

# SSCB

**Serveis Socials Comunitaris Bàsics**

**Regidoria de Benestar Social,  
Cooperació al Desenvolupament i Nova  
Ciutadania  
Memòria 2017.**

## PRÒLEG

Amb aquest pròleg a aquesta nova edició de la Memòria anual de la Regidoria de Benestar Social, Cooperació al Desenvolupament i Nova Ciutadania de l'Ajuntament d'Eivissa volem contribuir a fer visible el desenvolupament i l'evolució d'una àrea bàsica per a la qualitat de vida de la ciutadania eivissenca. Un àrea que des del primer dia s'ha erigit com a prioritària dins del govern al qual tenc l'honor de pertànyer, fet que hem demostrat incrementant en més d'un 7 % el pressupost de la regidoria aquests dos darrers anys.

Aquestes paraules d'introducció suposen també un exercici de transparència i agraïment cap a tots els professionals públics, a més de voluntaris i treballadors d'ONG, que dia rere dia s'impliquen en un tasca que no deixa de ser complicada en aquests temps de crisi econòmica que, malgrat haver estat superada per alguns estaments de la nostra societat, ha deixat moltes persones en una situació molt vulnerable, persones que requereixen un acompanyament dels serveis públics i entitats del tercer sector per poder portar endavant una vida digna.

Per aquesta raó principal una de les línies fonamentals que hem desenvolupat durant el 2017 ha estat la d'ajudes assistencials centrades principalment en l'habitatge. Durant l'exercici que presentam s'han dut a terme centenars d'ajudes en aquesta matèria, principalment ajudes per a lloguer i subministraments, perquè consideram que és bàsic ajudar al fet que les persones puguin romandre al domicili en el qual desenvolupen el seu projecte vital.

Eivissa no està exempta de la problemàtica gravíssima que tenen totes les societats occidentals amb el 'sensellarisme'. Al voltant d'una quinzena de persones dormen diàriament als carrers de la nostra ciutat, persones que necessiten una atenció especialitzada i que se'ls faciliti un espai en el qual puguin cobrir les seues necessitats bàsiques quan així ho requereixin. La mancança històrica d'una infraestructura adequada per donar aquest servei de baixa exigència ha estat des del primer dia una de les nostres prioritats. Per pal·liar aquesta mancança hem desenvolupat i posat en marxa el projecte de construcció del Centre de Baixa Exigència des Gorg, mancomunat amb els altres ajuntaments i finançat pel Consell Insular, una nova infraestructura que en un futur proper respondrà a les necessitats del col·lectiu en concordança amb les metodologies més innovadores d'intervenció amb persones en situació d'exclusió social severa.

Durant l'hivern del 2017 hem continuat activant el protocol d'ona de fred durant les nits de més risc per poder ajudar els ciutadans i ciutadanes que no tenen recer on poder passar la nit que tenguin un lloc habilitat per protegir-se del fred quan les temperatures baixen més de l'habitual. Aquest protocol s'organitza des de la Mesa d'Inclusió Social en la qual, a més dels nostres serveis tècnics de Benestar Social i el Servei d'Acollida Municipal, hi ha Càritas, Creu Roja i l'IbSalut com a elements imprescindibles de les actuacions. També dins de l'atenció a l'exclusió social s'han habilitat tres pisos propietat de l'Ajuntament com a extensió del nostre Servei d'Acollida Municipal amb el qual hem augmentat en set places el servei, pisos que a

més han estat endreçats i arreglats per APFEM i el seu centre especial d'ocupació. Per altra banda, hem aconseguit obrir el Centre d'Acollida Municipal les 24 hores del dia, amb la incorporació al nou contracte de gestió del servei del Centre de Dia, una reclamació històrica pels usuaris del servei que patien haver de passar les hores centrals del dia sense accés al centre.

La tasca encomiable i imprescindible de les organitzacions del tercer sector mai serà suficientment reconeguda ni podrem agrair-los com es mereixen tot el que fan suplint en moltes ocasions el que hauríem de portar endavant l'Administració, però hem fet l'esforç amb un augment significatiu del pressupost en convenis i amb un avançament significatiu, de tres o quatre mesos en alguns casos, en la signatura i el pagament de les quantitats concedides que permeten que aquestes entitats puguin dur a terme un treball bàsic per al benestar de la nostra societat. En aquest exercici que presentam els convenis i subvencions s'han publicat i signat a l'abril, la qual cosa ha suposat un alleujament per a totes les associacions del municipi que depenen d'aquestes aportacions econòmiques per poder seguir desenvolupant el seu treball. La societat eivissenca és una societat solidària i compromesa, i com a corporació volem ser un reflex d'aquest compromís solidari complint amb el 0'7% del pressupost que recomana Nacions Unides per a ajudes al desenvolupament. Som un dels pocs ajuntaments de l'Estat que assumeixen el compromís a través del Fons Pitiús de Cooperació, ajudant a finançar projectes que milloren la vida de persones que viuen en llocs del planeta molt menys afavorits que el nostre.

