

MEMÒRIA

REGIDORIA DE BENESTAR SOCIAL

AJUNTAMENT D'EIVISSA

INDEX

Introducció

Estructura del Departament

Recursos Humans de la Regidoria

Pressupost 2020

1. Serveis Socials Comunitaris Bàsics:

- 1.1 Actuacions i expedients 2020.
- 1.2 Prestacions econòmiques individuals.

2. Serveis de Promoció de la Autonomia personal i dependència:

- 2.1 Servei d'ajuda a domicili (SAD)
- 2.2 Servei de teleassistència.
- 2.3 Servei de menjar a domicili.
- 2.4 Servei neteja i manteniment de la llar.
- 2.5 Servei de cessió d'ajudes tècniques.

3. Atenció a Infància i Família:

- 3.1 Prestacions econòmiques per a infants i famílies amb menors.
- 3.2 Projecte d'intervenció socioeducativa municipal (PISEM).
- 3.3 Projecte d'intervenció sociolaboral per a joves.
- 3.4 Projecte centre social Sa Miranda.
- 3.5 Projecte Aules sense fronteres.
- 3.6 Projecte centre Betania.

4. Atenció a persones en procés d'inclusió social:

- 4.1 Servei d'acollida municipal
- 4.2 Menjador social.
- 4.3 Renda mínima d'Inserció.
- 4.4 Treball Xarxa d'Inclusió.

5. Atenció a la Diversitat:

- 5.1 Informe arrelament social.
- 5.2 Informe adequació habitatge per reagrupament familiar.

6. Convenis i subvencions

- 6.1 Convenis.
- 6.2 Subvencions.

Annex: Actuacions extraordinàries COVID-19

INTRODUCCIÓ.

En aquesta memòria se sintetitzen les principals dades i actuacions desenvolupades, durant l'any 2020, per l'Àrea de Benestar Social de l'Ajuntament d'Eivissa.

Un any marcat per la greu crisi sanitària i social per COVID-19, que ha requerit l'adopció de mesures especials per procurar l'atenció a les persones més vulnerables i el compliment del Reial decret pel qual es declara l'Estat d'Alarma i les mesures adoptades per les autoritats sanitàries per a la gestió de la situació de crisi que les successives onades de la pandèmia ha provocat. La Memòria dona a conèixer l'activitat desenvolupada agrupada per àmbits d'actuació amb un model adaptat per donar compte simultàniament de les dades globals així com de les dades específiques corresponents al període de confinament per COVID-19.

Cal assenyalar en primer lloc l'enorme impacte que la crisi ha tingut en les persones més vulnerables; aquesta ha ocasionat que els ciutadans i ciutadanes del municipi demandin atenció i ajuda als serveis socials municipals, estiguessin, o no, sent atesos per ells.

L'augment sobtat i tan elevat de la demanda, junt amb les mesures de confinament adoptades, ha suposat un reajustament complet de l'organització de l'atenció dels Serveis Socials Municipals, amb les dificultats que això suposa per a un municipi com el d'Eivissa i per a un sistema basat en la descentralització i en la proximitat, i que han hagut d'articular una nova manera d'atenció, per garantir l'atenció de les urgències així com una tasca diària i permanent d'atenció telefònica; per posteriorment, tornar progressivament a l'atenció presencial, en la mesura que l'evolució de la pandèmia ho permetia.

Un any complex, en què s'han hagut de solucionar dificultats administratives per fer efectius procediments urgents, implantar multiplicitat de recomanacions i mesures adoptades per les autoritats sanitàries, elaboració de protocols i gestió de recursos per donar resposta a les necessitats socioeconòmiques dels ciutadans/es en situació de vulnerabilitat social; així com atenció i serveis per a la permanència a l'entorn de les persones i la protecció a les famílies.

ORGANIGRAMA BENESTAR SOCIAL 2020

DE BENESTAR SOCIAL, GENT GRAN I EDUCACIÓ

DIRECTOR DE L'ÀREA DE BENESTAR SOCIAL

CAP DEL SERVEI DE TREBALL SOCIAL

CAP D'ADMINISTRACIÓ UNITAT DE GESTIÓ



PRESSUPOST 2020:

PROGRAMES DE BENESTAR SOCIAL 2020: PRESSUPOST EXECUTAT

	2020
Serveis Socials Comunitaris Bàsics	375.749,23
Servei de Promoció de l'Autonomia personal i Dependència	292.811,94
Atenció a Infància i Família	265.543,89
Atenció a persones en procés d'inclusió social	554.570,32
Convenis i subvencions	590.272,36
TOTAL	2.078.947,74€

1. SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS

Els serveis socials comunitaris bàsics constitueixen el punt d'accés immediat i el graó més proper a la ciutadania del sistema de Serveis Socials. L'objectiu fonamental és aconseguir el nivell més alt possible de benestar social per a totes les persones que resideixen al municipi d'Eivissa.

El lloc on es presten és a la Unitat de Treball Social (UTS), on un equip de professionals qualificats, informa, orienta, assessora i realitza els contactes i gestions necessaris per facilitar solucions als problemes de caire social que es plantegin. Són el primer nivell d'atenció per donar cobertura a les necessitats socials bàsiques de la població. La nostra finalitat és obtenir el nivell més alt possible de benestar social així com afavorir el ple desenvolupament de les persones del nostre municipi.

ELS SERVEIS QUE OFEREIXEN ALS SSCB SÓN:

- Informació, orientació i assessorament per adequar solucions a problemes personals i familiars.
- Servei d'atenció domiciliària (SAD), teleassistència, menjar a domicili, servei de neteja de llar i préstec de material tècnic.
- Suport a persones, famílies i grups.
- Orientació i tramitació dels diferents ajuts socials.
- Informació sobre recursos socials per a infants, joves, gent gran, persones amb discapacitat, les dones...
- Accés a recursos i serveis especialitzats.
- Intervenció psicosocial a persones, famílies i/o grups.
- Col·laboració amb entitats i grups del barri per buscar conjuntament solucions als problemes socials de la població.

CENTRES DE SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS A LA CIUTAT D'EIVISSA

Centre de serveis socials comunitaris bàsics EIXAMPLE

Zona que atén: L'Eixample, sa Capelleta, Puig des Molins, can Misses, sa Colomina, can Buffí.

UTS EIXAMPLE: C. de Fra Vicent Nicolau 7-1r Tel. 971 39 76 00 - Ext.: 24010

Correu electrònic: eixample.uts@eivissa.es

Centre de serveis socials comunitaris bàsics SA RIBA

Zona que atén: La Marina, Dalt Vila, sa Penya, plaça des Parc, s'Alamera, es Pratet, sa Blanca Dona, Vuit d'agost, Talamanca, Illa Plana i Cas Ferró.

UTS SA RIBA: Pl. de Sa Riba, 12, Tel. 971 39 76 00 - Ext.: 24040

Correu electrònic: sariba.uts@eivissa.es

Centre de serveis socials comunitaris bàsics PONENT:

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

UTS SOCIAL PONENT: C. de Formentera, 11, baixos, Tel. 971 39 76 00 - Ext.: 24030

Correu electrònic: ponent.uts@eivissa.es

1.1 ACTUACIONS I EXPEDIENTS 2020:**DADES DELS SERVEIS DURANT 2020:**

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

És evident que l'efecte de la pandèmia va fer que gairebé es duplicàs el nombre de casos anuals que s'atenen al llarg de l'any a cada centre de SSCB, però el que resulta més rellevant és l'augment en l'obertura de casos nous, que gairebé es va triplicar respecte als casos nous oberts de l'any 2019.

EXPEDIENTS ATESOS PER UTS:

	2020	2019	2018
UTS EIXAMPLE	894	469	437
UTS PONENT	806	488	461
UTS SA RIBA	772	528	407
TOTAL	2.472	1.485	1.305

EXPEDIENTS NOUS OBERTS PER UTS:

	2020	2019	2018
UTS EIXAMPLE	469	142	172
UTS PONENT	455	168	203
UTS SA RIBA	331	156	154
TOTAL	1.255	466	529

EXPEDIENTS TANCATS PER UTS:

	2020	2019	2018
UTS EIXAMPLE	180	48	127
UTS PONENT	151	151	201
UTS SA RIBA	82	93	48
TOTAL	413	292	376

EVOLUCIÓ EXPEDIENTS SERVEIS ESPECÍFICS

	2020	2019	2018
SERVEI D'ACOLLIDA MUNICIPAL (SAM)	707	639	500

IMMIGRACIÓ	116	135	164
SERVEI D'ATENCIÓ A DOMICILI (SAD)	368	353	344
TOTAL	1.191	1.127	1.008

1.2 PRESTACIONS ECONÒMIQUES INDIVIDUALS

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

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

TOTAL PRESTACIONS PER UTS 2020

		IMPORT	2020	2019
UTS EIXAMPLE	PET	26.057,39	126	122
	PPB	230.347,32	1.287	408
UTS PONENT	PET	24.799,65	105	143
	PPB	231.959,79	1.177	517
UTS SA RIBA	PET	42.568,50	206	182
	PPB	204.174,23	1.393	526
SAM	PET	100	2	0
	PPB	36.558,17	169	9
		796.565,05	4.465	1.908

COMPARATIVA PRESTACIONS ECONÒMIQUES DISTRIBUÏDA PER BLOCS DE CONCEPTES

	2020	2019
Ajudes habitatge	184.518,71	155.305,43
Ajudes educació	98.554,06	128.631,32
Ajudes salut	8.331,07	10.591,83
Ajudes CNB	495.831,90	113.843,29
Ajudes altres	9.329,31	5.800,03
TOTAL	796.565,05	414.171,90

Evidentment l'efecte de la COVID-19 està darrere de l'increment en despesa econòmica de Benestar Social durant 2020, la qual gairebé es va duplicar en comparació amb l'any 2019. S'ha de tenir en compte que els Serveis Socials del municipi durant els mesos d'abril a juliol (període més estricte del confinament) van

patir un increment de demandes produït pel retard i col·lapse en la tramitació i posterior cobrament de les prestacions econòmiques d'altres administracions que havien de pal·liar la manca d'ingressos de moltes persones i famílies.

Aquest augment de petició d'ajudes, durant la segona meitat de l'any, es va anar mantenint, ja que el motor econòmic de l'illa i també del municipi està vinculat al sector serveis i aquest, tot i que es van relaxar mesures de mobilitat i restriccions d'aforaments, durant l'estiu, no va suposar una veritable reactivació econòmica que es traduís amb un increment considerable de llocs de feina, i per tant d'augment d'ingressos de cara als ciutadans en situació d'atur.

Si s'analitza la despesa per concepte, es veu evident que el concepte CNB (cobertura necessitats bàsiques) que inclou les despeses d'aliments, deutes subministraments, entre d'altres, es la que va créixer de manera exponencial, triplicant-ne les dades.

El bloc que va patir una major davallada va ser la d'educació, que inclou els conceptes de llar d'infants i/o activitats extraescolars, les quals es van suspendre durant l'època més dura del confinament, davant la qual cosa queda motivada la davallada.

També és destacable l'augment en la partida de despeses d'habitatge, i més tenint en compte que l'àrea de Benestar Social va gestionar unes ajudes específiques destinades a despeses de lloguer vinculades a situar de la COVID-19 que es mostraran a l'annex adjunt a la memòria, però van suposar una despesa de més de 550.000 €.

2. SERVEI D'AUTONOMIA PERSONAL I DEPENDÈNCIA

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

SERVEIS QUE S'OFEREIXEN:

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

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

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

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

Servei Menjar a domicili: Contracte de serveis amb l'empresa Apfem Aktua, l'Ajuntament d'Eivissa presta una atenció integral a domicilis que consisteix en menjar a domicili i seguiment del servei.

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

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

2.1 SERVEI D'AJUDA A DOMICILI (SAD):

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.

Persones destinatàries i requisits

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

Amb el desenvolupament progressiu dels recursos vinculats al reconeixement de grau de Dependència emmarcat dins el Sistema de Dependència del Govern de les Illes Balears, el SAD Municipal s'ha establert com un recurs que durant el 2020 s'ha destinat prioritàriament a donar resposta a les necessitats d'aquelles persones que, trobant-se en una situació de manca d'autonomia personal, no compleixen els requisits per sol·licitar la valoració de grau de Dependència o bé es troben a l'espera de resolució i adjudicació de recurs.

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 2020.

Finalització: desembre 2020.

Sol·licituds

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

Avaluació:

Durant l'any 2020 s'han atès 140 persones. D'aquests 42 casos són casos nous, i hi ha hagut 35 casos de baixa.

SERVEI D'AJUDA A DOMICILI

	USUARIS	%
HOMES	48	34,29%
DONES	92	65,71%
TOTAL	140	

Amb els 140 usuaris/es s'han prestat un total de **11.374,50 hores**.

Degut a l'agreujament o complicació de certs casos, el Servei d'ajuda a domicili realitza serveis de suport, aquest servei consisteix en la realització de les tasques establertes en el domicili per part de dos treballadores familiars. El servei d'ajuda a domicili ha pogut realitzar un total de 2.191,5 hores de suport i acompanyament al llarg de 2020. Es valora molt positivament aquest servei perquè permet atendre aquells casos que sense aquest suport una treballadora familiar sola no el podria realitzar. Alhora realitza una funció de prevenció de riscos laborals de les treballadores familiars. Tot això comporta una major qualitat del servei que s'ofereix i d'atenció a la persona beneficiària.

En aquest sentit durant el 2020 es va continuar comptant amb els serveis d'una empresa externa, en contractació de serveis des d'abril de 2018, per donar aquest reforç i suport a determinats domicilis, així com per reduir la llista d'espera, amb 4.500 hores de servei a l'any.

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

2.2 SERVEI DE TELEASSISTÈNCIA:

Es tracta d'un servei tècnic d'atenció domiciliària, que té com a finalitat assegurar l'estada de l'usuari/ària 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 es pot activar des de qualsevol punt del domicili. L'usuari contacta amb un centre d'atenció des del qual canalitzen la seua demanda cap al recurs més idonis (serveis d'urgència, sanitaris, familiars, etc.).

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

Persones destinatàries i requisits

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

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

Per altra banda es té en compte el nivell d'ingressos del nucli de convivència de la persona beneficiària.

Atencions que ofereix

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

Durada

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

Sol·licituds

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

Avaluació:

Els usuaris atesos durant el 2020 que han sol·licitat informació o tramitació d'aquest recurs han estat orientats principalment per les següents vies: els serveis socio-sanitaris, amics o familiars que ja són usuaris del servei, o per la pròpia valoració dels professionals dels SSCB.

El nombre d'usuaris del servei de teleassistència al llarg de l'any 2020 ha sigut de **198**.

PERSONES BENEFICIÀRIES

GRUP D'EDAT	HOME	DONA	TOTAL
0-65	3	9	12
65-74	3	11	14
75-85	9	43	52
>85	17	103	120
	32	166	198

El nombre de persones amb major percentatge correspon a "majors de 85 anys" amb un total de 120 persones (61%) dels quals 17 són homes (9%) i 103 són dones (52%). El segon interval d'edat amb major percentatge és de "75 a 85 anys" amb un total de 52 usuaris (27%) dels quals 9 (5%) són homes i 43 (22%) són dones. Mentre que, l'interval d'edat "de 65 a 74 anys" tan sols sumen un total de 14 usuaris (7%) i l'interval d'edat "menor de 65 anys" sumen un total de 12 usuaris (5%).

TIPUS DE CONVIVÈNCIA

	HOME	DONA	TOTAL
VIU ACOMPANYAT	19	56	75
VIU SOL	13	110	123
TOTAL	32	166	198

Les dades de convivència mostren que 75 persones usuàries (38%) viuen en companyia d'un o varis convivents i 123 persones usuàries (62%) viuen soles.

Durant l'any 2020 hi ha hagut 12 altes al servei i 35 baixes del servei.

2.3 SERVEI DE MENJAR A DOMICILI:

El servei de menjar a domicili és un contracte de serveis gestionat per l'empresa Apfem Aktua, que ofereix menjar i esmorzar a les persones usuàries.

Persones destinatàries i requisits

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

Atencions que ofereix

- Menjar: Inclou esmorzar i dinar.
- De caràcter personal: Inclou aquelles activitats dirigides a la persona (higiene personal entre altres). Aquest servei l'assumeix el servei d'ajuda a domicili a partir del 16 de setembre de 2019.
- Els dos serveis es presten de dilluns a dissabte.
- Els dissabtes i festius s'ha prestat menjar a domicili per dos dies.

Durada

Inici: gener 2020.

Final: desembre 2020.

Sol·licituds

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

Avaluació:

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

Quant al Servei de Menjar a Casa, el nou contracte signat amb l'empresa APFEM-AKTUA ha permès augmentar el nombre de places oferides.

