'any, s'incrementen en nombre de primers a finals de l'any. Aquest increment arriba als 354 serveis al mes de Maig i es manté al voltant dels 290 la resta

de l'any, excepte el mes de Juny que hi ha 243.

Tot i que hi ha variacions durant els diferents mesos de l'any, diríem que els Serveis Externs mantenen una ocupació bastant alta durant tot l'any, amb un increment més notable a l'estiu, segurament a causa de l'inici de la temporada d'estiu, i amb aquesta les ofertes laborals que atrauen moltes persones de fora de les illes. Això sumat al fet que moltes persones a causa dels problemes de lloguer, estan vivint en pitjors condicions, moltes vegades en pisos pasteres i en molt males condicions, havent d'acudir al CAM a utilitzar els serveis externs.

#### 2.4.7. Prestacions usuaris externs

	Menjador	Aliments	Vals de roba	Prestacions econòmiques
Gener	9	3	44	372,52
Febrer	11	5	64	209,36
Març	17	2	66	306,14
Abril	7	2	62	201,25
Maig	10	2	73	339,71
Juny	11	0	66	107,56
Juliol	10	1	69	175,91
Agost	11	0	66	192,30
Setembre	11	1	41	88,40
Octubre	10	2	69	113,52
Novembre	11	2	80	270,74
Desembre	7	2	64	374,44
<b>*P.A.E. PPB 2</b>				204
Facturació viatges				121
<b>Totals</b>	<b>125</b>	<b>22</b>	<b>764</b>	<b>3.076,85 €</b>

#### \*Petició Ajut Econòmic Ajuntament.

L'augment en la quantitat de les prestacions és en part a causa del requisit que actualment exigeix el mercat laboral de la construcció respecte a la formació dels empleats, **TPC** títol professional de la construcció, s'ha produït una demanda de la targeta ja que les obres d'hotels han continuat. Havent-nos fet càrrec en alguns casos d'aquesta despesa.

És curiós com es mostra un descens de les prestacions i no obstant això un augment de la quantitat en les mateixes.

Des de l'últim any fins a est hem pogut veure com s'ha produït una pujada dels lloguers exponencial, tant en els pisos com a l'hora de llogar habitacions. La demanda ha estat tan

alta a causa de la veu de trucada 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 2016, moltes de les persones que van venir a la illa buscant treball i trobant-ho, o bé no poguessin mantenir l'allotjament a causa dels alts preus, o ben havien de treballar vivint en condicions infrahumanes. D'aquesta manera havien de tornar a les seves regions o llocs d'origen, aguantaven fins que se'ls acabava els diners i no podien tornar, o bé treballar sense poder descansar degudament. Sent necessària nostra ajuda perquè poguessin tornar en algun moment, abans que comencessin un procés d'exclusió social.

#### 2.4.8. Derivacions Serveis al CAM

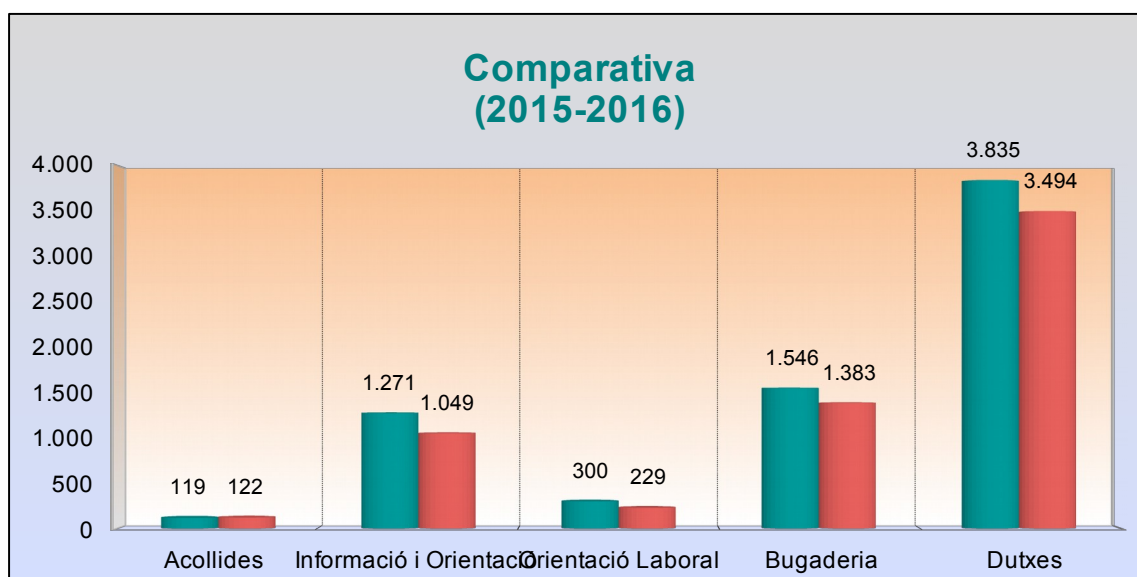
Derivants	Usuaris Acol·lits	Usuaris no acol·lits	Derivacions Totals
U.T.S Sa Riba	23	15	38
U.T.S Ponent	17	5	22
U.T.S Eixample	14	5	19
Serveis socials Sta. Eulària des Riu	6	2	8
U.T.S San Antoni de Portmany	5	3	8
Serveis Socials San Josep	3	2	5
U.S.M.	4	7	11
Formentera	2	1	3
Can Misses	2	0	1
C.A.D.	0	1	1
<b>C.A.M</b>	<b>46</b>	<b>18</b>	<b>66</b>
<b>Totals</b>	<b>122</b>	<b>59</b>	<b>117</b>