Solidaritat i compromís també que es troba en les associacions d'immigrants, que volem que siguin ciutadans de ple dret de la nostra ciutat, i amb les quals ens reunim en la Mesa de Convivència del municipi on els facilitem informació útil per afavorir la seua relació amb l'administració i per establir sinergies positives que ajudin a millorar la situació vital de totes aquestes persones que han acudit a la nostra terra, terra d'acolliment, per portar endavant el seu projecte de vida. Aquesta Mesa de Convivència s'ha reunit en quatre ocasions durant el 2017 i en ella participen, a més de les associacions, ONG i altres organismes no oficials que treballen o es relacionen amb la immigració.

Com podreu comprovar, aquesta memòria està estructurada en serveis, programes i projectes on els objectius que els vertebraven cerquen la millora i l'avenç en les condicions de vida de les persones que habitem la nostra ciutat d'Eivissa. En aquest sentit és també un exercici de transparència i difusió perquè se'ns facin arribar totes les observacions i propostes que ens puguin ajudar a millorar el nostre servei. Per acabar, el meu agraïment de nou a tots els tècnics i treballadors de la Regidoria, i de tot l'Ajuntament d'Eivissa, perquè sense la seua implicació i motivació la nostra tasca se'ns faria molt més complicada.

Joan Ribas

1r Tinent d'alcalde.

Regidor de Benestar Social, Cooperació al Desenvolupament i Nova Ciutadania de l'Ajuntament d'Eivissa

## **INDEX**

<b>1. POBLACIÓ D'EIVISSA</b>	<b>6</b>
<b>2. ELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS</b>	<b>7</b>
2.1 Anàlisi dels casos 2017	8
2.2 Prestacions econòmiques individuals	15
<b>3. ATENCIÓ A INFÀNCIA I FAMÍLIA</b>	<b>16</b>
3.1 Prestacions econòmiques per a infància i família amb menor	17
3.2 Projecte Eines de Cultura	18
3.3 Projecte Acaná	20
3.4 Programa PISE	23
3.5 Programa ALTER	32
3.6 PISEM	41
<b>4. ÀREA DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I DEPENDÈNCIA</b>	<b>44</b>
4-1 SAD, servei d'ajuda a domicili	45
4.2 Teleassistència	47
4.3 Projecte menjar a ca vostra	49
4.4 Projecte Servei de Neteja	51
4.5 Programa cessió ajudes tècniques	52
<b>5. PROGRAMA D'ATENCIÓ A LA DIVERSITAT</b>	<b>55</b>
5.1 Àrea de treball individual	56
5.2 Àrea de treball comunitari	58
5.3 Àrea de mediació intercultural.	60
5.4 Mesa de Convivència	62
<b>6. ATENCIÓ A PERSONES EN PROCÉS D'INCLUSIÓ SOCIAL</b>	<b>63</b>
6.1 Renda mínima d'inserció (RMI)	64
6.2 Servei d'acollida municipal	66
<b>7. CONVENIS I SUBVENCIONS</b>	<b>92</b>
7.1 Convenis de col·laboració amb entitats socials	93
7.2 Convocatòria subvencions 2017	94
<b>RECURSOS HUMANS</b>	<b>96</b>
Organigrama	97