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

Durant el 2020 han estat perceptores del servei de Menjar a casa 65 persones. **S'han entregat 18.082 menjars i esmorzars.**

Del total de les 65 persones ateses, la distribució per sexe és de 22 dones i 43 homes. De les dones un 70% són majors de 75 anys, mentre que en els homes el nombre de beneficiaris augmenta significativament a partir dels 65 anys.

NOMBRE DE PERSONES BENEFICIÀRIES MENJAR A CA VOSTRA

HOME	DONA	TOTAL
22	43	65

Aquest servei permet garantir una alimentació adequada i saludable de la persona, els promou l'autonomia evitant situacions de risc dins els domicilis i permet allargar la permanència dels usuaris en el seu entorn habitual.

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

2.4 SERVEI DE NETEJA I MANTENIMENT DE LA LLAR:

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

El servei de neteja es realitza a través de l'empresa Emergency Staff.

Destinatari i requisits

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

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

Atencions que ofereix

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

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

Sol·licituds

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

Avaluació:

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

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

D'aquesta manera al llarg de l'any 2020 han estat perceptores del servei 58 persones. Al llarg de l'any hi ha hagut 32 altes i 22 baixes. El servei de neteja ha pogut realitzar un total de 2.075 hores de servei

NOMBRE DE PERSONES BENEFICIÀRIES SERVEI DE NETEJA		
HOME	DONA	TOTAL
19	39	58

2.5 SERVEI DE CESSIÓ D'AJUDES TÈCNIQUES:

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

La prestació de l'ajuda ve determinada per la necessitat del seu ús que presenti la persona usuària, no quedant establert una data límit de retorn del mateix.

Persones destinatàries i requisits

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

Atencions que ofereix

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

Durada

Inici: gener 2020.

Finalització: desembre 2020.

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

Sol·licituds

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

Avaluació:

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

L'any 2020, a l'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.

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 a la persona cuidadora i/o professional del SAD la seua tasca. És per aquest motiu que s'intenta ampliar cada any els recursos existents per poder arribar a cobrir les necessitats de més usuaris del servei.

Durant l'any 2020, s'ha prestat 37 ajuts tècnics a diferents beneficiaris.

AJUT TÈCNIC	Persones Beneficiàries
Rentacaps	3
Taula de bany	1
Cadira de bany	10
Tamboret de bany	3
Matalàs antiescares	1
Coixí antiescares	4
Caminador	6
Agafador	4
Disc giratori	1
Cadira de rodes	1
Cadira bany amb rodes	1
Crosses	1
Transfer	1
TOTAL	37

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

L'any 2021, a l'igual que anys anteriors, s'ha continuat ampliant el parc d'ajudes

tècniques existents per poder arribar a cobrir més situacions de necessitat existents al municipi i poder substituir aparells donats de baixa per deteriorament.

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

Material tècnic

Cadires de bany giratòries

Taula de bany

Cadira de dutxa

Rentacaps

Matalàs antiescares

Coixins antiescares

Elevador WC

Caminador

Agafador

Cadires de rodes

Crosses

Trànsfert

Llençols antideslizants

Llits articulats

Grua

Coixí viscoelàstic

Discs giratoris

Cadira WC

Altres materials de suport per als professionals

Vehicles	4 motos
Eixugacaps	2
Medidor de pressió	1

3. ATENCIÓ A INFÀNCIA I FAMÍLIA

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

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

PROGRAMES I SERVEIS DUTS A TERME:

*** Prestacions econòmiques per a infants i famílies amb menors:**

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

*** Projecte d'intervenció socioeducativa municipal (PISEM):**

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

*** Projecte d'intervenció sociolaboral per a joves:**

Es tracta d'un projecte d'intervenció a nivell educatiu i comunitari, que presta atenció integral als processos d'inserció social i laboral de menors i joves en risc d'exclusió: joves en situació de dificultat, risc i/o conflicte educatiu i social, prestant especial atenció a les seues necessitats individuals per a la consecució d'aquests objectius. Promovem l'accés a serveis i recursos d'aquests joves, mitjançant el tractament de l'assetjament escolar, la prevenció de conflictes i el tractament d'habilitats que permetin la incorporació al mercat laboral, fomentant la seua autonomia, mitjançant processos d'acompanyament personalitzat i de programes de convivència que impliquen tota la comunitat educativa.

*** Projecte sociocomunitari CENTRE SOCIAL SA MIRANDA:**

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

*** Projecte Aules sense Fronteres:**

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

*** Centre Betania:**

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

3.1 PRESTACIONS ECONÒMIQUES PER A INFANTS I FAMÍLIES AMB MENORS:

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

Destinatari i requisits

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

Atencions que ofereix

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

Sol·licituds

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

Avaluació:

Les dades comparatives entre els anys 2019-2020, respecte a la despesa realitzada a les prestacions econòmiques destinades a menors, són un clar exemple de l'impacte que la COVID-19 va suposar en aquest sector de població. Els infants es van veure seriosament afectats per les restriccions establertes, es van reduir en gran mesura les possibilitats de realitzar activitats extraescolars, d'oci i temps lliure, motiu pel qual durant l'any 2020 la despesa es va reduir en un 28,94%

PRESTACIONS ECONÒMIQUES PER A INFANTS I FAMÍLIES AMB MENORS

	2019	2020
Ajudes educació infantil	131.609,88 €	93.525,54 €

3.2 PROJECTE D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA MUNICIPAL (PISEM):

Atenció socioeducativa individual, familiar i comunitària, 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 seua finalitat és detectar i intervenir en situacions de risc personal, social i familiar; l'objectiu és l'acompanyament i suport dels infants, adolescents, joves i les seues famílies i mediar en els diferents entorns (escolar, laboral, familiar, comunitari...).

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

Destinatari i requisits

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

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

Atencions que ofereix:

- De 0-11 anys

- Informació, orientació i derivació als recursos socioeducatius.
- Suport en l'adquisició d'habilitats de criaça i de relació familiar.
- Detecció, valoració i intervenció per minorar els factors de risc social en els menors, i derivació al servei oportú dels casos de risc greu.
- Coordinació amb els diferents serveis i entitats: serveis d'atenció primerenca, serveis de salut, centres educatius i l'Equip d'orientació educativa i psicopedagògica.
- Gestió, derivació i seguiment a programes i recursos de reforç escolar, oci i temps lliure i esportius.

- De 12-16 anys

- Informació, orientació i derivació a recursos socioeducatius.
- Prevenció, detecció i intervenció de l'absentisme escolar i l'abandonament prematur.
- Actuacions per facilitar i millorar les habilitats socials, habilitats de comunicació i resolució de conflictes dels menors.
- Informació i orientació als menors sobre hàbits de vida saludables (prevenció del consum de tòxics, educació afectivosexual, foment de l'esport, potenciar activitats d'oci saludable)
- Assessorament en utilització responsable de les xarxes socials i la seguretat en l'entorn virtual.
- Prevenció i intervenció amb casos de assetjament escolar, conflictes entre iguals, i altres situacions de maltractament psicològic, físic o verbal.

- Suport, assessorament, informació i orientació familiar per a l'adquisició d'habilitats parentals, millorar les relacions i la convivència a l'etapa de l'adolescència.
- Coordinacions amb els departaments d'orientació i els tècnics d'intervenció socioeducativa (TISOC) dels centres educatius de secundària, Polícies tutor, serveis de salut i altres serveis i programes socials específics.
- Detecció, valoració d'indicadors de risc per als menors i notificació al servei oportú.

- De 16-22 anys

- Informació, orientació i derivació a recursos formatius i laborals.
- Orientació i acompanyament en la transició a la vida adulta.
- Millora de les habilitats personals, socials i de comunicació.
- Assessorament en hàbits de vida saludable.
- Suport familiar per millorar les relacions i la convivència.

Durada

Inici: gener 2020

Acabament: desembre 2020

Sol·licituds

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

Avaluació

El total de casos atesos durant el 2020, dins el Programa d'intervenció socioeducativa, han estat distribuïts per edats i Unitat de treball social de la següent forma:

- Casos nous: derivacions i intervencions noves rebudes.
- Casos de seguiment: intervencions que es realitzen amb casos ja oberts d'altres anys i que es continua intervenint.
- Casos UTS: refereix els casos que han entrat al programa derivats pel mateix equip de la UTS o bé les famílies hi han acudit directament.

EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA: (0-11 ANYS): 116 nens/es

	CASOS NOUS	CASOS DE SEGUIMENT	CASOS UTS	Homes	Dones
UTS PONENT	2	11	26	22	17
UTS SA RIBA	3	15	10	16	12
UTS EIXAMPLE	17	14	10	30	19
			TOTAL	68	48

EDUCACIÓ SECUNDÀRIA I JOVES: (12-22 ANYS): 90 joves

	CASOS NOUS	CASOS DE SEGUIMENT	CASOS UTS	Home	Dones
UTS PONENT	4	12	17	24	9
UTS SA RIBA	5	9	6	11	9
UTS EIXAMPLE	5	18	15	23	14
			TOTAL	58	32

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

- Situacions de necessitat relacionada amb una adequada informació a l'accés a recursos socials i educatius.
- Situacions de necessitat relacionada amb una adequada convivència personal-familiar.
- Dificultats d'integració social:
 - De tipus escolar: absentisme escolar, baix rendiment acadèmic, i dificultats per obtenir el material escolar necessari.
 - D'inserció social: famílies amb situació de dificultat social amb escassa o nul·la participació en activitats socioculturals i comunitàries (incrementat per les restriccions vinculades a la COVID-19). Famílies amb poca xarxa social de suport.

- De tipus laboral: Joves en recerca de la primera feina.

Seguint el pla d'intervenció dissenyat i consensuat amb l'equip i les pròpies famílies, en aquest any 2020 les intervencions més demandades han estat les següents:

- Derivació, seguiment i coordinació als diferents recursos i serveis:
 1. Recursos socials: Pla Municipal de Drogues de l'Ajuntament d'Eivissa (PMD), Centre d'Estudis i Prevenció de Conductes Additives del Consell Insular d'Eivissa (CEPCA), Servei de Protecció de Menors del Consell Insular (SPM), Programa de Violència Filioparental del Consell Insular d'Eivissa.
 2. Serveis de les forces i cossos de seguretat: Polícies Tutors i Unitat d'Atenció a las Famílies i dona (UFAM) de la Policia Nacional.
 3. Serveis Jurídics: Fiscalia del menor i/o Jutjat de Guàrdia
 4. Serveis de Salut: Centres de Salut de Vila i Centre de Salut Es Viver, Unitats d'atenció pediàtrica i Unitat de Salut Mental Infantojuvenil.
 5. Recursos laborals: Servei Eivissa Ocupació, Programa Garantia Juvenil (SOIB), Serveis d'Orientació Laboral de Creu Roja o Deixalles
- Plans d'intervenció educativa Familiar: acompanyaments, suport social i educatiu a les unitats de convivència en situació de risc social moderat i en casos puntuals de risc greu.
- Actuacions per a la normalització escolar: coordinació amb els centres educatius pel seguiment dels casos derivats; seguiment amb els Centres d'Educació Infantil (0 a 3 anys) i amb l'Equip d'Atenció Primerenca de la Conselleria d'Educació de les Illes Balears (EAP); seguiment dels menors derivats a Programes d'Escolarització Compartida : ALTER i PISE; derivació i seguiment a programes de reforç escolar : "Eines de cultura" del centre Sa Miranda, reforç escolar del Centre Betania de Càritas, "Aules sense fronteres" de Creu Roja ; Coordinació amb l'Escola d'Adults i Centres de Formació professional Bàsica. Suport en el procés d'escolarització dels menors de 3 anys i noves incorporacions dels nouvinguts.
- Actuacions dirigides a la participació social, cultural i de lleure: Tramitació de places i seguiment dels menors a activitats d'estiu: Escoles d'Estiu de la Regidoria de Joventut de l'Ajuntament d'Eivissa, Escoles esportives del Patronat d'Esports , Campaments del Consell Insular d'Eivissa; Activitats d'oci i temps lliure a l'hivern: activitats del Centre juvenil C19 , Pla municipals d'Esport. Clubs esportius, APIMAS, Escola municipal de música, associacions de persones amb discapacitats (APFEM, APNEEF, AMADIBA) associacions de veïns i entitats socials.
- Degut a la situació derivada de la COVID-19, les intervencions socioeducatives es veuen afectades per l'Estat d'Alarma i a una nova realitat a tots els nivells i el dia a dia de les famílies; canvi del sistema escolar quant a rebre atenció escolar a casa i ensenyament a distància, adaptació del sistema escolar a grups bombolles degut a la COVID-19, suspensió de l'atenció directa capa a la

majoria de les famílies, adaptació de la feina socioeducativa per donar suport a l'atenció social i econòmica durant la situació d'emergència social.

3.3 PROJECTE DE INTERVENCIÓ SOCIOLABORAL PER A JOVES:

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

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

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

Línies d'actuació:

- Pla d'Actuació de Prevenció de l'Assetjament Escolar: Programa TEI
- Pla d'Actuació d'Orientació Laboral per a Joves.
- Elaboració de guies i recursos d'orientació laboral i recerca de feina.

3.3.1- PLA D'ACTUACIÓ DE PREVENCIÓ DE L'ASSETJAMENT ESCOLAR. PROGRAMA TEI:

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

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

OBJECTIUS:

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

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

ETAPES D'IMPLEMENTACIÓ:

Etapa 1: Difusió i conscienciació de la intervenció en la comunitat educativa
El començament del programa d'intervenció es basa en la informació i difusió dels principis del programa entre tots els membres de la comunitat escolar (docents, famílies i estudiants)

Etapa 2: Formació del professorat:

El personal de TEI desenvolupa una capacitat intensiva inicial per a mestres

Etapa 3: Formació de tutors estudiantils:

Els estudiants tutors reben una formació inicial de 3 sessions d'1 h de durada, basada en el mètode socioafectiu. Els continguts d'aquesta capacitat estan dirigits a les qualitats personals dels tutors, les funcions del tutor, les habilitats socials, el comportament pro-social, l'empatia i les estratègies de resolució de problemes.

Etapa 4: Aparellament d'estudiants:

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

Etapa 5: Desenvolupament d'intervenció:

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

Etapa 6: Tancament:

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

VALORACIÓ:

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

Durant el any 2019 els TISOCS de l'IES Sta. Maria d'Eivissa i IES Sa Colomina van realitzar sol·licitud per implementar aquest programa als seus centres degut a la problemàtica d'absentisme i problemes de convivència causat per grups específics d'alumnes.

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

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

En el primer trimestre de 2020, es van realitzar les següents etapes:

Etapa 1: Difusió i conscienciació sobre la intervenció en la comunitat educativa:
Desembre 2019 i gener 2020

El començament del programa d'intervenció es basa en la informació i difusió dels principis del programa entre tots els membres de la comunitat escolar (docents, famílies i estudiants). En aquesta etapa, l'aplicació del programa d'intervenció és aprovada per l'equip directiu del centre d'ensenyament. Durant aquesta etapa, les famílies reben informació sobre els objectius i característiques del programa per part del personal de TEI, un grup de professionals d'educació especialitzats involucrats en el desenvolupament i implementació del programa de TEI a les escoles. A més de ser informats, s'encoratja les famílies a participar activament en la implementació del programa durant l'any escolar

Etapa 2: Formació del professorat i professionals de Benestar Social: Gener 2020

El personal de TEI va desenvolupar una capacitat intensiva inicial per a mestres i professionals de Benestar Social amb una durada de 30 h (10 h en format presencial i 20 h en format virtual). Durant aquesta capacitat educativa, els mestres de l'escola creen un grup de mestres TEI i es designa un coordinador. Aquest grup és responsable de coordinar la implementació de la intervenció a l'escola

Etapa 3: Formació de tutores estudiantils i entrega oficial de diplomes al tutors:
Febrer 2020

Els estudiants tutores van rebre una formació inicial de 3 sessions d'1 h de durada, basada en el mètode socioafectiu. Els continguts d'aquesta capacitat han estat dirigits a les qualitats personals dels tutors, les funcions del tutor, les habilitats socials, el comportament pro-social, l'empatia i les estratègies de resolució de problemes. El personal de TEI duu a terme 1 sessió trimestral d'1 h per donar seguiment a la implementació de la intervenció amb estudiants tutores. Al voltant del 94% dels estudiants de tots els centres involucrats en el projecte estaven interessats a participar com a tutores. La resta dels estudiants van participar en la coordinació ajudant els mestres de l'escola involucrats en el programa. L'objectiu era que tots els estudiants estiguessin involucrats d'alguna manera en el programa.

El 24 de febrer al Centre Cultural de Can Ventosa va tenir lloc l'entrega de diplomes a un acte amb la participació de 76 alumnes de 3r de l'ESO vinculats al programa, amb la finalitat de potenciar i donar el valor de la seua participació i implicació amb els nous alumnes de 1r de l'ESO. En aquest acte varen participar com a assistents tots els alumnes de 1r de l'ESO, professorat del centre i personalitats de la

Conselleria d'Educació i del SOIB, així com l'alcalde i la regidora d'Educació i Benestar Social de l'Ajuntament d'Eivissa i personal de l'Àrea de Benestar Social.