Observem com amb diferència la major part de les entrades al CAM han vingut demandades a través dels propis Serveis Externs del CAM, mitjançant la cita amb el Treballador Social. cal destacar com la UTS de Sa Riba ha estat el Servei de l'Ajuntament que més usuaris a derivat donada la seva zona estratègica respecte als altres Serveis.

La petició d'entrada al CAM comporta una valoració per part dels Treballadors Socials del Centre. Molts dels usuaris no han volgut beneficiar-se de la plaça atorgada quan ha arribat l'hora del seu acolliment, d'aquí aquestes 59 persones no acolliments.

### 3. Comparativa anys 2015 i 2016

	2015	2016	Tendència
Núm. de persones acollides	119	122	↑
Núm. de persones que han rebut Informació i Orientació	1.271	1.049	↓
Núm. de persones que han rebut Orientació Laboral	300	229	↓
Núm. de persones al servei de bugaderia	1.546	1.383	↓
Núm. de persones al servei de dutxes	3.835	3.494	↓



## 4. Conclusions

Després de veure les dades recollides a 2016, podem observar que ha hagut un estancament dels casos atesos als tres Serveis que s'ofereixen des del CAM, respecte de l'any anterior.

El perfil de la població usuària del Servei no ha canviat notablement en els últims anys

A causa de la societat actual i és sistema, el perfil ha canviat considerablement, creixent el perfil d'usuari de persona major de 48 anys que no havia anat a Serveis Socials, i que a causa del mercat actual existent s'ha vist esquerdat, trobant-se en un estat d'exclusió o necessitat amb el que mai abans s'havia topat.

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

Menys persones han fet ús del servei d'acolliment durant més temps.

Probablement el perfil d'usuari ha variat, ha disminuït el flux massiu buscant treball que està poques nits al CAM. Especialment als mesos d'estiu.

En trobar-se el Centre al 100% de la seva ocupació en època estival a causa del canvi de perfil anteriorment citat, aquest fet produeix que l'antic perfil no pugui arribar al CAM, que se centrava més en l'àmbit laboral. Això provoca que els acolliments s'allarguin en el temps. El problema de l'habitatge a Eivissa, posa de manifest una de les febleses per a les persones que es troben en situació de necessitat o exclusió social. L'accés a les mateixes a causa de la temporada es torna tasca impossible. Tant pel cost com el manteniment dels lloguers abusius i la falta d'allotjaments, retarda les sortides del CAM, convertint als beneficiaris del CAM en temporers del propi recurs per alguns mesos.

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

Les disminucions d'alguns 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.

També es reflecteix com hi ha una reculada de beneficiaris d'altres països. Són cada vegada més les persones d'origen espanyol que recorren a qualsevol dels serveis del CAM. Tant per tenir més informació on acudir, com perquè les necessitats d'usuaris d'origen nacional ha anat en augment, 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 canviant s'hauria de realitzar amb la cura adient.

Des del CAM 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 complerta i integral, així com posar en comú els diferents punts de vista que s'obtenen des dels diferents Serveis i dels diferents professionals implicats, amb 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 CAM és molt diversa. En el que a nacionalitat i procedència es refereix, aquesta diversitat comporta dificultats culturals i idiomàtiques. Per una altra banda aquesta diversitat té el seu reflex en les necessitats i demandes a cobrir.

És important que totes les persones ateses des del Servei siguin tractades de la mateixa manera, però no en termes d'igualtat si no en termes d'equitat, amb el que 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 en el Servei d'Acolliment.

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

És fonamental que al centre es aconseguís una convivència positiva entre les persones allotjades i l'equip tècnic, per el que 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 el que és precís 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.

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 apreïïn alguna problemàtica rellevant per el desenvolupament de la intervenció, a més de ser autosuficients en les tasques tals com la higiene personal.

El fet de que el Centre es trobi en un tercer pis sense ascensor, dificulta greument l'accés a persones amb problemes de mobilitat.

El Servei d'Acolliment està tancat des de les 10 h fins les 17:30 h els caps de setmana. Això obliga a tots els usuaris a romandre fora del Centre, inclús a aquells que no realitzen cap activitat laboral i inclús quan pateixen alguna malaltia que requerís repòs o recer. Aquesta situació s'agreuja durant els caps de setmana i els dies festius, ja que el Centre de Dia de

Cáritas roman també tancat.

Es responsabilitat dels professionals del CAM vetllar per la seguretat dels usuaris i dels monitors. És per això que hem de ser cauts a l'hora de donar entrada a persones que puguin posar en perill la integritat de qualsevol altra persona allotjada al CAM.

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

Ens trobem amb una gran dificultat quan una de les persones que sol·liciten el Servei no s'adequa a algun d'aquestes aspectes, doncs no existeix altre recurs alternatiu a l'illa on es pugui allotjar la persona, el que obliga a flexibilitzar les limitacions d'entrada i fa que es donin situacions complicades.

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



CONVENIS I SUBVENCIONS

## CONVENIS DE COL·LABORACIÓ AMB ENTITATS SOCIALS

### Descripció

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

### Perfil entitats destinataries

La regidoria de Benestar Social estableix convenis amb institucions o entitats en el que 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 associació o entitat legalitzada per realitzar les accions dirigides als ciutadans del municipi d'Eivissa és un requisit imprescindible.

### Durada

Els convenis solen tenir una vigència anual.

### Quantia pressupuestaria

Per l'any 2016 hi havia consignat un pressupost total de 252.500€ dels quals una vegada executats els convenis i presentades les justificacions pertinents de totes les entitats es van concedir un total de 252.472,78€

### Avaluació

Seguint aquestes línies d'actuació l'Ajuntament d'Eivissa va subscriure d'11 convenis de col·laboració amb les següents 10 entitats:

- Conveni de col·laboració entre l'Ajuntament d'Eivissa i la Plataforma Sociosanitària de les Pitiüses.
- Conveni de col·laboració entre l'Ajuntament d'Eivissa i l'Associació de familiars de malalts d'Alzheimer.
- Conveni de col·laboració entre l'Ajuntament d'Eivissa i Càritas d'Eivissa.
- Conveni de col·laboració entre l'Ajuntament d'Eivissa i la Fundació Ignaci Wallis.
- Conveni entre l'Ajuntament d'Eivissa i l'Obra Social de la Caixa i l'Associació de gent gran d'Eivissa "L'Esplai".
- Conveni de col·laboració entre l'Ajuntament d'Eivissa i l'Assemblea Insular de Creu Roja d'Espanya.
- Conveni de col·laboració entre l'Ajuntament d'Eivissa i l'Associació de Donants de Sang d'Eivissa.
- Conveni entre l'Ajuntament d'Eivissa i el club de jubilats i pensionsistes del mar d'Eivissa i Formentera.
- Conveni entre l'Ajuntament d'Eivissa i l'Associació d'Esclerosis Múltiple.
- Conveni entre l'Ajuntament d'Eivissa i Fundació Deixalles.