Etapa 4: Aparellament d'estudiants: Febrer 2020.

Durant aquesta fase, el grup de mestres que va coordinar la implementació de TEI a l'escola va crear parells de tutor-tutor, tenint en compte l'edat dels participants i les habilitats interpersonals. La diferència d'edat màxima entre tutor i alumne va ser de 2 anys. Respecte a les habilitats interpersonals, els estudiants van ser classificats per mestres en una escala similar d'1 a 3 (baixa, mitjana i alta demanda) segons la vulnerabilitat o el risc d'assetjament i les habilitats per ajudar els seus companys. Els estudiants amb altes habilitats interpersonals van ser assignats com a tutors d'estudiants joves vulnerables. A més, es va realitzar una entrevista entre tutors i tutors, i es va desenvolupar una dinàmica de grup durant aquesta sessió per promoure la cooperació entre ells.

Degut a la declaració de l'Estat d'Alarma al mes de febrer de 2020, es van suspendre la resta d'activitats previstes dins d'aquest programa, i se'n postposà el desenvolupament.

3.3.2- PLA D'ORIENTACIÓ LABORAL PER A JOVES

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

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

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

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

Des del àrea de Benestar Social creiem que el poder iniciar i compartir un camí que porti als joves a conèixer la cultura del treball, suposa un element normalitzador i estabilitzador de la seua realitat vital. L'eix nuclear sobre el qual girarà el seu projecte de trànsit a una vida adulta responsable i enriquidora, es veurà potenciat per la incorporació al món laboral amb tot el que comporta gràcies als variats i nombrosos aprenentatges pels quals han de transitar durant tot el procés a construir conjuntament.

Per tant, si bé la inserció sociolaboral mitjançant la contractació és en si mateix un objectiu bàsic, serà també el mitjà per a treballar altres qüestions educatives relacionades amb els coneixements i aprenentatges necessaris per a l'adequada transició a la vida adulta.

Cal no oblidar quan treballem amb els joves que la inserció és un procés complex, que requereix la consideració d'un bon nombre de variables i l'aproximació des de

múltiples nivells. És important analitzar aquest procés a nivell macro, ateses les condicions del mercat laboral i a les característiques dels joves que configuren la força laboral o el capital humà existent (nivell educatiu, situació psicosocial, familiar, etc.). És necessari estudiar també els diferents fenòmens des d'una perspectiva temporal, on es reflecteix la seua evolució i els problemes o situacions que es poden anticipar per a millorar el procés i així optimitzar la seua inserció sociolaboral.

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

OBJECTIUS:

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

ACTUACIONS:

ACTUACIONS SERVEI ORIENTACIÓ LABORAL JOVES 2020

	DONES	HOMES	TOTAL
USUARIS	6	8	14
SESSIONS DIRECTES	23	46	69
INSERCIIONS EN ACCIONS DE FORMACIÓ	1	2	3
INSERCIIONS LABORALS	2	6	8

3.3.3- ELABORACIÓ DE GUIES I RECURSOS D'ORIENTACIÓ LABORAL I RECERCA DE FEINA:

Durant el 2020, s'ha portat a terme l'actualització de la **GUIA DE RECURSOS DE FORMACIÓ I OCUPACIÓ** com a directori de recursos, entitats, centres, institucions i organitzacions estructurat en diferents àrees de continguts:

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

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

Servirà i serà d'utilitat per a qualsevol altra entitat que treballi en aquests camps, així com per a les persones desocupades, treballadores, estudiants i alumnes en pràctiques del territori d'Eivissa i Formentera. Aquesta Guia està confeccionada com un document públic a la disposició de tots i la poden trobar en breu a la pàgina web de l'Ajuntament d'Eivissa: www.eivissa.es

També s'ha elaborat una **GUIA DE RECERCA DE FEINA** amb els següents apartats:

- Xarxa de contactes
- Portals públics d'ocupació
- Portals d'ocupació privats i metacercadors
- Empreses de treball temporal
- Agències de col·locació
- Autocandidatura a través d'internet
- Xarxes socials
- Associacions de desocupats
- Ús d'aplicacions mòbils
- Treballar en línia des de casa
- Xarxa Eures
- Oposicions i concursos per accedir a l'ocupació pública
- Pràctiques en empreses i universitats
- Centres Especials d'Ocupació

3.4 PROJECTE CENTRE SOCIAL SA MIRANDA:

3.4.1- PLA D'ACTUACIÓ EN INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA:

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

Aquest programa es troba dins el marc d'actuacions que la Regidoria de Benestar Social ha estat portant a terme amb la comunitat gitana resident al barri de la Marina, Dalt Vila i sa Penya des de fa anys a través del programa Eines de Cultura.

El Pla Estratègic nacional de la Infància i Adolescència 2013-2016 (PENIA) considera d'especial preocupació i atenció l'absentisme escolar i l'abandó prematur de l'escolaritat i especialment dels menors d'ètnia gitana, a aquest fet cal afegir que l'estratègia nacional per a la inclusió social de la població gitana 2012-2020, en el seu apartat dedicat a l'educació, defineix els objectius d'universalitzar l'escolarització i augmentar l'èxit acadèmic de l'alumnat gitano en educació primària i secundària. Un dels principals objectius dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics és fer efectiu el principi d'igualtat d'oportunitats d'accés als sistemes de protecció social i educatiu, a més d'una atenció integral per a la prevenció i inserció social dels menors del municipi, i especialment de la comunitat gitana que viu concretament en l'àrea territorial dels barris de sa Penya, la Marina i Dalt Vila, per això a més de les prestacions socials dirigides a la inserció sociolaboral d'aquestes famílies, els serveis socials comunitaris bàsics treballen des de la prevenció i l'actuació en l'abordatge de l'absentisme escolar i la promoció de l'èxit escolar del col·lectiu dels infants i joves, fills d'aquestes famílies, i d'altres de la resta del municipi, perquè aquest èxit sigui la garantia que en un futur no es reproduïxin les situacions de precarietat social que afecten els seus progenitors

Destinatari i requisits

El projecte socioeducatiu Eines de Cultura està dirigit a infants i al·lots/es de 3 a 18 anys que viuen als barris de la Marina, Dalt Vila i sa Penya, amb preferència de tots el menors que estiguin sent atesos pel Centre de Serveis Socials Comunitaris Bàsics de zona.

Atencions que ofereix

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

Durada

- Casal d'hivern: De gener a març de 2020 (confinament COVID-19 darrer trimestre del curs escolar 2019-2020) i de setembre a desembre de 2020. En horari de tarda.
- Casal d'estiu: de juliol a agost de 2020
- Sessions de reforç educatiu: al llarg de tot l'any
- Sessions activitats de lleure: al llarg de tot l'any
- Activitats comunitàries dels divendres: al llarg de tot l'any.

Sol·licituds

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

DADES SIGNIFICATIVES:

Horari:

10.00 h – 12.00 h: Dilluns, dimecres i divendres. Casal d'estiu per a infants de 3 a 7 anys.

12.00 h – 14.00 h: Dilluns, dimecres i divendres. Casal d'estiu per al·lots/tes de 8 a 16 anys.

- Mitjans: 8 a 10 anys
- Grans: 11 a 16 anys

10.00 h – 14.00 h: Dimarts i dijous. Casal d'estiu per al·lots/es de 8 a 16 anys.

- Mitjans: 8 a 10 anys
- Grans: 11 a 16 anys
- **Participacions:**

Total d'inscripcions: 21.

EDATS:

	PETITS 3 A 7 ANYS	MITJANS 8 a 10 ANYS	GRANS 11 a 16 anys
3 anys	7	10	4

BARRIS:

	LA MARINA	DALT VILA	SA PENYA
INSCRIPCIONS	4	2	1

PARTICIPANTS:

ASSISTENTS MENSUALS	JULIOL	AGOST
Nre. GRUP PETITS	7 (4 nenes/3 nins)	6 (2 nenes/4 nins)
MITJANA D' ASSISTÈNCIA (3-7 anys)	49,9%	37,8%

Nre. GRUP MITJANS	14 (8 nenes/ 6 nens)	11 (5 nenes/6 nens)
MITJANA D' ASSISTÈNCIA (8-10 anys)	49,5%	57,7%

Nre GRUP GRANS	4 (3 nenes/ 1 nens)	4 (3 nenes/ 1 nens)
MITJANA D'ASSISTÈNCIA (11-16 anys)	50%	50%
TOTAL	25	21

ASSISTÈNCIA DELS INFANTS I JOVES SEGONS BARRIADA		
	JULIOL	AGOST
SA PENYA	14	17
LA MARINA	4	4
DALT VILA		1
TOTAL	18	22

PERÍODE ESCOLAR: (Gener a març; setembre a desembre)

Horari:

16.30 h – 18.00 h: Dilluns i dimecres. Espai per infants de 3 a 6 anys.

18.00 h – 19.15 h: Dilluns i dimecres. Espai per a nens/es de 7 a 16 anys.

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

16.30 h – 19.00 h: Divendres. Espai per activitats d'intervenció sociocomunitària als barris

Participacions:

Gener a març	9 infants (6 nenes- 3 nens)	22 infants (12 nenes- 10 nens)	31
Setembre-desembre	5 infants (3 nenes- 2 nens)	17 infants (6 nenes- 11 nens)	22

sa Penya	18	14
la Marina	8	5
Dalt Vila	5	3
	31	22

ACTIVITATS I SESSIONS REALITZADES:

Mes	Sessions de lecto	Sessions lúdiques
Gener - març	20	31
Setembre- desembre	44	43

ACTIVITATS I SESSIONS REALITZADES:

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

PERÍODE DE MARÇ A JUNY:

Barri	Nuclis Familiars
sa Penya	22
la Marina	5
Dalt Vila	12
Fora del territori	1
	40 FAMÍLIES (102 persones)

Valoracions:

El casal s'ha convertit en un espai referent per als infants i famílies quant a suport educatiu i oci saludable, a més s'observen millores en els infants que tenen una assistència regular. Verbalitzat també pel centre educatiu més de referència (CEIP Sa Graduada) que comenten millores quant al rendiment i assistència des de la nostra presència al territori.

Els mateixos infants i famílies ho verbalitzen, els infants venen contents, motivats, il·lusionats i amb ganes de participar. A partir de les activitats i dinàmiques treballen aspectes que milloren el seu desenvolupament personal tant a nivell emocional, social, com educatiu i es fan presents en el seu comportament i dinàmica.

Un altre aspecte a destacar és el fet que amb el projecte se'ls ha obert una porta al món on viuen realitzant visites i activitats participatives.

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

Els programes d'escolarització compartida són programes destinats a l'alumnat matriculat a l'ensenyament secundari obligatori de 14 a 16 anys d'edat, amb dificultats d'adaptació a l'entorn escolar derivades de condicions especials de caràcter escolar, social, personal o familiar i/o en situació de risc d'exclusió escolar

i/o social, per als quals s'aconsella la realització d'una part de l'horari lectiu en entorns laborals externs als centres educatius corresponents, en què desenvolupin un programa soci formatiu.

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

OBJECTIUS DELS PROGRAMES

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

Objectius generals:

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

Objectius específics:

- Facilitar i recolzar el procés d'escolarització fomentant l'assistència continuada per evitar l'abandonament escolar.
- Desenvolupar programes específics d'habilitats socials i personals, i competències que potencien processos d'autonomia personal, autoestima, competència i iniciativa. Estructurat com a feina d'avaluació continua, entre els continguts de les classes en aula d'habilitats i continguts transversals, i els progressos en hàbits i actituds a les pràctiques a les empreses de referència.
- Crear escenaris educatiu-formatius per a joves, on es realitzin aprenentatge bàsics, instrumentals, pre-laborals i socials necessaris.
- Obrir l'espai de relació i d'aprenentatge de la relació social dins d'àmbits nous i intergeneracionals, i realitzar una transició normalitzada cap a l'edat adulta.
- Fomentar hàbits de responsabilitat, puntualitat, regularitat en l'assistència i participació activa en els processos laborals i personals.
- Coordinar el desenvolupament del programa d'habilitats socials, continguts transversals i pràctiques al taller laboral, amb els centres educatius de referència de cada alumne.

PERFIL GENERAL DE L'ALUMNAT

- Alumnes entre 14 i 16 anys, d'ambdós sexes.
- Absentisme escolar.

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

DADES DEL PROGRAMA

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

Programa PISE: És un programa d'escolarització compartida entre l'administració educativa i altres entitats pensat per facilitar que l'alumnat no abandoni l'activitat acadèmica i/o formativa, de manera que es garanteixi l'accés al món laboral amb el màxim de formació possible.

Es tracta d'un programa de prevenció davant un alumnat que presenta desmotivació cap a les tasques acadèmiques, inadaptació escolar i fracàs escolar generalitzat, sense que la causa sigui la manca de capacitat intel·lectual. És alumnat que rebutja l'escola i mostra predisposició cap a tasques pràctiques relacionades amb el món laboral.

Els alumnes matriculats en l'etapa d'educació secundària obligatòria en els centres escolars de les Illes Balears amb edats de 14 a 16 anys, als quals s'aconsella participar en el programa, fan una part de l'horari lectiu en entorns laborals o en programes socioformatius externs al centre educatiu. El programa PISE té com a objectiu aconseguir la plena escolarització i potenciar la prevenció i el control de l'absentisme escolar dels menors de 14 a 16 anys.

Participacions:

CURS 2019/2020:

Centre educatiu	PROGR. PISE	PROGR. ALTER	TOTAL
IES Sa Blancadona		1	1

IES Isidor Macabich		1	1
IES Sa Colomina	1	4	5
IES Sta. Maria		2	2
TOTAL	1	7	8
AL-LOTS	7		
AL-LOTES	1		

CURS 2020/2021

Centre educatiu	PROGR PISE	PROGR ALTER	TOTAL
IES Sa Blacadona	1	2	3
IES Isidor Macabich		1	1
IES Sa Colomina	4	1	5
IES Sta. Maria	1	4	5
TOTAL	6	8	14
AL-LOTS	9		
AL-LOTES	5		

Accions:

A. GUIA EXPLICATIVA: La tècnica ha elaborat una guia explicativa amb els aspectes claus del dos programes: què implica en el procés educatiu, dubtes, sortides, tipologia d'empreses, etc. Facilitant a les orientadores i TISOC l'explicació del programa. Amb la finalitat de poder oferir un document explicatiu als joves i a les famílies i deixar constància del que suposa aquesta decisió de participar a una programa d'educació compartida.

B. TALLERS D'HABILITATS SOCIALS: S'ha dut a terme sessions d'habilitats social i prelaborals els divendres amb ALTER i els dilluns amb PISE. Als tallers s'ha treballat, a través de dinàmiques de grup participatives, aspectes com: comunicació assertiva, treball en equip, respecte, igualtat de gènere, habilitats i capacitats personals, etc. A més de ser un espai de compartir l'experiència i acompanyar-los en els procés personal que cada jove ha dut a terme. De cada sessió s'ha realitzat un registre.

C. SEGUIMENT EMPRESES: S'han realitzat visites setmanals o quinzenals per fer seguiment dels joves, saber com evolucionaven a l'empresa i per ser un suport

per als tutors/es d'aquestes. També s'ha dut un control d'assistència dels joves.

D. SESSIONS COVID-19: Degut al confinament els mesos de març a juny del 2020, la tècnica va ser la responsable de realitzar les sessions d'habilitats socials i les de teòrica, a través de cridades facetime es van fer petits grups de feina amb els joves. Les hores teòriques treballaven segons els continguts que ens enviaven des de Palma i en relació a la formació dels joves (perruqueria, mecànica de cotxe, mecànica naval i cuina), la tècnica es va haver de familiaritzar amb totes aquestes qüestions. I els tallers d'habilitats es van encaminar més a treballar la part emocional de com vivíem la situació de tancament, varen ser sessions intenses.

Es va fer un poc difícil la continuïtat d'alguns joves i la predisposició a estar darrere la pantalla. Les sessions es feien els dimecres i divendres matins en diferents horaris.

E. TIPOLOGIA D'EMPRESES:

ALTER: 3 mecànica de cotxes, 2 mecànica de bicicletes, 1 perruqueria, 1 mecànica nàutica, 1 cuina.

Les empreses de cuina i perruqueria han estat les que han tingut millor resultats amb els joves, cal comentar que són empreses on es treballa a nivell d'equip i això ha facilitat el procés i desenvolupament del jove, s'han sentit més implicats i els ha resultat més fàcil entrar a la dinàmica de la feina.

De cara a aquest curs han estat les úniques obertes a continuar amb el programa, hi ha 4 joves a cuina i 4 joves a perruqueria.

PISE: 2 cuina, 1 jardins, 1 museus.