## CONVOCATÒRIA DE SUBVENCIONS 2016

### **Descripció**

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

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

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

### **Perfil entitats destinataries**

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

### **Durada**

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

### **Quantia pressupuestaria**

Per l' any 2016 es tenia una consignació pressupostària de 70.000€ dels quals una vegada finalitzat el procés de presentació de la justificació per part de cadascuna de les entitats es van distribuir un total de 66.040,30€ entre un total de 21 associacions, entitats i fundacions.

### **Avaluació**

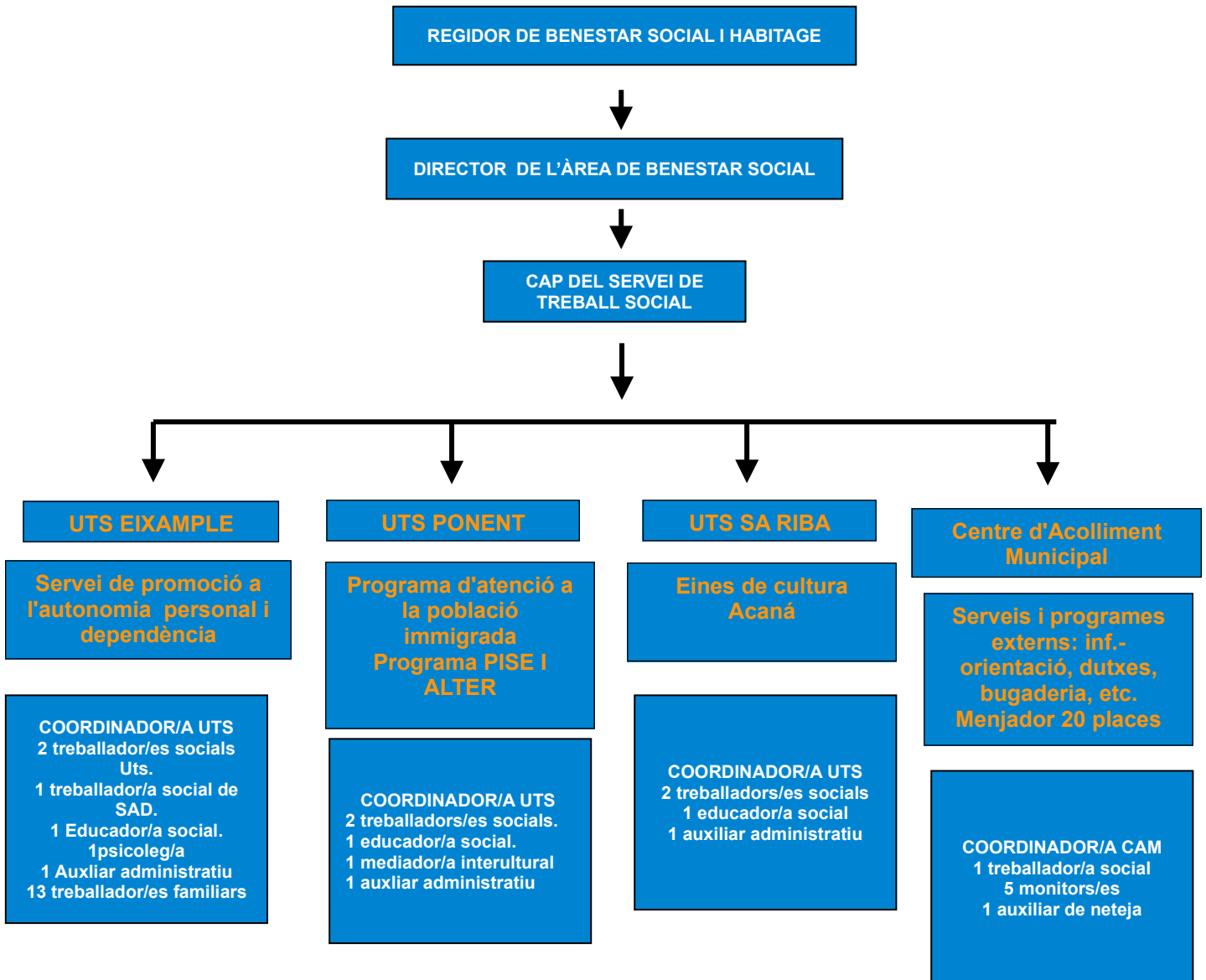
Les entitats que es van presentar al concurs de subvenció i que finalment van rebre ser objecte de subvenció van ser:

- DEFORSAM .
- APNEEF .
- AFFAC .
- Associació de voluntaris "Magna Pitiusa" .
- ACIB, delegació celíacs Eivissa i Formentera.
- ALCER Illes balears.
- Plataforma Socio sanitaria de las Pitiuses.
- Banc dels aliments d' Eivissa i Formentera.
- AEMIF.
- ACTEF.
- Associacio d' Asperger Ibiza i Formentera.
- Associació de persones amb Diabetes de les Illes Pitiuses.
- APFEM.
- Red Madre Balears.
- Metges del Mon Illes Balears.
- APAAC.