F. ENTREVISTES INICIALS I SEGUIMENT DELS JOVES: Realització d'entrevista individuals al centre educatiu de referència. Creació de grup de WhatsApp, s'ha mantingut contacte amb ells/elles de manera individual i per grup per recordar els dies de tallers i coses important a nivell de grup.

G. DIARI INDIVIDUALS SE SEGUIMENT: de cada jove, ha realitzat un diari de les intervencions que s'ha realitzat amb ells, s'ha anat registrat tots els acudits més importants i rellevants en quan al seu procés tant a l'empresa, amb la comunicació familiar o amb ells, al centre educatiu, etc. per tenir en compte totes aquestes accions per anar avaluant el seu procés.

H. CONTACTE FAMÍLIES: s'ha facilitat el número de contacte a les famílies amb les quals s'ha mantingut una bona comunicació. S'ha intentant en tot moment implicar-les també en el programa i el procés dels seus fills/es, no tots amb el mateix resultat, hi ha famílies més implicades que altres. Les comunicacions s'han registrat al diari individual dels joves.

I. COORDINACIÓ PROFESSIONALS:

Centres educatius: s'ha mantingut contacte constant amb les orientadores i les TISOC referents dels joves per anar avaluant el procés, cal remarcar que són joves que necessiten un acompanyament i un suport en tot el procés per tal de garantir el seu èxit en el programa i encara així de vegades no resulta positiu.

UTS (Sa Riba, Ponent i Eixample): s'ha mantingut contacte i s'ha realitzat seguiment amb les educadores socials dels joves derivats, amb elles més seguiment mensual o trimestral per anar compartint informació per la feina familiar que realitzen.

Fiscalia de Menors: hi ha hagut 2 casos en què s'ha mantingut un contacte i s'ha realitzat seguiment del procés dels joves.

Delegació d'educació: s'ha anat informant de com funciona el programa i dels joves que hi participen.

Coordinadora Programa ALTER Palma: s'ha anat informant i enviant tota la documentació del programa només dels joves d'ALTER.

J. DOCUMENTACIÓ ALTER/PISE: La tècnica s'ha encarregat de realitzar tota la paperassa que els programes impliquen i l'ha fet arribar al professional corresponent segons la tipologia de document (acreditacions, sol·licituds, llistes assistència, demanda material, demanda certificats, facturació, avaluacions, diaris seguiments del programa, memòria, etc).

K. RESULTAT DELS JOVES: Dels 9 joves del curs 2019/20 varen ser aptes 5, 3 amb retorn educatiu 2 sense retorn. Els dos últims compliren els 16 anys i se'ls va derivar a garantia juvenil i 1 va ser baixa del programa.

Del primer curs els resultats a destacar el jove que es va derivar a una FP Bàsica, i 2 joves han estat de continuïtat.

Els altres no varen arribar aprofitar l'oportunitat, cal tenir en compte que el confinament no va ajudar al seu procés, ja que molt d'aquest joves la part que els motiva per continuar era l'empresa. Durant el confinament es va intentar mantenir el contacte i la motivació realitzant sessions en línia però només va funcionar en alguns casos.

Dels joves d'aquest nou curs han tingut una bona valoració per part de l'empresa i dels tallers; menys el cas d'una jove, tots han tret bons resultats, encara que envers l'institut no ha passat el mateix, segueixen amb baixes qualificacions a millorar de cara al pròxim trimestre.

VALORACIÓ DEL PROGRAMA:

El programa com a finalitat té donar una alternativa a aquests joves, molt d'ells en són conscients i aprofiten l'oportunitat, en d'altres s'hi ha d'estar molt damunt. Implica moltes energies i cercar estratègies per a l'èxit dels joves, és necessari un acompanyament i una constant supervisió. Però si es realitza un bon seguiment es veuen resultats positius, per a molts d'ells i elles el programa els ofereix una altra mirada i etiqueta de si mateixos i els encamina cap a un futur millor.

S'ha de mantenir una comunicació constant amb les empreses, els joves, els professionals de centre i les famílies per garantir l'èxit.

3.4.2-PLA D'ACTUACIÓ EN INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA:

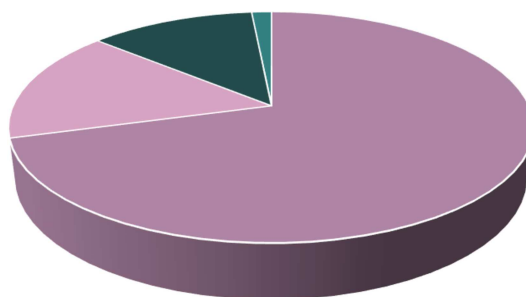
La dimensió comunitària d'aquest servei es vertebrada essencialment en una labor preventiva a través de la dinamització del barri en accions grupals o comunitàries, prenent-ne com a agents actius els propis residents, les associacions que hi ha establertes en la zona d'actuació així com l'aplicació d'accions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

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

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

DADES I DESCRIPCIÓ DEL PROGRAMA:

Participants: 88 Persones



PERSONES TERRITORI
TÈCNICS TERRITORI
TÈCNICS FORA TERRITORI
ASSOCIACIONS DINS TERRITORI

Persones connectades que habiten al territori: 62 persones

Barri	HOME	DONA	TOTAL
La Penya	16	21	37
La Marina	2	5	7
Dalt Vila	4	14	18
Total	22	40	62

Tècnics que intervenen dins del territori: 14 persones

Professionals	HOME	DONA	TOTAL
UTS		5	5
Polícia Tuto	1	1	2
Centre Salut Vila		1	1
PTSC-CEIP Sa Graduada/ Poeta Villangomez	2		2
AT-CEIP Sa Graduada		1	1
TISOC- IES Sta Maria		1	1
SAM		2	2
TOTAL	3	11	14

Tècnics que intervenen fora territori: 10 persones

Entitats/ Associacions	HOME	DONA	TOTAL
Creu Rotja		2	2
Participació Ciutadana		1	1
Betania		1	1
C-19 (Aj. Eivissa)		2	2
Residència Cas Serres	1		1
Espurna	1		1
UNED		1	1
Fundació Secretariat Gitajo		1	1
Total	2	8	10

Membres associacions per territori: 7 persones

Associacions	HOME	DONA	TOTAL
Ass Barri Sa Penya	1	2	3
Ass Barri La Marina	2	1	3
Ass Barri Dalt Vila			0
Ass Carrer de la Virgen	1	0	1
Total	4	3	7

ACCIONS REALITZADES PER EIXOS:

Eix 1: Creació d'un diagnòstic comunitari del territori.

El mes de febrer es va fer entrega a Benestar Social del diagnòstic realitzat per la tècnica de l'equip de Sa Miranda amb el suport de dos tècnics d'Estudi 6 (sociòleg i coordinadora comunitari).

A partir de l'informe del diagnòstic comunitari la idea era crear un grup promotor de tècnics per elaborar conjuntament un DAFO i un pla d'acció al territori.

Just entràrem en confinament per tema COVID-19 i aquesta acció va quedar aturada.

Tècnics territori contactats: UTS Sa Riba (3 tècniques), Centre Salut Vila: 1 treballadora social, Policia tutor: 2 policies, PTSC Vila: 2 educadors, TISOC IES Santa Maria: 1 educadora, SAM: 1 tècnica.

Eix 2: Creació de xarxes i difusió de la nova línia.

- Prospeccions i contactes amb les persones que hi habiten: la tècnica s'ha mostrat present al territori en tot moment i a diferents hores per tal de connectar amb les persones que l'habituen i conèixer la seua dinàmica de vida. D'aquesta manera s'han establert relacions positives, vincle i connexió. Arribant a ser referent positiu al territori.

A més amb aquestes prospeccions s'ha observat les grans diferències dels 3 barris, tant a nivell de persones que l'habituen, tipus de famílies, tipus de dinàmiques, necessitats, demandes, participació, etc.

Els barris on menys gent s'ha connectat ha estat Dalt Vila i la Marina, són els barris on s'ha trobat gent de temporada, negocis, o famílies i persones que es desvinculen d'una dinàmica de vida activa al barri.

Cal remarcar que es va arribar a aconseguir realitzar alguna acció participativa conjunta els mesos de gener a març però amb l'aparició de la COVID-19 totes les accions aconseguides varen tornar un pas enrere.

Des de la nostra tornada al territori s'ha seguit intervenint i s'ha animat a les persones a tornar, amb les noves mesures de prevenció, a una vida normalitzada, però ha costat molt, des del confinament les prospeccions s'han encaminat més a intervencions individuals per barris.

- Contactes amb les associacions territori: S'han iniciat contactes amb les associacions establertes com a tal al territori, amb l'objectiu de crear un grup promotor amb elles per anar valorant les necessitats que verbalitzen i detecten, i realitzar una intervenció comunitària i participativa. El territori compta amb 6 associacions amb les quals es va contactar i que distribuïdes per barris són:

- La Marina:

Comerciants la Marina.

Federació de comerciants la Marina i Port.

Vesins/es de la Marina.

- Dalt Vila: no s'ha trobat cap associació com a tal.
- sa Penya:

Salvem sa Penya.
Carrer Mare de Déu.
Ponts de Vida.

-Contacte amb associacions fora de territori: amb la finalitat de conèixer altres recursos socioeducatius de l'illa d'Eivissa i concretament del municipi de Vila, s'han realitzat contactes i reunions amb associacions relacionades amb la intervenció social infantil/ juvenil. Per conèixer de primera mà quines accions duen a terme i amb la idea de poder arribar a dur a terme alguna acció conjunta. Entitats com: C-19, Betania, Creu Roja, i amb l'associació Fundació Gitano la qual no té seu a la nostra illa però sí que fan molt bona feina a nivell estatal. Des de la fundació vengueren a fer una visita al barri i a les nostres instal·lacions i s'ha mantingut un contacte per compartir experiències i idees.

Eix 3: Col·laboracions.

-Coordinacions UTS Sa Riba: es manté contacte directe amb les tècniques, per compartir informació de casos i fer de mediadores entre elles i les famílies. Des de la Miranda s'obté informació de primera mà per ser les tècniques de presència al territori. A nivell de casos s'ha dut a terme diferents reunions i coordinacions.

Destacar també que durant el confinament de la COVID-19 varen col·laborar i treballar de manera coordinada, al estar nosaltres presents al territori varen poder fer de pont entre UTS i famílies, col·laborant en les gestions d'ajudes, facilitant informació, informant les famílies dels processos segons les directius de l'UTS, per intentar entre totes donar respostes a les necessitats i dificultats que les famílies i persones del territori presentaven.

-Mediació centres educatiu i creació Xarxa educativa: des de l'inici de la nostra intervenció es va apostar per tenir contacte amb els centres de referència dels infants que participen a la part de socioeducatiu.

Amb el confinament aquesta relació es va fer més necessària i amb col·laboració dels PTSC de referència es va aconseguir una comunicació i coordinació real. Varen fer de pont entre els centres, les famílies i els infants, donant valor a la feina conjunta i arribant a crear una xarxa educativa amb els centres CEIP Sa Graduada i CEIP Poeta Villangómez, centres on hi ha més presència dels infants.

A aquesta xarxa també es va involucrar a les UTS de referència, garantint una millor atenció i intervenció de cada cas posant a la taula tota la informació que cada professional té des de la seua realitat.

A més d'oferir informació del procés de cada infant, s'ha aprofitat aquesta xarxa per intentar entre tots els professionals cercar estratègies per disminuir l'absentisme escolar que es viu, ja que amb l'aparició de la COVID-19 més s'ha notat a les aules.

Des del centre Miranda s'ha plantejat que el territori entri en els camins escolars. Per aquest motiu s'està realitzant tota una investigació per saber com funciona i poder

comptar amb aquesta nova estratègia de cara al curs vinent.

-Mediació amb TISOC IES Santa Maria: es va fer acompanyament al territori per informar a les famílies sobre el protocol d'actuació del centre i per dur a terme les inscripcions pertinents al curs escolar 2020/21. Per part de les famílies hi va haver una bona resposta ja que amb la nostra presència es va crear un clima de confiança i va rompre amb la dinàmica negativa que representa l'aparició de la TISOC al barri. Després es varen fer aclariments de tot el que l'havien explicat (atencions individuals al casal).

-Informe recursos tecnològics educatius al territori: una altra acció duta a terme després del confinament va ser la de realitzar unes enquestes a les famílies sobre els recursos tecnològics dels que disposaven i les possibilitats de suport per al seguiment escolar. Els resultats varen demostrar que ens trobem amb famílies sense recursos i sense habilitats per ajudar els seus fills/es, si no haguessin estat presents al territori aquest infants no haguessin rebut cap instrucció ni suport a nivell escolar. Per tant com a mesura de correcció per part de Benestar Social, es facilita la compra de 5 Chromebooks. Aquests ens possibiliten poder comptar amb aquest suport a les hores de reforç i tenir-los al nostre abast per si ens tornen a confinar.

-Mediació SAM: s'ha col·laborat amb el SAM des del vincle que es manté amb les famílies del barri de sa Penya. Les tècniques de la Miranda varen informar als veïns i veïnes de l'arribada de les famílies del SAM. Se'ls va fer conscients de la funcionalitat d'aquests pisos i de la necessitat de conviure amb ells des del respecte i la integració dels nous veïns. La resposta va ser molt positiva.

-Participació a les reunions del Projecte UA-27 al barri de sa Penya: com a tècniques hem col·laborat en alguna reunió amb la finalitat de poder fer de pont entre les persones que viuen al barri i els professionals que duen endavant l'obra. A partir de les reunions s'ha informat a les persones dels avanços amb les obres, dels problemes que s'han anat ocasionant, etc. Intentant que hi hagués una bona convivència entre els obrers i els veïns i veïnes. Aquestes obres han ocasionat molt de canvis en la dinàmica de vida de les famílies.

Eix 4: Atencions.

- Creació d'espai de comunitari: una de les sales del centre s'ha convertit en espai d'atenció del programa de comunitari.

- Punt d'informació i suport: aquesta línia de feina sorgeix en tornar del confinament, ja que ens varen trobar que hi havia moltes demandes per part de les persones sobre temes de: ajudes, cites, derivacions serveis, etc.

Es varen elaborar diferents cartells, guies d'interès, tutorials per enviar per WhatsApp i l'espai d'atenció al centre només per aquestes qüestions.

També s'ha donat informació en diverses ocasions sobre mesures preventives de la COVID-19 a través de cartells, s'ha fet entrega de mascaretes quan els usuaris les han necessitats. També ens varen encarregar d'explicar les mesures dels centres educatius (plans d'actuació) per tal de disminuir la por que les famílies tenien, etc.

-Grup dones: aquesta línia de feina es va mantenir per l'antic programa que hi havia, i en realitat per la necessitat d'empoderar les dones del territori, encara que no ha

tingut massa èxit, només es va aconseguir realitzar 5 sessions amb 4 dones de manera individual, però amb el confinament es va desfer.

En tornar es va intentar reactivar les sessions però sense èxit, les dones demanden un incentiu a canvi de la seua assistència (com es feia amb l'altre programa) però aquesta no era la finalitat del que s'ha intentat treballar ara.

Al final des d'aquesta línia el que s'ha fet ha estat donar un suport individualitzat o en petit grup dependent de les demandes de les pròpies dones (col·laboració en la realització del currículum i recerca de feina, demanda de cites a les administracions, etc). Atenen a un total de 6 dones del territori.

- Activitats comunitàries participatives: a part de les activitats del divendres abans esmentades, també s'han realitzat activitats comunitàries 1 dissabte al mes, amb un total de 18 sessions. Aquestes són obertes a totes les persones del territori, tant a famílies com a infants. Ofereixen alternatives d'oci saludable i la possibilitat de sortir del barri i conèixer altres indrets d'interès d'Eivissa. Abans del confinament es va aconseguir una gran participació sobretot en sortides tipus el berenador de Sant Llorenç, on gaudirem d'un dia a la natura; el casal els va oferir autobús gratuït i menjar.

En tornar del confinament amb les noves mesures, aquestes activitats es varen reduir amb ràtios i perfils per temes de seguretat, així que s'han ofert les activitats només per als infants i les seues famílies inscrits al casal, però amb la mateixa finalitat d'oferir alternatives que estan fora del seu abast o la seua dinàmica de vida.

Altres intervencions:

-Formació de l'equip Miranda: les 3 tècniques han realitzat formacions envers la intervenció comunitària amb la finalitat de millorar i adquirir nous coneixement i dur a terme una millor feina. També han investigat sobre programes i projecte de comunitari per agafar com exemple. Campanyes Fundació Secretariat Gitano, Ponències escola de primavera, projectes Barri de Barcelona, etc. En ells observen la importància del treball en xarxa per aconseguir més participació i èxit.

- Registres i eines d'avaluació: Registres de totes les accions realitzades i de les activitats comunitàries amb grau de participació i objectius, actes de les reunions, directori d'entitats, professionals i associacions contactades.