- Associació dones progressistes.
- La llave del armario.
- Fundació Deixalles.
- ADAA.
- Fundación Hombre Libre-Projecte Home Eivissa.

## RECURSOS HUMANS

ORGANIGRAMA BENESTAR SOCIAL 2016



ANNEX 1  
INTERVENCIÓ AL BARRI DE SA PENYA.

## MEMÒRIA D'INTERVENCIÓ AL BARRI DE SA PENYA 2016

L'abordatge de la situació social i comunitària del barri de sa Penya va ser un repte complicat de plantejar per la multitud de factors que hi coincidien, que feien de qualsevol actuació que es plantejàs una incògnita sobre l'assoliment dels objectius, degut als diversos intents anteriors frustrats que s'havien portat a terme i l'existència sobre l'actuació global de diferents perspectives, sensibilitats i interessos que hi havia sobre una mateixa problemàtica, que per la seua història i característiques, influenciava tota la ciutadania del municipi.

Tenint en compte els nous condicionants que varen sorgir amb la sentència judicial que posava una data màxima concreta per dur a terme l'actuació, des de la perspectiva social i tenint molt present la vinculació directa dels altres departaments del consistori per poder dur a terme l'actuació inicial i les posteriors necessàries per a la recuperació del barri de sa Penya, la Regidoria de Benestar Social plantejà una sèrie de punts que eren imprescindibles perquè es pogués culminar amb èxit tot el procés.

Un lideratge ferm i compartit. Amb l'objectiu de coordinar totes les àrees d'actuació i les competències i responsabilitats de cada departament.

La creació d'una comissió específica de seguiment i compliment de les tasques i objectius establerts per cada àrea.

Un seguiment molt exhaustiu en la comunicació interna i externa, establint un únic portaveu del consistori per a la comunicació externa i amb els mitjans de comunicació.

Disposar d'un pressupost propi per a la intervenció que cal portar a terme, amb la necessària i imprescindible col·laboració per part de les altres administracions i intentant sumar possibles col·laboracions d'altres entitats i institucions.

La necessitat d'establir mecanismes de participació ciutadana en tots aquells apartats i processos que així ho permetin.

Regir el treball i les actuacions que ho permetin per indicadors de procés i no exclusivament de temps, sobretot el que està directament relacionat amb persones i famílies.

Vertebrar el pla d'actuació des d'una perspectiva integral, sumant el màxim d'àrees a tota l'actuació.

La vinculació de totes les àrees, amb la vinculació directa de l'equip de govern i els caps d'àrea, amb l'acord que es tracta d'una actuació prioritària per a totes les àrees.

Comptar amb un equip d'intervenció social extern, per dur a terme la intervenció social.

Obtenir la col·laboració en tot el procés de la Fundació Secretariat Gitano, com a entitat amb trajectòria reconeguda en processos semblants i de treball amb ètnia gitana.

Fruit de la coordinació i de treball amb les altres administracions, es va poder rebre suport de cara a l'actuació que s'estava planificant. Amb el Govern Balear a través de la Conselleria de Serveis Socials Cooperació i de la Conselleria de Territori Energia i Mobilitat a través d'IBAVI, així com el Consell Insular d'Eivissa a través de la Departament de Sanitat, Benestar Social, Igualtat i Relacions amb entitats i associacions, es varen signar tres convenis amb cadascuna de les conselleries que varen permetre disposar d'un suport essencial per poder completar tot el procés de feina que s'estava portant a terme. En els



casos de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació del Govern balear i del Departament de Sanitat, Benestar Social, Igualtat i Relacions amb entitats i associacions del Consell Insular d'Eivissa es varen signar convenis econòmics per una quantia de 25.000€ amb cadascuna de les conselleries i amb l'IBAVI pertanyent a la Conselleria de Territori Energia i Mobilitat del Govern balear, la cessió de 6 pisos en règim de lloguer a l'illa de Mallorca.

Ja des de la perspectiva social i centrant-nos en el treball amb les persones i famílies, la Regidoria de Benestar Social va plantejar un treball vertebrat en 3 fases, una inicial, una intermèdia i una final, seguint criteris dels quals en podem destacar:

- La recuperació de la confiança en la població afectada.
- Establir una intervenció que permetés la cobertura dels seus drets.
- Acompanyar en l'aprenentatge per complir els drets com a ciutadans del municipi.
- Establir un pla d'intervenció vertebrat en l'acompanyament durant tot el procés amb una temporalitat basada en el procés i no en el temps, i que inclogués l'acompanyament per al relleu generacional.
- Creació d'un equip d'intervenció intercultural amb un grau alt de professionalització.
- Establir com a objectiu final la reubicació final en un habitatge normalitzat, amb el conseqüent acompanyament dels professionals corresponents.

A la fase inicial allò que es va cercar va ser un acostament a les persones i famílies, un treball de vincle i de confiança amb els nous professionals, informant i orientant sobre el procés que calia executar. L'obtenció de la filiació de cada grup familiar amb les seues característiques pròpies, i poder iniciar un valoració conjunta i la determinació d'alternatives per a cadascuna d'elles, debatent conjuntament entre l'equip específic d'intervenció i l'equip de la unitat de treball social de zona.

En una segona part d'aquesta fase inicial, ja es començaven a esbossar els plans de feina amb les persones i famílies i s'elaboraven totes les eines metodològiques que es requerien segons les demandes proposades per cada persona/família. A mesura que s'avarençava en aquest apartat, es concretaven els acords, els plans de feina i s'establia la metodologia de treball per abordar-los, sempre contemplant la total participació de les persones/famílies involucrades en tot el procés.

La fase intermèdia ja contemplava la sortida del nucli de sa Penya. Es tractava de culminar físicament la sortida cap aquells acords a què s'hagués arribat amb les persones/famílies i vetllant per garantir i mantenir els drets dels menors per a aquelles situacions amb probabilitat que succeïssin.

En una segona fase d'aquest aspecte, ja es contemplava l'acompanyament al nou espai, la ubicació del nucli al nou habitatge i la facilitació en el descobriment en l'ús de recursos i equipaments, i el seu ús adequat, així com el seguiment de les pròpies persones i famílies. Tot i això també es contemplaven possibles endarreriments i diferents ritmes de feina amb cadascuna de les persones/famílies amb les quals es va poder treballar, per les situacions particulars de cadascú i les dificultats d'accés a certs recursos que es plantejaven en aquell moment.

La fase final ja es va contemplar com la normalització en l'ús dels equipaments públics i de la relació amb l'entorn així com els recursos comunitaris que oferia el barri, per a aquelles famílies que haguessin volgut anar seguint el treball conjunt plantejat, així com mantenir de forma transversal amb totes les famílies que tinguessin menors a càrrec un treball concret per prevenir i erradicar l'absentisme escolar.

L'objectiu final amb què s'iniciava el treball va ser l'accés a un habitatge normalitzat, sigui quina sigui la situació final amb la qual s'hi accedís i el lloc on poguessin tenir accés, independentment de les mesures intermèdies urgents amb què s'hagués de treballar de forma temporal provocades per condicionants aliens al propi Ajuntament.

L'equip d'intervenció social amb què vàrem comptar va estar format en un inici per dos treballadors socials, que es va reduir a un en el moment en què es va treballar l'acompanyament de les famílies/persones ja un cop situades a les noves ubicacions.

La feina conjunta de l'equip d'intervenció i la Unitat de Treball Social de la zona va portar a una col·laboració estreta per poder dur endavant el treball amb les persones i famílies. Va ser un dels aspectes imprescindibles i claus per tal de poder ajustar el plans de feina amb cadascuna de les famílies/persones amb les quals es va treballar, ja que la coordinació i el treball conjunt així com l'estudi de la viabilitat dels plans de feina que s'anaven proposant, va poder permetre el plantejament d'objectius reals i assequibles.