AVALUACIÓ:

Les tècniques s'han convertit en un referent al territori pel que fa al vincle, a oferir informació, a la seua presència, etc.

Es posen moltes forces i ganes però costa molt fer participar la gent i que considerin el centre com un lloc que ofereix més serveis que les activitats per a infants. S'han fet prospeccions i visites pel territori, sobretot des del vessant comunitari amb l'objectiu d'aconseguir augmentar la participació i realitzar alguna acció des de d'aquest vessant, però les persones es mostren tancades i no mostren interès real per participar-hi.

Les persones del territori expressen necessitats d'ajudes econòmiques bàsicament i no existeix una altra preocupació. Es va obrir el punt d'informació i quasi totes les demandes anaven encaminades cap aquí. Des del centre se'ls ha ofert informació i suport, però ens adonam que tenen moltes mancances quant a saber com gestionar i

dur a terme segons quins tràmits (seguretat social, SOIB, etc.)

El mateix passa amb les associacions i al grup promotor també es fa difícil la seua participació i implicació real.

Veim necessària la implicació real de les persones connectades. Ja siguin professionals, associacions, veïns, infants per dur endavant accions participatives que impliquin canviar la dinàmica i la visió que es té del territori.

L'objectiu és aconseguir un territori viu i participatiu real, aconseguir més activitats tipus: la decoració de nadal on s'ha aconseguit una implicació i una participació real. Es seguirà posant energies i treballant des dels diferents eixos.

3.5 PROJECTE AULES SENSE FRONTERES:

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

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

Objectiu

El principal objectiu d'aquest projecte es oferir un servei per poder facilitar una escolarització continuada i evitar l'absentisme i fracàs escolar, desenvolupant hàbits de treball individual i en equip, d'esforç i responsabilitat davant l'estudi aprenent dinàmiques que els facilitin i ajudin a planificar les seues tasques acadèmiques; es tracta d'afavorir alhora el seu aprenentatge dotant-los de les eines necessàries per després desenvolupar-les per fer front a les dificultats que puguin anar sorgint tant a nivell acadèmic com social. La intervenció es basa en les pautes i recomanacions que determinen els professionals de serveis socials i dels centres educatius de referència, establint així un marc conjunt d'actuació que determina les línies d'actuació de cara a la inclusió social i acadèmica dels participants

Destinataris

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

Informació: Unitats de Treball Social. Creu Roja Eivissa.

ACTUACIONS DUTES A TERME DINS EL PROGRAMA:

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

OBJECTIU DE LES INTERVENCIONS:

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

PERFIL GENERAL DE L'ALUMNAT

Alumnes iniciats: 40

Alumnes finalitzats: 37

Els beneficiaris han estat alumnes amb manques dins de l'àmbit familiar, econòmic i social, repercutint això en el seu rendiment acadèmic i personal

GRUPS	HOME	DONA	TOTAL
1º/2º PRIMÀRIA	8	4	12
3º/4º PRIMÀRIA	5	3	8
5º/6º PRIMÀRIA	7	3	10
1º/2º ESO	2	8	10
TOTAL	22	18	40

3.6 CONVENI AMB CENTRE BETANIA:

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

Objectiu

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

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

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

Destinatari

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

Informació

Unitats de Treball Social. Càritas. Centro Betania

Avaluació:

Programes	Activitats	HOMES	DONES	Partipants
Tallers i activitats educatives i d'oci	Animació primària (6-12 anys)	21	12	33
	Animació Secundària (12-16 anys)	15	10	25
	Escola d'estiu	19	10	29
Accions de formació i educació	Reforç escolar primària (6 -12 anys)	15	10	25
	Reforç escolar secundària (12-16 anys)	2	9	11
	Anglès secundària (12-16 anys)	7	14	21
	Oci i temps lliure	15	10	25
				169

4. ATENCIÓ A PERSONES EN PROCÉS D'INCLUSIÓ SOCIAL

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

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

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

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

PROGRAMES I SERVEIS DUTS A TERME:

- Servei d'Acollida Municipal (SAM)

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

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

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

Informació:

SAM - SERVEI D'ACOLLIDA MUNICIPAL -
C. Carles III, 27, 3r

Menjador social

Servei mitjançant conveni amb Caritas. És un recurs que garanteix una alimentació bàsica diària per a transeünts i residents sense sostre o que resideixen en infrahabitatges.

Persones destinatàries: Persones sense sostre o sense cap possibilitat de cuinar i/o conservar aliments.

Horari del servei: de dilluns a diumenge amb horari de migdia de 14-15.30 h.

Informació: S'accedeix per derivació per part dels serveis socials comunitaris bàsics amb valoració prèvia tècnica social.

Renda mínima d'inserció

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

La tramitació de la prestació es realitza des de les diferents unitats de treball social i la valoració i la resolució final la realitza el Consell d'Eivissa. La seua finalitat és facilitar la integració social i laboral de persones en situació de risc d'exclusió.

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

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

Treball en xarxa per a la inclusió social

Creació d'una xarxa per treballar específicament amb persones que presentin un perfil de risc o en exclusió social amb diferents agents socials: Ib-salut, Creu Roja,

Caritas i l'Ajuntament d'Eivissa per poder treballar coordinament les diferents actuacions que es venen realitzant a cada servei i per poder organitzar actuacions conjuntes en moments d'emergència social com per exemple ones de fred.

4.1 SERVEI D'ACOLLIDA MUNICIPAL:

L'Ajuntament d'Eivissa té atribuïdes les competències en matèria de Serveis Socials per la Llei 7/1985 reguladora de bases de règim local modificada per la Llei 27/2013 de racionalització i sostenibilitat de l'Administració Local, així com la Llei 4/2009 de Serveis Socials descrita a la Llei de serveis socials de les illes Balears. L'acolliment és una prestació del sistema públic de serveis socials descrita a la Llei de serveis socials i adscrita als serveis socials comunitaris bàsics.

En aquest context s'emmarca el Servei d'Acollida Municipal (a partir d'ara SAM), que té l'objectiu de donar acolliment i realitzar les actuacions dirigides a la integració i promoció social de les persones/famílies que, residint de forma habitual al municipi d'Eivissa, necessiten l'acollida temporal que supleixi la manca de llar, per trobar-se en situació i/o risc d'exclusió social.

Es pot dir, breument, que el Servei d'Acollida Municipal s'estructura de forma clara en 3 tipus d'equipaments:

- Centre d'acollida municipal.
- Pisos supervisats per a persones adultes.
- Pisos supervisats per a famílies.

Dins de l'equipament del centre d'acollida municipal es troben el serveis complementaris i el servei d'atenció primària portat a terme pels treballadors socials del centre.

OBJECTIUS GENERALS:

En referència al servei de persones adultes:

- Oferir serveis d'ajut bàsic com informació, assessorament i accés a la xarxa de prestacions i recursos socials i assistencials així com tràmits burocràtics.
- Facilitar un espai d'acollida i cobertura de les necessitats bàsiques (higiene, salut, manutenció, seguretat, alimentació i descans).
- Portar a terme una tasca de prevenció que eviti, fins sigui possible, el deteriorament de la persona que acudeix als serveis que el centre ofereix.
- Iniciar un itinerari d'inserció social i d'orientació que permeti a la persona conèixer i potenciar les seues possibilitats i habilitats, prenent consciència de la necessitat de fer un procés de reinserció.
- Desenvolupar un treball de xarxa amb els serveis d'intervenció social existents.
- Oferir un pla de feina i recursos que incentivin la promoció de la persona dins del propi servei i a través dels pisos supervisats.
- Derivar a serveis especialitzats en els casos que sigui recomanable i possible.

En referència al servei per famílies amb menors a càrrec:

- Oferir un recurs d'allotjament que permeti al nucli familiar la cobertura

de les necessitats bàsiques i disposar d'un espai on els menors puguin desenvolupar una vida més familiar amb la màxima normalitat possible.

- Afavorir l'itinerari establert amb el pla de feina que permeti al nucli familiar potenciar les seues possibilitats i habilitats per a recuperar la seua autonomia.
- Desenvolupar un treball en xarxa amb els serveis d'intervenció social i els recursos comunitaris existents.

ACCIONS I METODOLOGIA:

Les accions d'intervenció portades a terme per l'equip del SAM són les de:

- Valoració social de les persones usuàries i la intervenció posterior mitjançant el Pla Individual d'intervenció (PII).
- Cobertura de necessitats bàsiques, allotjament, alimentació, higiene, vestit, salut i seguretat.
- Atenció individualitzada; gestió i suport social, informació, i orientació,
- Suport i preparació per la realització de processos de reinserció.
- Apoderament en habilitats socials, dirigides a la inserció sociolaboral i fins la bona convivència en els equipaments i àmbit privat.
- Coordinacions amb els serveis públics i privats d'àmbit social, laboral i sanitari per desenvolupar un treball de xarxa, així com d'altres que permetin avançar en el pla d'intervenció individual (PII).

Aquestes accions s'emmarquen dins de la metodologia pròpia de Serveis Socials comunitaris bàsics, tenint en compte, a més a més, que el procés d'atenció de les persones i /o famílies contemplarà cinc fases:

- Primer contacte amb la persona i/o família amb el servei.
- Primera entrevista de valoració i escolta de la demanda.
- Pla individualitzat d'inserció social i contracte social.
- Intervenció i seguiment.
- Avaluació final.

RESULTATS I METODOLOGIA:

Partint de la prestació comú normalitzada i universal que és l'acollida, s'hauran d'aplicar protocols distints per a una atenció diferenciada d'acord amb l'enfocament de la intervenció.

Les accions dutes a terme dins del Servei d'Acollida Municipal s'engloben dins de deu programes, complementaris entre si, per tal d'oferir una atenció integral a les persones usuàries tenint en compte els objectius perseguits pel centre i els àmbits d'acció que es treballen, i sempre d'acord amb els diagnòstics previs i els plans d'intervenció individualitzats de cadascuna de les persones.

Estudi 6 s'incorpora a la dinàmica del SAM el 10/03/2020 just abans de produir-se, el dia 15/03/2020, el decret d'estat d'alarma per la situació generada per la COVID-19, portant a la ciutadania estatal a un confinament que va durar fins al 21/06/2020. Durant aquest confinament el SAM es va veure obligat a aturar tots els serveis complementaris del servei de dia referent a dutxes, consigna, bugaderia i els serveis de comunicació. Des d'aquell moment va haver d'adaptar-se a les normatives establertes pel Govern central, el Govern balear i l'Ajuntament d'Eivissa. Aquests serveis no es van poder posar en marxa de nou fins al 10/08/2020. Des d'aquesta

data cal dir que es van poder oferir de nou els serveis complementaris però degut a les mesures de seguretat i restriccions adaptades a la nova realitat (i a les noves situacions sobrevingudes per l'evolució de la COVID-19) el nombre d'aquests serveis s'ha vist molt disminuït.

Per la situació desencadenada per la COVID-19 també es va veure afectada la dinàmica del servei; des del 15/03 al 21/06 no va haver-hi gairebé noves acollides i les expulsions van ser molt puntuals i justificades, sempre en coordinació amb la Regidoria de Benestar Social.

PERSONAL SAM:

2 Treballadors/es socials, 1 amb funcions de coordinador/a

1 Educador/a Social.

2 Integradors/es socials

5 monitors/es

1 Auxiliar administratiu/va a mitja jornada

1 Netejador/a.

4.1.1-CENTRE D'ACOLLIDA:

DESCRIPCIÓ DELS PROGRAMES QUE ES DESENVOLUPEN A LA SEU:

Programa d'informació

Consisteix en l'atenció de totes les persones que arriben en situació de vulnerabilitat social, informant dels recursos socials existents per donar resposta a les seues necessitats, promovent la protecció social. L'assessorament va dirigit a poder canalitzar les seues demandes als diferents serveis del SAM així com els recursos de què disposa el municipi o l'illa d'Eivissa.

Objectius:

- Recolzament i acompanyament en la sol·licitud de les demandes plantejades per les persones que acudeixen a qualsevol programa del SAM.
- Promoure la inserció social de les persones usuàries, des dels seus interessos i desitjos, orientant i facilitant l'accés a tots els àmbits de participació, tant social com a cultural.
- Facilitar el coneixement de l'entorn social, geogràfic, cultural i de recursos socials de l'illa d'Eivissa i especialment del municipi d'Eivissa, on s'ubica el Servei d'Acollida Municipal.
- Informar i assessorar, així com donar suport, de les gestions i tràmits necessaris per aconseguir els seus objectius.

Programa d'allotjament:

Aquest programa es desenvolupa al CAM i pisos supervisats per a persones adultes.

Dirigit a persones soles i/o famílies amb totes les membres majors d'edat que compleixin el següent perfil:

- Trobar-se sense allotjament ni recursos per fer front la seua situació de forma

autònoma.

- Situacions d'urgència que requereixen d'un allotjament provisional.
- Incertesa en la situació personal respecte a l'allotjament del Servei i/o l'equip.

Sempre es verificarà que les persones usuàries acceptin i compleixin les normes que estableix el servei per la utilització de les instal·lacions.

Objectius:

- Donar resposta a la necessitat d'allotjament.
- Evitar l'exclusió social i la situació de carrer.
- Valorar i avaluar la situació de necessitat i establir un diagnòstic acurat.
- Atendre des d'un model relacional i motivacional entenent la persona usuària com a subjecte actiu en la resolució de la seua situació.
- Iniciar una acció social i d'orientació que permeti prendre consciència de la seua situació i assumir amb responsabilitat el protagonisme del seu procés d'inserció, sobretot en l'àmbit de salut i la independència com a individu.
- Recepció i presentació al lloc de convivència, facilitar la comunicació amb altres persones acollides, com a elements afavoridors del seu procés d'adaptació i integració, creant noves relacions informals.

Programa de promoció social

Conjunt d'actuacions dirigides a la promoció i integració social de:

- Persones usuàries del servei d'allotjament que necessitin orientació, gestions, i mobilització de recursos, suport personal i altres actuacions per millorar la seua situació i guanyar l'autonomia necessària.
- Persones usuàries del servei no allotjades que puguin sol·licitar atenció o siguin derivades per altres serveis.

Objectius:

- Valorar les necessitats i les dificultats de la situació social de la persona usuària amb la finalitat d'incloure dins del pla d'individual objectius que desenvolupin la promoció i integració social de la persona/família ateses pel SAM.
- Desenvolupar espais i accions que afavoreixin la integració social i la participació comunitària.
- Derivar i coordinar-se amb altres recursos de la Xarxa Pública d'Atenció Social persones en risc o exclusió social.
- Fomentar els recursos personals i les competències socials que reverteixin en la promoció social i ampliïn les perspectives educatives, laborals, d'oci i participació social de la persona.
- Incentivar la participació de la persona usuària en el treball mitjançant compromisos recíprocs de contractes, i amb les diferents ofertes del servei en la seua totalitat, com a eixos fonamentals.

Programa de serveis complementaris

Programa de serveis de dia adreçat a persones no acollides al SAM que requereixen d'algun dels serveis complementaris d'atenció bàsica que s'ofereixen:

- Servei d'higiene personal.

- Servei de consigna.
- Servei de bugaderia.
- Servei de comunicació (fotocòpies, fax, trucades de telèfon, correu, accés a internet).

Aquets servei està actiu de dilluns a divendres, excepte festius, de 9.00 h a 14.00 h.

Objectius:

- Complementar i donar instruments de millora personal que permetin a la persona restablir la seua capacitat d'autonomia.
- Donar cobertura del serveis bàsics d'higiene.
- Donar cobertura dels serveis de comunicació (telèfon, correu postal, correu electrònic).
- Crear un espai de referència i protecció per les persones en situació de carrer.

Dins d'aquest programa es poden afegir el servei d'estada diürna i el servei de provisió d'aliments i begudes destinat a les persones que hi són en acollida.

RELACIÓ DE DADES QUANTITATIVES:

Durant aquests mesos d'Estudió al SAM s'han atès al CAM en règim d'acollida un **total de 42 persones.**

Accedint a la memòria de l'any anterior podem observar que les atencions han disminuït considerablement ja que durant l'any 2019 es van atendre en acollida 85 persones.

Aquesta diferència es deu, com ja s'ha fet referència, al fet de que es van haver de paralitzar les entrades i sortides del 15/03 fins al 26/06 de juny, situació provocada pel confinament. Així mateix també hi ha influït el fet que a l'agost de 2020 es va obrir una recurs de pernocta per a persones de perfil de baixa exigència a la ciutat d'Eivissa, titularitat de l'Ajuntament. Aquest perfil de persones amb data anterior a l'obertura del nou recurs eren derivades en més d'una ocasió al CAM, tot i al no complir amb el perfil al qual va dirigit el Sam, finalment en moltes ocasions no entraven al recurs.

Així hi tot, en cap moment s'han tingut places vacants al centre.