L'equip d'intervenció va emprar una perspectiva de treballs basada en una intervenció individual/familiar orientada a garantir les alternatives proposades per les mateixes persones/famílies i basades en plans individualitzats de treball per superar la situació de marginació social en la que vivien.

La metodologia de treball que es va utilitzar va ser la pròpia del treball social de casos, amb les tècniques de treball alternades d'entrevista i visites a domicili. En qualsevol part s'establien processos d'acompanyament, segons les característiques de cada família/persona, les seues pròpies capacitats i autonomia i els temps necessitats per ells. Al mateix torn, tot el procés es va caracteritzar per l'emfatització amb el treball en xarxa i l'avaluació contínua de cada nucli familiar a nivell individual i familiar.

Els acompanyaments fora del municipi varen estar precedits pel contacte amb els serveis socials de zona de destinació, per tal de coordinar la rebuda i l'atenció a les famílies al lloc, com a suport imprescindible dins el procés que s'havia iniciat amb elles.

Les dades quantitatives de l'actuació que es presenten un cop es va donar per conclosa la intervenció social són les següents:

TIPUS D'ACTUACIONS	Núm. ACTUACIONS
Reunions de coordinació amb UTS sa Riba	12
Reunions de supervisió amb la Direcció de la Regidoria de Benestar Social.	16
Entrevistes de seguiment i actuacions diàries(trucades telefòniques, contactes espontanis, etc.) totals	100
Coordinació amb altres professionals i/o recursos	43
Acords socials i/o terapèutics signats	11
Sortides acordades a través de mediació sense prestació	16
Modificacions dels acords socials	4
Prestacions econòmiques tramitades	52
<b>TOTAL ACTUACIONS</b>	<b>254</b>

TIPUS D'ACTUACIONS	Núm. Nuclis familiars beneficiats
Informació, orientació i assessorament.	24
Mediació	26
Pla de feina	10
<b>TOTAL D'ACTUACIONS</b>	<b>60</b>

RECURSOS TRAMITATS	QUANTIA
PIS DE LLOGUER SOCIAL	3
PIS DE LLOGUER	4
PLACES PENSIONS	11
PASSATGES	24
AJUDES D'ALIMENTACIÓ	9
TRÀMITS DOCUMENTALS	1
<b>TOTAL</b>	<b>52</b>

A mode de conclusió valoram que es varen complir els objectius que es plantejats a l'inici de la planificació de l'actuació. Es va garantir en tot moment a cada nucli familiar una proposta de treball orientada a millorar la seua situació de marginació social, a més de dur-se a terme una sortida consensuada de les famílies dels habitatges que ocupaven de forma irregular. Tot i que les sortides de cada família varen ser molt diverses i això va suposar un sobre esforç important a la feina que vàrem portar a terme, consideram que les alternatives escollides i treballades als plans de feina es varen adequar a les circumstàncies sociolaborals dels afectat i al difícil context de l'habitatge a l'illa d'Eivissa.

Tenint present que les actuacions sempre varen tenir com a primera ordre respectar les decisions familiars, entesos com el centre de la intervenció social que estàvem portant a terme, es considera que la metodologia emprada va ser la correcta, on en tot moment, varen prevaldre els drets, les necessitats, demandes i desitjos de les persones ateses quan aquestes responien a una situació viable i favorable a curt i mitjan termini. Malgrat tot, es considera que l'historial d'actuacions frustrades en el passat sota un entorn social i tenint en compte el sector de població que es tractava, la construcció social i mediàtica de l'entorn, l'escàs temps d'actuació, el difícil context de treball, la manca a mitjan i llarg termini de recursos tècnics i econòmics, varen acabar condicionant considerablement part de les actuacions plantejades amb les famílies, afectant de forma conseqüent el grau de satisfacció d'aquestes i dels objectius plantejats amb aquestes.

A nivell concret, les peculiaritats i els antecedents del procés de desallotjament i la necessitat d'una ràpida actuació marcada per una sentència judicial que delimitava el factor temps, va afectar de forma directa el treball que calia dur a terme amb les famílies, per la qual cosa les recomanacions per al treball d'aquestes característiques és la disponibilitat d'un major temps per a la culminació dels plans de feina i l'acompanyament tècnic de les famílies així com un increment important dels recursos tècnics necessaris per poder completar una actuació d'aquesta magnitud.