Gènere:

Històricament, el gènere de les persones ateses en recursos destinats a persones en risc d'exclusió social o sense llar majoritàriament és masculí. Aquest fet queda evidenciat, també, en el CAM on durant aquests mesos les places ocupades per persones de gènere masculí representen el 76,19% (32 places) mentre que les ocupades per persones de gènere femení representen el 23,8% (10 places).

Gènere	
Home	32
Dona	10
Total	42

Edat:

Una de les dades important a l'hora d'analitzar el perfil sociodemogràfic de les persones ateses és el rang d'edat. A continuació exposem les dades referent a aquest ítem:

Rang d'edat	Nº de persones
18-19 anys	0
20-24 anys	1
25-29 anys	0
30-34 anys	0
35-39 anys	3
40-44 anys	6
45-49 anys	7
50-54 anys	9
55-59 anys	4
60-64 anys	5
65-69 anys	1
70-74 anys	2
75-79 anys	2
+ 80 anys	2
Total:	42

El rang d'edat amb més representació és de les persones d'entre 50 i 54 anys, amb un total de 9 persones (21,4 %), i es pot percebre, a la taula exposada, que hi ha més persones a partir d'aquesta edat que han necessitat acollida que en edat més jove; el rang de 60-64 anys ocupa el 11,9 %, i a partir de 65 anys el rang d'atenció ocupa el 16,6%. Aquest fet posa de manifest que la major part de persones ateses al CAM és una població en edat madura amb tendència a créixer a la tercera edat. Aquestes dades poden evidenciar les dificultats existents per aquests col·lectius a l'hora d'accedir al món laboral, i a programes/serveis de protecció de la gent gran.

Nacionalitat:

La major part de persones ateses són de nacionalitat estrangera: 25 persones (59,52%), no obstant això, la gràfica mostra que el percentatge de gent d'origen espanyol és molt alt; 17 persones (38,09 %). Les nacionalitats són força variades però s'ha de destacar que el percentatge més alt d'atenció, després de les persones espanyoles, és a persones d'origen marroquí.

NACIONALITAT	
Argentina	2
Brasilera	1
Colombiana	1
Cubana	4
Equatoriana	1
Espanyola	17
Holandesa	1
Italiana	2
Marroquina	7
Peruana	2

República Dominicana	1
Romanesa	3
Total:	42

Temps d'estada:

El CAM es planteja com un recurs d'acollida temporal, partint de la premissa d'una temporalitat de 3-4 mesos depenent del cas, però donada la problemàtica d'accés a l'habitatge a l'illa d'Eivissa i la manca de recursos en matèria d'allotjament afegit al perfil de persones que ens arriben derivades (edat madura, situació irregular, dificultat per a l'ocupabilitat) aquesta temporalitat no és real i els casos, en la seua majoria, arriben al temps màxim previst i en ocasions es mantenen al CAM per períodes que superen l'any. Aquest fet ha sigut posat de manifest també a memòries d'anys anteriors, on s'ha anat observant que hi ha persones que no tenen la possibilitat d'anar a cap recurs alternatiu, trobar un allotjament autònom per situació socioeconòmica o són al CAM a l'espera d'aconseguir una plaça adequada al seu perfil.

Aquesta realitat condiciona que al CAM tingui gent a llista d'espera, així com que la temporalitat d'estància sigui relativa.

TEMPS D'ESTÀNCIA AL CAM	Nre DE PERSONES
Menys de 3 mesos	14
Entre 3 i 6 mesos	10
Entre 6 i 9 mesos	5
Entre 9 i 12 mesos	2
+ de 12 mesos	11
Total:	42

Motiu de sortida:

L'objectiu del CAM és donar alternativa d'allotjament temporal a persones que es troben sense llar per motius de manca o insuficiència de recursos. L'idea d'on es parteix és treballar la promoció i la integració de la persona amb la finalitat que pugui ser derivada cap als recursos o serveis més adients a la seua situació (ja siguin de la pròpia xarxa o externs). Però no sempre el motiu de sortida és el canvi de servei/recurs o la trobada d'allotjament alternatiu sinó que ens trobem diferents situacions com baixes voluntàries, fi d'estada o expulsions per incompliment de normativa. Així doncs presentem al següent quadre de forma quantitativa els motius de sortida del servei

MOTIU DE SORTIDA	Nre DE PERSONES
Derivació a altre recurs/servei	4
Objectius aconseguits	6
Fi d'estada	2
Baixa voluntària	1
Expulsió per incompliment de normativa	10
Total:	23

Al quadre crida l'atenció la quantitat de casos que la sortida ha sigut ocasionada per

expulsió (el 43,47 %) per incompliment de normes.

A les expulsions li prossegueix la sortida per objectius aconseguits sent el 26,08 % dels casos i la derivació a altres recursos sent el 17,39%. El motius de fi d'estada (8,6%) i de baixa voluntària (4,3 %) són el mínims registrats.

4.1.2-PISOS SUPERVISATS PER A PERSONES ADULTES.:

A aquest equipament sol accedir la gent derivada dels Centres de SSCB o del SAM, que han fet un procés d'inserció i promoció i necessiten afavorir la seua autonomia abans de marxar a un altre recurs més adient o la majoria dels casos a viure de manera autònoma. També es contempla que puguin accedir a pisos les persones derivades pel Serveis Socials comunitària bàsics que tinguin un perfil més autònom i que es trobin en una situació de vulnerabilitat temporal.

Durada i funcionament:

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

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

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

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

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

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

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

Requisits dels usuaris:

- Persones majors d'edat.
- Aptitud física per accedir als pisos.

- Aptitud per a la convivència amb altres usuaris.
- Capacitat per realitzar les funcions bàsiques d'una persona que viu de forma independent: Netejar, cuinar, mantenir una higiene apta, complir amb les seues obligacions laborals/formatives, etc.
- Capacitat de cuidar i mantenir les instal·lacions en bon estat i conservació.
- No pot tenir problemàtica activa en consum de substàncies tòxiques.

VALORACIÓ DEL PROGRAMA:

Dades per gènere:

El gènere atès en aquest equipament és més equitatiu, inclús s'inclina més al gènere femení. Un del motius que es poden deduir d'aquest fet podria ser que la situació de vulnerabilitat de les dones derivades està estretament relacionada a una qüestió de gènere (pobresa, violència masclista, dificultat per accedir al món laboral, etc) i no a problemes de malalties i/o haver viscut períodes d'addiccions, com és el cas de moltes de les derivacions d'homes.

Al llarg de l'any, com s'observa a la taula, han sigut ateses un total de 7 dones (53,84%) i 6 homes (46,15%).

Gènere	
Home	6
Dona	7
Total:	13

Edat:

A continuació exposem les dades referent a l'edat considerant-la un ítem important per analitzar:

Rang d'edat	Nº de persones
18-19 anys	0
20-24 anys	0
25-29 anys	0
30-34 anys	1
35-39 anys	1
40-44 anys	1
45-49 anys	1
50-54 anys	2
55-59 anys	1
60-64 anys	3
65-69 anys	2
70-74 anys	0
75-79 anys	0
+ 80 anys	1
Total:	13

El rang d'edat amb més representació en pisos de persones adultes és de les

persones compreses entre els 60 i 64 anys, amb un total de 3 persones (23,07 %), però es pot observar que el perfil principal de les persones acollides comença als 50 anys fins els 69 anys, sumant entre els dos el 30,7 % del total. Aquesta taula posa de manifest la vulnerabilitat que pateixen les persones que es troben en una edat madura, que no tenen possibilitat d'ocupabilitat laboral així com tampoc tenen fàcil accés a altres recursos orientats a gent gran. Es pot intuir una desprotecció social envers aquestes persones.

Destaca que durant l'any 2020 es atendre, més a més, a una persona de més de 80 anys.

Nacionalitat:

En aquest ítem també destaca l'equitat en el percentatge de persones ateses. El nombre de persones de nacionalitat estrangera és de 7 persones (53,86 %) i el nombre de persones de nacionalitat espanyola és de 6 (46,15%). Les nacionalitats són força variades però es podria destacar les persones que pertanyen a països de Sud-Amèrica que arriben al 38,46%.

NACIONALITAT	
Argentina	1
Brasilera	2
Ghanès	1
Espanyola	6
Italiana	1
Veneçolana	2
Total:	13

Temps d'estada:

Els pisos supervisats, de la mateixa manera que el CAM, es planteja com un recurs d'acollida temporal, partint de la premissa d'una temporalitat de 3-4 mesos amb un màxim de 12 mesos, depenent del cas, però donada la mateixa problemàtica que trobem al CAM (dificultat accés a l'habitatge a l'illa d'Eivissa, manca de recursos en matèria d'allotjament afegit al perfil de persones que ens arriben derivades) aquesta temporalitat no és real i els casos, en moltes ocasions, arriben al temps màxim previst i en ocasions es mantenen per períodes que superen l'any.

Es podria destacar, també, com a particularitat d'aquest recurs que a vegades persones que són derivades a pisos, tant des del CAM com de manera externa, acaben traslladant-se, de nou o per primera vegada, al CAM. Aquest fet respon a que en ocasions persones que s'han considerat prou autònomes per viure en un recurs supervisat (però no durant les 24 h del dia) no compleixen amb el perfil i necessiten d'un espai més contingut.

Normalment aquest perfil sol respondre a un perfil de gent gran que necessita més suport per motius de dependència.

TEMPS D'ESTADA SUPERVISATS	PISOS	Nre DE PERSONES
Menys de 3 mesos		5

Entre 3 i 6 mesos	2
Entre 6 i 9 mesos	0
Entre 9 i 12 mesos	0
+ de 12 mesos	6
Total:	13

A la taula es pot observar que quasi la mitat de persones porta a pisos supervisats més d'un any, aquest percentatge és del 46,15%. També crida l'atenció el percentatge de persones que han sigut acollides menys de 3 mesos, que arriba al 38,46%.

Motiu de sortida:

A l'igual que al CAM hem destacat als pisos supervisats l'ítem de "motiu de sortida" com una dada important a analitzar. Subratllar que hem comptabilitzat aquelles persones que han retornat al CAM des del recurs de pisos com "derivació a altre recurs/servei".

MOTIU DE SORTIDA	Nre PERSONES
Derivació a altre recurs/servei	2
Objectius aconseguits	1
Fi d'estada	0
Baixa voluntària	1
Expulsió per incompliment	1
Total:	5

A l'igual que la taula de "temps d'estada" aquesta mostra la poca mobilitat que hi ha al recurs, ja que les baixes són més aviat poques. Cal destacar que aquestes principalment s'han produït per derivacions a altres recursos (el 40%). La gran problemàtica d'accés a l'habitatge que pateix la ciutat i l'illa d'Eivissa, fa que els recursos destinats a allotjament alternatiu temporal, esdevinguin l'únic element per evitar la caiguda del sensellarisme de les persones i famílies.

4.1.3-PISOS SUPERVISATS PER A FAMÍLIES AMB MENORS A CÀRREC:

DESCRIPCIÓ DELS PROGRAMES:

- **Programa d'informació, acollida i allotjament:**

El programa d'informació té la funció d'informar i assessorar sobre el servei a través de una reunió als professionals de serveis socials per donar a conèixer el servei, resoldre dubtes sobre les seues possibilitats així com els problemes que puguin sorgir amb l'allotjament i els plans de treball familiars que s'han de portar a terme.

- **Programa d'acompanyament i atenció social**

Les famílies acollides al servei disposen des del moment de la seua

entrada d'un professional que es suma al pla de treball individualitzat que tinguin acordat amb els professionals de SSCB municipals.

- **Programa d'atenció a menors**

Aquest programa contempla un conjunt d'actuacions dirigides al compliment dels deures d'atenció per a la guarda dels nens, nenes i adolescents per part de les seues mares i pares, així com, proporcionar suport, orientació i supervisió socioeducativa en el desenvolupament de les competències personals dels menors.

Les línies d'intervenció són subjectes a la valoració de l'equip tècnic dins dels marges d'actuació del projecte socioeducatiu del SAM i sempre en coordinació amb els professionals de SSCB, seguint les directrius del pla de treball establert amb la família.

- **Programa d'accés laboral i formatiu**

Conjunt d'actuacions dirigides al desenvolupament de competències personals, socials i laborals que facilitin l'accés a la formació, la inserció laboral i el manteniment de l'ocupació. Les línies d'intervenció i els criteris de participació són subjectes a la valoració de l'equip tècnic d'acord amb el projecte socioeducatiu del SAM.

- **Programa de manteniment i neteja de la llar**

Conjunt d'actuacions dirigides al correcte manteniment de l'immoble, de caràcter públic, posat a disposició de les famílies.

AVALUACIÓ DEL PROGRAMA:

Durant l'any 2020 es va ampliar el nombre de pisos supervisats dins el municipi i com a novetat es va ampliar a poder donar cobertura a nuclis familiars amb menors a càrrec. Així doncs, durant l'any 2020 3 habitatges es van destinar a famílies. Aquests pisos es plantegen com un recurs temporal on les famílies puguin romandre de 4 a 12 mesos. No obstant això, la permanència dependrà de la situació, pla de feina i l'evolució familiar

Els pisos van ser inaugurats i habitats per famílies a partir de novembre de 2020. A dia 31 de desembre de 2020 aquest servei estava cobrint 13 places, acollint a 5 persones adultes i a 8 menors.

Dades quantitatives:

A la taula es pot veure que el nombre de menors és major que el d'adults. Això deixa en evidència la importància que adquireix aquest recurs com a mesura de protecció als infants.

Membres familiars atesos:

Adults	5
Menors	7
Total:	12

Al pisos destinats a famílies a dia d'avui hi ha tres famílies, una d'elles monoparental i les altres dues biparentals.

Tipologia Famílies

Monoparental	1
Biparental	2
Total:	3

A continuació presentam una taula amb el gènere dels progenitors de les famílies. Podem veure que tres d'elles són dones i dos homes, entre aquestes famílies hi trobam una família monoparental formada per una dona i els seus fills/es.

Gènere progenitors

Homes	2
Dones	3
Total:	5

En la taula que es presenta a continuació es pot observar que, fins a dia d'avui, les nacionalitats de les famílies acollides són estrangeres. No es podrà fer cap tipus de comparativa fins a l'any vinent que el recurs porti uns mesos de recorregut.

Nacionalitat progenitors	Nre PERSONES
Colombiana	2
Hondurenya	2
Senegalesa	1
Total:	5

4.1.4-SERVEI DE DIA:

El servei de dia esta compost per una sèrie de serveis bàsics complementaris que s'ofereixen a persones no acollides. Aquests serveis es porten a terme dins de les instal·lacions del CAM i tenen l'objectiu de donar suport en matèria d'higiene personal, consigna i serveis de comunicació (telèfon, fax, punt de correu postal i correu electrònic).

Aquest conjunt de prestacions han estat de les més demandades del SAM segons dades de memòries anteriors i la recollida de dades durant l'any 2020 posa de manifest que segueix sent un recurs amb altíssima demanda.

Sí que s'observa que les dades de l'any 2020 són fluctuants respecte a les de l'any 2019 (que eren més estables). Els motius són conseqüència directa de la pandèmia. Degut al decret del estat d'alarma, com hem al·ludit diverses vegades al llarg de la memòria, el servei va romandre tancant des del 15/03/2020 recuperant la seua activitat habitual el 10/08/2020 respectant les limitacions i mesures de seguretat que les administracions pertinents van anar marcant, i es va haver d'adaptar el funcionament i accés als serveis per respectar-les per tant, només es va poder oferir serveis a la meitat de la capacitat que es venien donant, després de 5 mesos tancat.

DADES QUANTITATIVES DEL PROGRAMA:

Persones ateses per gènere:

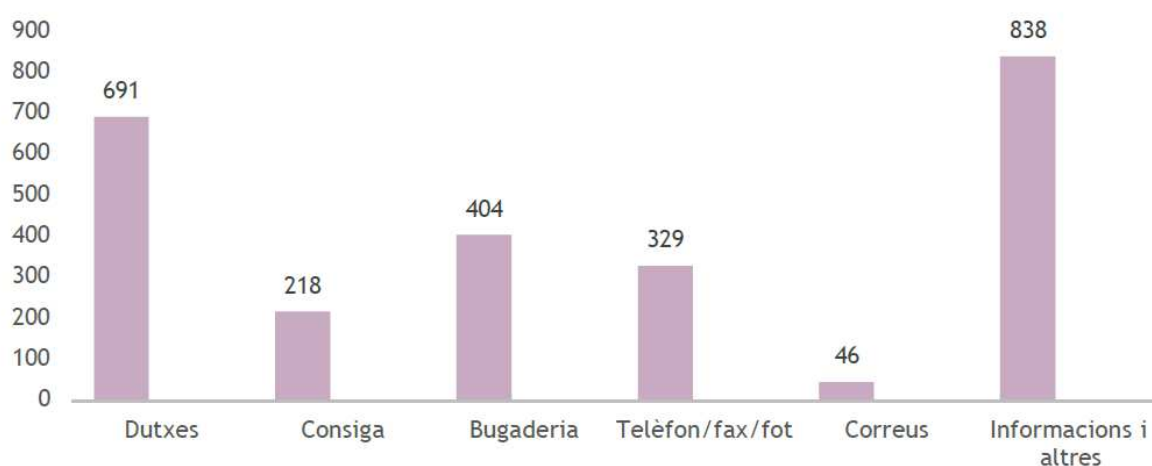
Homes	150
Dones	94
Total:	244

A la taula es pot observar que la majoria de persones ateses són homes però el nombre de dones que acudeix al servei també és molt elevat.

Destacar que el nombre de persones ateses en els 6 mesos de registre no dista molt de la ponderació de les persones ateses durant tot el any de 2019, que van ser 383 persones. Aquest fet posa de manifest el gran impacte que té el servei sobre la població a la que va dirigida i fa evident la necessitat de la seua existència.

SERVEIS	març	abril	setembre	octubre	novembre	desembre
Dutxes	43	74	122	168	149	135
Consigna	24	20	28	56	49	41
Bugaderia	23	18	71	104	91	97
Telèfon/fax i fotocòpies	15	27	63	86	60	78
Correus	2	4	7	4	13	16
Informació i altres	28	114	135	130	162	269
Total:	135	257	326	548	524	636

La totalitat del **serveis donats** al llarg d'aquests 6 mesos arriba a la quantitat de **2.426**.

Serveis de dia

A la gràfica es destaca que el servei més utilitzat amb 838 atencions és el servei d'informació, el segueix el servei de dutxes amb 691 al llarg de l'any i el servei de bugaderia amb 404 atencions. Després destaca el servei de comunicació amb 329 atencions, consigna amb 218 i el de correu, menys freqüent, amb 46 atencions.

Si partim de les dades aportades pel quadre detectam que les dutxes al llarg dels mesos és un servei que es manté estable, potser amb una baixada al mes d'agost,

que podria ser deguda al fet que la gent a l'estiu accedeix a dutxes públiques ubicades a la platges del municipi. Passa el mateix amb el servei de bugaderia que els mesos de més calor és un servei que es fa servir menys. Pot ser que influeixi que la roba en aquesta estació de l'any és menys gruixuda, més fàcil de rentar i d'assecar.

El servei d'informació protagonitza una pujada segons transcorren els mesos. Pot ser que el motiu estigui relacionat amb l'ampliació del perfil de persones que atenen com servei d'atenció primària, ja que durant l'any es va ampliar a atendre a persones que porten més d'un any vivint al municipi d'Eivissa i que es troben en situació irregular i a famílies, amb fills a càrrec, que hi resideixen fa menys d'un any, sigui quina sigui la seua situació documental. Els anys anteriors només s'atenien persones que portassin al municipi d'Eivissa menys d'un any i mai s'havien atès famílies amb menors a càrrec.

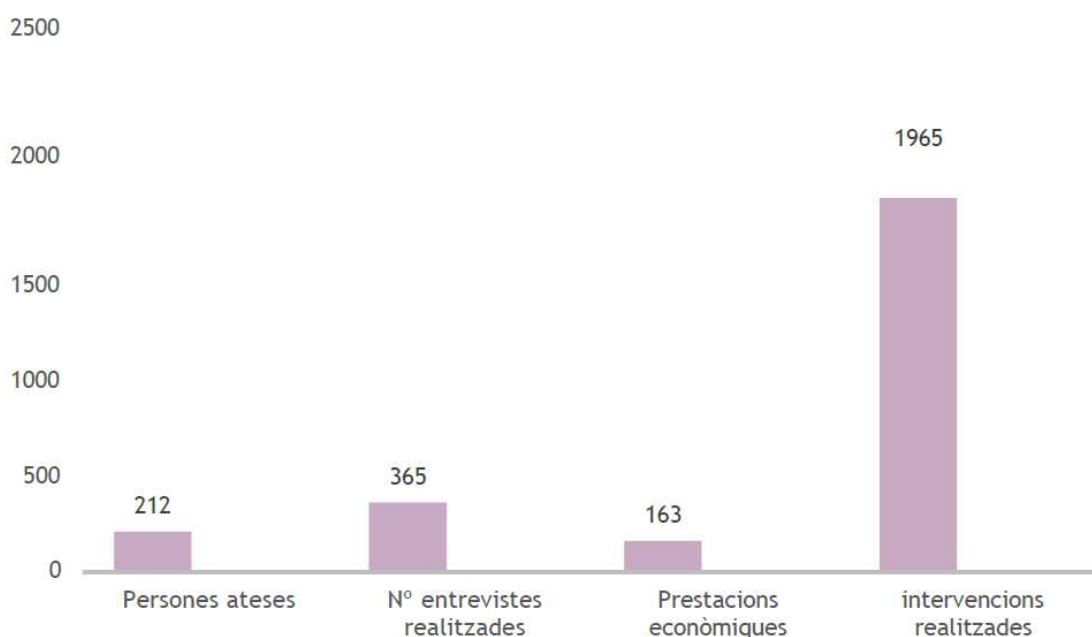
4.1.5-SERVEI D'ATENCIÓ PRIMÀRIA DE SERVEIS SOCIALS BÀSICS:

Aquest servei, pretén donar suport en matèria de serveis socials bàsics a persones i/o famílies no acollides al SAM que portin menys d'un any vivint al municipi d'Eivissa o que superant aquest temps la seua situació documental sigui d'irregularitat.

Les prestacions que s'han ampliat aquest any són principalment d'índole econòmica orientades a cobrir necessitats bàsiques principalment; alimentació, habitatge, vestit, salut però també contempen les necessitats de formació i promoció, així com qualsevol altra demanda que es consideri viable i es valori com necessària pel/per la treballador/a social.

El canvi en el servei va ser motivat per la situació d'urgència i necessitat que va ser palesa durant el confinament i va començar a implementar-se al SAM cap a l'abril. Aquestes intervencions són portades a terme pel/la treballador/a social i la coordinadora del servei.

Servei d'atenció primària



DADES QUANTITATIVES DEL PROGRAMA:

A la gràfica adjuntada més amunt es destaquen les dades recollides relatives al nombre de persones ateses, nombre d'entrevistes, nombre de prestacions econòmiques i nombre d'intervencions realitzades (com podria ser empadronament, derivacions, banc d'aliments, coordinacions amb altres serveis i/o professionals, etc) per les treballadores socials al llarg del 2020.

Un punt a destacar de la gràfica és que de la totalitat de les persones usuàries ateses al servei de dia (244), 212 han demanat cita amb els/les treballadors/es socials.

Aquest fet evidencia la importància de la feina desenvolupada a nivell tècnic des del SAM amb els usuaris no acollits.

4.1.6-INTERVENCIONS, ACTIVITATS GRUPALS I PLA DE FORMACIÓ:

En aquest apartat destacam per una banda que al llarg del 2020 es va destinar un espai al SAM per intentar promocionar l'àmbit d'oci i temps lliure de les persones acollides, i per l'altra se'ls ha ofert un espai de formació.

Amb respecte a l'oci i temps lliure es van fer propostes conjuntes equip-usuaris d'activitats guiades pels monitors i integradores socials de l'equip, organitzades tant a nivell intern com a nivell extern, oferint la possibilitat de participar en activitats portades a terme per altres organismes/associacions i/o serveis comunitaris. S'ha dedicat un tauler d'anuncis a l'entrada del CAM per informar d'activitats culturals planificades a Eivissa, posar en coneixement l'agenda cultural del municipi i així mateix publicar propostes internes.

Les activitats que es van poder dur a terme van ser: "Passeig a la fresca", "Taller autocura; manicura", "Sortides a la platja" i una programació de Nadal, amb diferents activitats.

Cal dir que les activitats van tenir una bona acceptació davant la qual cosa es valora de forma positiva seguir amb aquestes activitats de cara al proper any, fomentant la participació i la integració de les persones usuàries a la comunitat.

Així mateix Estudió es va comprometre a realitzar un pla formatiu dirigit a les persones usuàries del servei amb l'objectiu principal d'afavorir la capacitació, integració i promoció sociolaboral de les persones que el desenvolupament d'accions de formació grupals és imprescindible per a contribuir activament en el procés de reinserció de les persones usuàries, oferint un acompanyament professional integral i continu.

Des d'aquesta perspectiva, els rols de les persones participants així com dels professionals que ho van dinamitzar va ser un factor clau per a contribuir positivament al desenvolupament dels cursos i per a la consecució dels objectius vinculats a aquests.

En aquest sentit les dues integradores que formen part de l'equip del SAM, van ser les figures d'acompanyament i reforç que cercava afavorir el desenvolupament personal i l'aprenentatge de les persones participants mitjançant l'apoderament i la implicació activa en el seu propi procés individual.

Amb aquestes formacions hem intentat que les persones participants es veiessin com a agents estratègics i amb recursos propis per a contribuir activament a millorar i desenvolupar les seues pròpies capacitats, habilitats i recursos.

Es van fer dos cursos «Apodera't» sobre habilitats socials i «Reinventat» en vers reinserció sociolaboral.

Aquestes formacions es van orientar segons les necessitats i adaptant-se sempre al tarannà del grup, a les qüestions que sortien en diferents moments i a l'escolta activa de totes les persones participants.

A la formació sobre habilitats socials, APODERA'T, es van tractar entre altres temes l'empatia, el respecte, la tolerància, l'assertivitat, els missatges "jo" a l'hora de debatre, cooperar i compartir i també les emocions. Aquesta formació va ser molt útil en el SAM, ja que en cada sessió es tractaven conflictes que sorgien en la vida diària aconseguint que els usuaris ho resolguessin sense enfrontaments.

Pel que fa a la formació sobre inserció laboral, REINVENTA'T, es va treballar un àmbit gairebé sempre imprescindible en el SAM, com és la cerca activa d'ocupació. Treballant des de l'elaboració del CV fins a les entrevistes laborals, fent *roll-playing*. També es van ensenyar diferents plataformes per a buscar treball i accedir a ofertes.

En ambdues formacions es va crear un clima agradable i es va poder observar com les persones usuàries mostraven interès i ganes de continuar aprenent. És cert que al principi vam haver de canviar la metodologia ja que vam donar per fet habilitats que no estaven assolides.

Volem deixar palès que una vegada impartides les dues formacions, mitjançant l'avaluació duta a terme per l'equip es va detectar un gran interès de les persones usuàries cap aquest tipus de propostes i en especial cap aquelles que fomenten el desenvolupament d'habilitats socials.

4.2 MENJADOR SOCIAL

Com hem exposat a l'inici el servei de menjador social és mitjançant conveni amb Càritas. És un recurs que té per objectiu garantir una alimentació bàsica diària per a persones transeünts, residents sense sostre o que resideixen en infrahabitats on no poden cuinar. La seua situació social i personal també està vinculada a perfils de vulnerabilitat o d'exclusió social.

L'accés a aquest recurs es fa amb valoració social prèvia per part dels tècnics dels centres de serveis socials comunitaris bàsics que hi ha al municipi. És un recurs temporal.

DADES DE SOL·LICITUDS DE MENJADOR SOCIAL REALITZADES PER MES.

GEN.	FEB.	MAR.	ABR.	MAI.	JUN.	JUL.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DES.
24	32	13	4	4	2	12	14	15	21	15	12

Amb les dades de les derivacions fetes des de SSCB, es detecta que entre el mesos de març i juny es produeix una davallada significativa degut al confinament decretat a nivell Estatal . Amb les dades de derivacions fetes des de SSCB per accés a

menjador social s'extreu que durant l'any es va fer una mitjana de 14 derivacions mensuals.

4.3 RENDA MÍNIMA D'INSERCIÓ

L'any 2020 va ser un any molt prolífic quant a la creació de prestacions econòmiques provinents de diferents administracions.

Tenint en compte això es va publicar un decret de regulació de les prestacions socials de caire econòmic de les Illes balears, 10/2020, de 12 de juny.

En aquest decret, la seua disposició transitòria primera estableix que la prestació de renda mínima d'inserció es podria mantenir fins a 31 de desembre de 2020 sempre que les persones beneficiàries no tinguessin dret a percebre l'ingrés mínim vital o la renda social garantida.

Així doncs, des dels SSCB prioritàriament durant l'any 2020 s'han informat i derivat les persones usuàries a tramitar alguna de les dues prestacions, veient que la renda mínima quedaria eliminada de cara a l'any 2021.

Prèviament a l'aprovació del decret 10/2020 i per tal de respondre des del Govern autonòmic a ajudar a pal·liar de manera econòmica l'impacte de la Covid-19, es va establir al mes d'abril una tramitació excepcional i exprés de la renda social garantida a través d'una tramitació directa dels Serveis Socials amb coordinació amb el centre base i que va estar vigent fins a mitjans de juny de 2020.

Els SSCB van crear un procediment excepcional complint amb els requisits establerts per Govern balear per a accés a aquesta prestació.

ABRIL	MAIG	JUNY
153	127	29

Així doncs el total d'expedients oberts per tal de tramitar la Renda Social Garantida a través del SSCB entre el mesos d'abril a juny van ser de **309**.

4.4 XARXA D'INCLUSIÓ SOCIAL

L'Ajuntament d'Eivissa, a través del Departament de Benestar Social, té creada la Xarxa tècnica d'Inclusió Social formada per membres del departament de Benestar Social del municipi, membres de Creu Roja, Caritas, Ib-salut, i del Servei d'Acollida Municipal (SAM).

La finalitat d'aquesta xarxa es poder treballar de manera coordinada tots aquells aspectes vinculats al sector de població que es troba en situació de risc o en exclusió social, el qual requereix d'intervencions i planificacions de treball en xarxa per tal d'aconseguir actuacions integrals que puguin donar resposta de manera el més eficient possible a aquest sector d'alta vulnerabilitat.

De manera habitual la xarxa s'intenta reunir al menys dos cops a l'any. La pandèmia va dificultar fer reunions presencials però es van mantenir els contactes de manera telemàtica.

Si bé és cert que durant l'any 2020 es va incorporar com a entitat participant l'associació Apfem, ja que ha posat en funcionament un servei d'acompanyament a persones amb problemàtica de salut mental en situació d'exclusió social.

5. ATENCIÓ A LA DIVERSITAT

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

Destinatari i requisits

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

Atencions que ofereix

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

Sol·licituds

Centre de serveis socials comunitaris bàsics PONENT.

C. Formentera 11

Tel. 971 39 76 00 - Ext.: 24030

Correu electrònic: convivencia@eivissa.es

Avaluació

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

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

5.1- INFORME D'ARRELAMENT SOCIAL:

És un informe preceptiu per acreditar la integració social en el procés d'obtenció d'una autorització de residència temporal per arrelament social. Dirigit a les persones estrangeres no comunitàries, majors d'edat, empadronades en el municipi en situació administrativa irregular o amb permanència autoritzada per raons de protecció internacional que

pretenguin tramitar una autorització de residència temporal per arrelament social. Els serveis socials emeten un informe d'arrelament social favorable o desfavorable en funció que s'acrediti suficientment la integració social de la persona interessada. L'informe es fonamenta en la documentació i amb la entrevistes que acompanyi la sol·licitud .

INFORMES D'ARRELAMENT REALITZATS

DONES	HOMES	TOTAL
59	72	131

País origen	Persones ateses
Argentina	12
Armènia	1
Bolívia	2
Brasil	10
Cap Verd	1
Colòmbia	21
Costa Rica	1
EEUU	1
El Salvador	5
Equador	4
El Salvador	1
Filipines	4
Geòrgia	1
Marroc	17
Mèxic	1
Paraguai	37
Perú	1
Rep Dominicana	1
Rússia	1
Senegal	2
Uruguai	2
Veneçuela	2
Vietnam	1
Xile	1
Xina	2

TOTAL	131
--------------	------------

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

Aquest informe preceptiu serveix per acreditar l'adequació de l'habitatge en el procés d'obtenció d'una autorització de residència per a reagrupació familiar, per a l'autorització o renovació de residència de menors a càrrec o persones reagrupades.

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

El domicili objecte de la visita ha d'estar en el municipi d'Eivissa.

INFORMES D'ADEQUACIÓ D'HABITATGE REALITZATS

	DONES	HOMES	TOTAL
INFORMES	16	29	45

País origen	Persones ateses
Brasil	1
Colòmbia	3
Equador	7
El Salvador	1
Filipines	2
Hondures	1
Índia	1
Marroc	11
Pakistan	1
Paraguai	8
Senegal	7
Ucraïna	1
Xina	1
TOTAL	45

6. CONVENIS I SUBVENCIONS:

El conveni/acord defineix la relació entre Benestar Social i altres institucions o entitats no lucratives per a la col·laboració econòmica en la producció de serveis o realització d'activitats. D'aquesta manera s'ofereix a les institucions i a les entitats, des de la línia de coresponsabilitat, una actuació coordinada per tal de col·laborar conjuntament en serveis de qualitat.

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

PERFIL ENTITATS DESTINATÀRIES

La regidoria de Benestar Social estableix convenis/ subvencions amb institucions o entitats en què el serveis 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 amb diversitat funcional, persones majors) etc. Així mateix, estar constituït com a associació o entitat legalitzada per realitzar les accions dirigides als ciutadans del municipi d'Eivissa és un requisit imprescindible.

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

DURADA

Els convenis / subvencions solen tenir una vigència anual.

AVALUACIÓ:

Per a l' any 2020 hi havia consignat un pressupost total de de 347.000€ per a convenis, dels quals, una vegada executats els convenis i presentades les justificacions pertinents de totes les entitats, es van concedir el 100% del total pressupostat.

6.1 CONVENIS BENESTAR SOCIAL 2020

ENTITAT	CIF	QUANTIA
AS ESCLEROSIS MULTIPLE	G07849730	20.000,00 €
AS FAMILIARES ENFERMOS DE ALZHEIMER	G07911456	16.000,00 €
ASOC DE PERSONAS MAYORES DE IBIZA L'ESPLAI	G07270663	11.000,00 €

CLUB JUBILADOS Y PENSIONISTAS DEL MAR DE IBIZA Y FORMENTERA	G07421001	5.000,00 €
CREU ROJA - ASSEMBLEA INSULAR D'EIVISSA I FORMENTERA	Q2866001G	20.000,00 €
PLATAFORMA SOCIOSANITARIA (activitats)	G57158271	20.000,00 €
CÀRITAS DIOCESANA D'EIVISSA	R0700071D	65.000,00 €
AS DONANTES DE SANGRE	G07488323	5.000,00 €
CLUB NAUTICO IBIZA	G07123367	5.000,00 €
AMADIBA	G07758667	30.000,00 €
ASPANADIF	G07071392	10.000,00 €

Durant l'any 2020 es van signar 11 convenis amb diferents entitats que desenvolupen tasques d'interès socials dins el municipi d'Eivissa. L'import total dels convenis signats va ser de **207.000€**

6.2 SUBVENCIONS

CONVOCATÒRIA SUBVENCIONS BENESTAR SOCIAL 2020	
ENTITAT	QUANTIA
APIES Inclusión Educativa y Social	3.000,00 €
ADIMA Ibiza	4.546,00 €
Plataforma Socio Sanitaria de las Pitiusas	5.900,00 €
ASPANOB Niños de Cancer de Baleares	6.000,00 €
APNEEF Asociación de Personas con Necesidades Especiales de Ibiza y Formentera	6.000,00 €
ADDIF Deportiva para Discapacitados de Ibiza y Formentera	6.000,00 €
AFFARES Asociación de Fibromialgia, Fatiga Crónica, Reumatologicas, SQM y Sede Eivissa y Formentera	5.826,36 €
Asociación Asperger Ibiza y Formentera	5.000,00 €
APAAC Asociación de Ayuda a Afectados de Cáncer	4.336,90 €

Per a l' any 2020 s'ha destinat un pressupost total de de **46.609,26€** per a subvencions en matèria de Benestar Social a través de convocatòria publica per a entitats socials i sociosanitàries del municipi d'Eivissa que impulsin projectes d'intervenció social i sociosanitària dirigits a col·lectius en situació de vulnerabilitat social, i que ajudin a crear una xarxa d'accions per promoure la millora de la qualitat de vida, la integració i l'intercanvi social dels diferents col·lectius representats en igualtat de condicions.

ANNEX 1.

ACTUACIONS EXTRAORDINÀRIES COVID-19

L'estat d'alarma declarat el passat 14 de març pel Govern d'Espanya per a la gestió de la crisi sanitària ocasionada per la COVID-19 va imposar mesures de limitació de circulació dels ciutadans. El confinament ha suposat un canvi en les rutines de les persones que s'han vist obligades a romandre a casa, a cessar la seua activitat laboral o a limitar les sortides i contactes amb altres persones. Aquest context, comú per a tota la societat, es va veure agreujat si pensem en els impactes que va poder generar en persones en major situació de vulnerabilitat o exclusió i amb caràcter general en totes les unitats de convivència.

La repercussió de la crisi sanitària i econòmica en els ingressos de les llars ha estat de tal envergadura, que ha provocat l'augment de llars en el qual s'ha disposat de pocs o de cap mena d'ingressos.

Els Serveis Socials són la xarxa de seguretat per a la ciutadania més vulnerable i representen la primera línia del sistema de benestar. Són fonamentals, afecten la funció de cura en totes les capes socials i ajuden a construir comunitats saludables.

La gran majoria dels centres de Serveis Socials van viure una primera fase de tancament físic del servei i implantació del teletreball com a opció general. Posteriorment es va procedir a una progressiva obertura d'alguns d'ells –permetent al personal la presència física però no a les persones usuàries, i més endavant es va permetre l'accés al públic amb noves mesures (cita prèvia, màscara, pantalles...). Els primers mesos van portar una reorganització total del treball, pensada amb extrema urgència, i que va exigir un esforç enorme del personal vinculat a l'àrea.

Amb el temps els centres de base han pogut tornar a unes certes pautes de l'antiga normalitat i desenvolupar estratègies d'acció adaptades al seu context.

Respecte a les noves formes de coordinació i treball, la tònica general és que s'ha incorporat la tecnologia a la intervenció. En aquest sentit cada centre de serveis socials ha anat adaptant la seua dinàmica de treball a la disponibilitat de dispositius electrònics que hi hagués en el centre.

La majoria ha optat pel teletreball, i per una coordinació telemàtica, adaptant les noves tecnologies al seu treball. Això ha suposat una ruptura amb la manera de fer dels serveis socials, on l'atenció sempre ha estat presencial.

En relació al volum de demandes d'atenció primària, denotar la irrupció d'un nou perfil de persona usuària. La pandèmia ha evidenciat -com ja ho va fer la crisi econòmica- la irrupció de nous perfils en serveis socials amb demandes de caràcter econòmic, així doncs s'identifica un perfil dedicat principalment al sector serveis o amb ocupacions en l'economia submergida.

Durant l'estat d'alarma i els posteriors mesos a conseqüència de la COVID-19, s'ha observat que a més de mantenir usuaris de perfil previ –persones de llarga trajectòria en Serveis Socials amb escassos ingressos, beneficiàries d'ajudes econòmiques com ara rendes mínimes o pensions no contributives– s'ha incorporat a més un nou perfil de persones considerades fins al moment "normalitzades" a nivell econòmic, que han vist com la seua economia familiar es veia directament afectada

pel confinament i la tardança a rebre ajudes econòmiques impulsades pels diferents estaments.

El repte amb el qual compta actualment l'Àrea de Benestar Social en general és evitar que aquesta situació de vulnerabilitat conjuntural es pugui cronificar.

L'increment de la demanda ha estat molt significatiu, arribant a final de l'exercici , haver quasi quadruplicat la despesa en ajudes assistencials que l'Ajuntament d'Eivissa a través de la Regidoria de Benestar Social té destinat per a l'àmbit de benestar social.

El tipus de demandes rebudes s'han centrat sobretot en la cobertura de les necessitats bàsiques – aliments, ajudes per al pagament de lloguers, subministraments, transport,- però el més rellevant, el gran increment en les demandes relacionades amb la impossibilitat d'adquirir productes alimentaris i de primera necessitat. Davant aquesta situació, des de la Regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament d'Eivissa, s'han dissenyat i aprovat com a mesures de caràcter urgent ajudes específiques per poder donar una resposta ràpida a un increment notable de la demanda.

L'augment de treball que s'ha registrat en tots els Centres i equips tècnics de servei socials comunitaris bàsics, s'ha traduït directament en un sobre esforç i compromís dels seus professionals, sense els quals no hagués estat possible respondre a les altes exigències que la ciutadania ha reclamat als Serveis Socials. Malgrat això i les condicions tant complexes en les que han estat treballant durant aquest any, la tasca exercida; indispensable i necessària per enfrontar els efectes de la pandèmia ha estat immillorable. D'aquesta manera s'evidencia un cop més l'alt valor social que tenen els serveis socials en la provisió de benestar a la població.

GESTIÓ EXTRAORDINÀRIA COVID-19. MESURES:

AMPLIACIÓ DELS RECURSOS HUMANS:

- Organització dels recursos humans de l'àrea per tal de garantir l'atenció i l'accés als serveis de gestió pròpia a la ciutadania de tal manera que es faciliti el compliment de les mesures sanitàries COVID-19. (Implantació del treball d'atenció telemàtic).
- Augment de personal per gestionar recursos propis dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics (SSCB), amb 4 treballadors/es socials i 2 auxiliars administratius/ves.
- Creació d'un equip específic per gestionar ajudes específiques COVID-19 (lloguer i escoletes) així com programes de prevenció i de rastreig de brots de Covid al municipi, amb 3 treballadors/es socials, un auxiliar administratiu/va i 1 lletrat/da.

CREACIÓ DE NOUS RECURSOS, SERVEIS I PRESTACIONS:

- **Creació i gestió d'ajudes de lloguer COVID-19:**

	TOTAL AJUDES	TOTAL IMPORT
--	---------------------	---------------------

AJUDES LLOGUER COVID-19	842	556.693,14 €
----------------------------	-----	--------------

Tramitades entre el 12/06/2020 i el 04/12/2020

- Creació i gestió d'ajudes per a escoles COVID-19:**

	TOTAL AJUDES	TOTAL IMPORT
AJUDES ESCOLETES COVID-19	40	10.261,34 €

Tramitades entre el 05/10/2020 i el 01/12/2020

- Adjudicació al mes de juny de 2020 de la licitació del contracte de menjar a domicili per a famílies i persones soles vulnerables per situació COVID-19, a l'empresa APFEM AKTUA per un import de 19.992,32€.**

	TOTAL MENÚS REPARTITS
JUNY	769
JULIOL	1.719
AGOST	848
TOTAL	3.336

	TOTAL USUARIS SENSE REPETICIÓ
USUARIS	106

- Increment de les prestacions socials** dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics (SSCB) fins superar el milió d'euros.

- Signatura de dos convenis amb Caritas i Creu Roja per donar suport en la gestió dels bancs d'aliments de 60.000€ cada un:**

Període de juny a desembre 2020	DERIVACIONS
CÁRITAS	328
CREU ROJA	180

- Creació d'un contracte amb Fundació Deixalles** per la creació de 6 llocs de treball per fomentar la inclusió social per a perfils més vulnerables.

Durant l'any 2020, i arran de la pandèmia viscuda, es va subscriure un contracte amb Fundació Deixalles per desenvolupar programes d'inserció sociolaboral amb la finalitat de no cronificar la pobresa dins els col·lectius més vulnerables del municipi.

El cost d'aquest contracte va ser de 74.970,54€

CONTRACTES

PEONATGE	4
NETEJA	2
DEPENDENT/A	1
TOTAL	6

**Contractes d'inserció sociolaboral de 37h/setmanals*

Gènere Participants	TOTAL	HOMES	DONES
USUARIS	7	3	4

Derivacions	Usuaris
UTS SA RIBA	3
UTS PONENT	3
UTS EIXAMPLE	1

Els 6 llocs de feina oferits han estat coberts per 7 persones usuàries dels diferents centres de Serveis socials comunitaris bàsics

Així mateix, durant la vigència del contracte, per a cada persona es va desenvolupar un itinerari social vinculat a la millora de la situació social amb l'assoliment dels objectius inicialment marcats.

- Licitació del contracte per a la gestió i posada en funcionament del **Servei de Primera Acollida**.

L'objecte d'aquest servei és el de gestionar un espai d'acollida i pernocta amb horari nocturn, on es pugui oferir una zona de descans que garanteixi la seguretat i la cobertura de les necessitats bàsiques més elementals de les persones a qui es dona acollida. Va dirigit a persones sense llar en situació d'exclusió social que es troben a la ciutat d'Eivissa.

La licitació del servei de Zona de primera Acollida es va fer per via d'emergència per un import de 185.790€ per un any de durada.

- **Creació d'un servei de gestió de compres a domicili per a persones en situació de quarantena COVID-19 i/o persones amb problemes de mobilitat i salut o amb una situació familiar de vulnerabilitat:**

Compres a domicili	TOTAL	COSTS
Serveis realitzats	171	25.449,50 €

Tramitades entre el 21/04/2020 i el 31/12/2020

- Creació amb coordinació amb l'equip de l'Equip d'Orientació Educativa i Psicopedagògic (EOEP) de la Conselleria d'Educació, d'un **servei de suport educatiu a famílies vulnerables del municipi**.

Després de Setmana Santa es va detectar que hi havia famílies amb dificultat per seguir de manera telemàtica les classes, davant la qual cosa es van activar actuacions per tal de poder donar suport i reforç escolar a domicili per a aquestes famílies.

Les actuacions es van dur de manera coordinada entre l'EOEP, els centres educatius i els equips de SSCB.

Entre els tres centres de SSCB i el centre Socials sa Miranda es va poder donar suport educatiu a un total de 60 famílies.

- **Servei d'atenció i suport per a gent gran:**

Es va posar en funcionament un número d'atenció telefònica gratuït línia 900 per donar resposta a la gent gran del municipi. L'objectiu d'aquest servei era donar resposta a les dificultats afegides que la gent gran podia presentar arran del confinament produït per la COVID-19, ja que eren considerades població d'alt risc.

- Creació d'un **servei de suport i assessorament de prestacions i recursos laborals.**

La pandèmia de COVID-19 ha tingut repercussions devastadores per a milers de famílies del nostre municipi.

Per aquest motiu l'Ajuntament d'Eivissa va habilitar un nou **servei d'informació i orientació laboral de prestacions, ajudes, subsidis i contractes laborals** on la ciutadania podia dirigir les seues consultes per aclarir i rebre informació laboral i econòmica, principalment relacionades amb l'àmbit laboral i de drets i gestions vinculades a las mesures desenvolupades per el govern del estat, la comunitat autònoma o entitats locals per afrontar la crisi, aquestes consultes podien ser de forma telefònica a través del 636 268 075 o mitjançant del correu electrònic informació.bs@eivissa.es

Aquest servei ha estat atès per una tècnica d'ocupació de la regidoria de Benestar Social de l'Ajuntament d'Eivissa i va orientar i conduir a persones i famílies amb necessitat d'informació sobre a quina administració dirigir-se per a rebre atenció sobre les prestació a les quals es poden acollir, les diferents mesures d'ERTO, com actuar davant la finalització dels subsidis, tramitació d'ajudes econòmiques vinculades amb l'habitatge o amb necessitats bàsiques, entre d'altres.

En aquest nou escenari, és obrir un nou servei d'accés a informació i orientació, on la ciutadania va poder dirigir les seues consultes per aclarir, descobrir i rebre orientació sobre la situació de cadascun.

L'objectiu del Servei ha sigut que ningú es quedi sense una ajuda que li pugui correspondre.

ACTUACIONS ASSESORAMENT COVID-19

	DONES	HOMES	INF GENERAL	total
MAIG	110	48		158
JUNY	98	55		153
JULIOL	27	15	120	162
AGOST	6	6		12
SETEMBRE	27	7		34
OCTUBRE	25	12		37
NOVEMBRE	23	9		32
DESEMBRE	5	1		6
TOTAL	268	131	120	519

Tipus de consultes:

- Consulta general sobre possibles ajudes econòmiques
- Ingrés Mínim Vital
- Informació general SEPE, normativa, gestió.
- Estat de sol·licituds / expedients SEPE
- Gestió i tramitació de sol·licituds SEPE
- Altes com a demandants d'Ocupació (SOIB)
- Ajudes de lloguer en general
- Ajudes de lloguer de l'Ajuntament d'Eivissa COVID-19
- Ajudes de lloguer jove de l'Ajuntament d'Eivissa
- Ajudes lloguer línia Aval COVID-19 (estatal)
- Ajudes lloguer IBAVI
- Ajudes lloguer CAIB
- Renta Social Garantida
- Guia Recursos recerca d'Ocupació
- Ajudes a l'ocupació autònoma i a empreses
- Moratòria al lloguer
- Altres consultes: altes/baixes padró, alta sistema clau permanent.
- Llei d'Arrendaments Urbans
- Normativa estrangeria: Renovació NIE, tramitació documentació, cita prèvia.

ACTUACIONS COMUNITÀRIES EN XARXA:

Creació i posada en funcionament d'un **protocol i un equip tècnic propi** en col·laboració amb Creu Roja per dur a terme les actuacions comunitàries coordinades amb la Conselleria de Sanitat consistents en:

- Seguiment i detecció de les necessitats de persones/famílies amb PCR+.
- Activació de recursos per la cobertura de les necessitats bàsiques detectades en casos amb PCR+.
- Calendarització i zonificació de les taules informatives al municipi.
- Treball comunitari amb associacions i entitats socials.