## 1. POBLACIÓ MUNICIPI D'EIVISSA

**Població any 2017: 49.689**

**Població any 2016: 49.549**

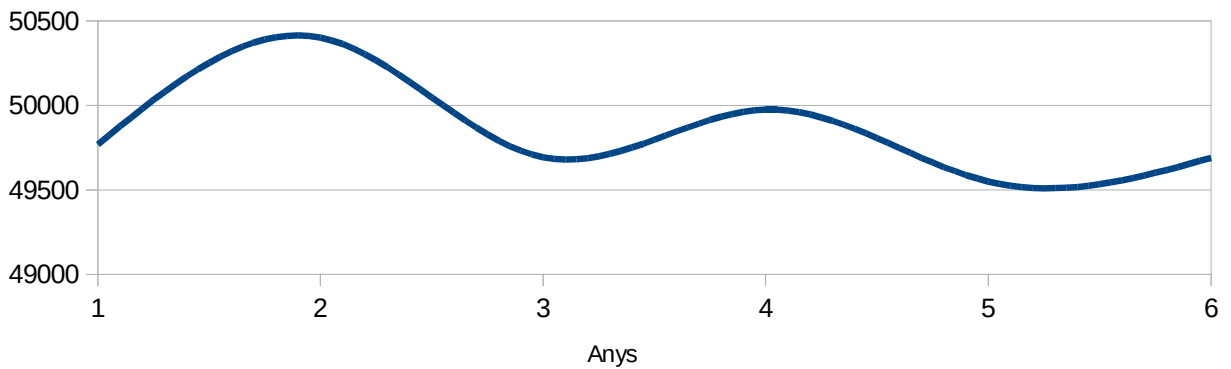
**Població any 2015: 49.975**

**Població any 2014: 49.693**

**Població any 2013: 50.401**

**Població any 2012: 49.768**

Evolució de la població empadronada 2012-2017



En el darrer sexenni es produeix un puja-baixa amb tendència final descendent i una diferència màxima entre els extrems (2013 a 2016) de 852 habitants. Aquest any 2017 la pujada ha estat de 149 empadronaments respecte a 2016. I una variació relativa de 0,28%. Quant a població de nacionalitat estrangera es produeix una baixada constant i una diferència màxima de 1.937 habitants, amb un percentatge actual sobre la població total del 23,99%. I una variació relativa 2017-2016 de -0,86%.

**Nacionalitat estrangera 2017: 11.925**

**Nacionalitat estrangera 2016: 12.028**

**Nacionalitat estrangera 2015: 12.245**

**Nacionalitat estrangera 2014: 12.620**

**Nacionalitat estrangera 2013: 13.862**

**Nacionalitat estrangera 2012: 13.714**



## 2.1 ANÀLISI DELS CASOS ATESOS L'ANY 2017

Un dels avenços importants al llarg de l'any 2017 dins l'Àrea de Benestar Social en el registre electrònic de dades, va ser la signatura del conveni de col·laboració amb l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) per tal de poder implementar un nou sistema de registre informàtic, millorant d'aquesta forma el seguiment i treball que realitzen els professionals amb els ciutadans que s'atenen, a través del sistema informàtic que gestionen des de l'IMAS. La Història Social Integrada (HSI), és un sistema informàtic molt més avançat que el sistema de registre que es venia aplicant (SIUSS), i que pot passar a gestionar, amb l' HSI, expedients socials completament electrònics.

L'Implement d'aquesta nova eina informàtica ha suposat el trasllat de la informació dels casos actius en el SIUSS a l' HSI, per la qual cosa l'explotació de dades actualment ja es realitza en la seua totalitat amb la nova aplicació, permet fer consultes generals, crear noves consultes concretes segons les necessitats que es detecten i forma part d'una base de dades que

### CASOS ATESOS A LES UNITATS DE TREBALL SOCIAL

2016(SIUSS)	Núm. d'Expedients
UTS EIXAMPLE	349
UTS PONENT	294
UTS SA RIBA	246
<b>Total</b>	<b>889</b>

2017(HSI)	Núm. d'Expedients
UTS EIXAMPLE	290
UTS PONENT	313
UTS SA RIBA	272
<b>Total</b>	<b>875</b>



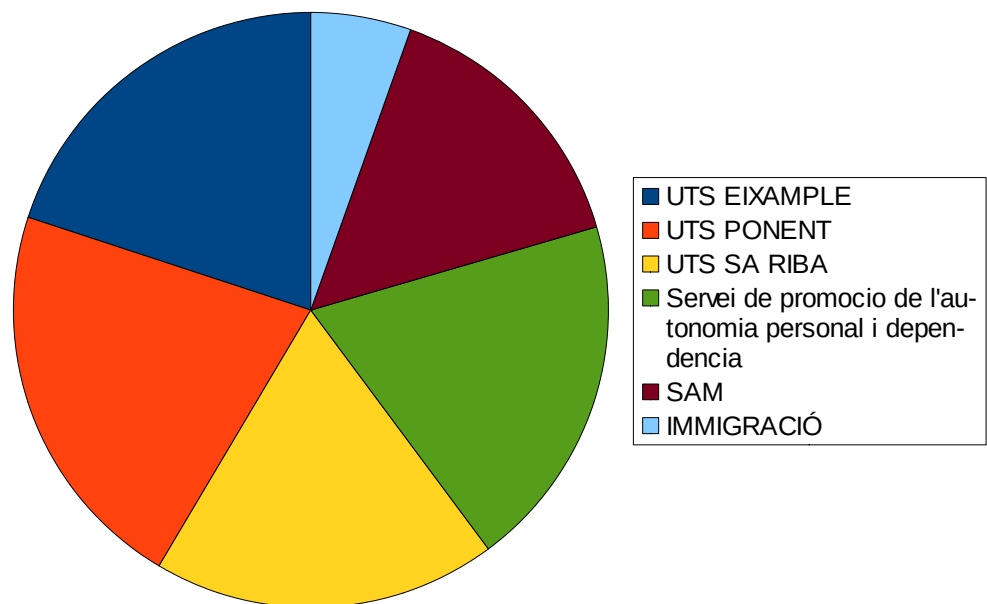
**Variació relativa : -1,6%**

*La mínima variació anual ens permet valorar certa estabilitat en la població atesa, per la qual cosa el fet rellevant que es pot extreure d'aquestes dades és l'oscil·lació existent entre el nombre de casos atesos entre els tres centres de Serveis Socials.*

*Si contrastam els expedients de serveis socials amb les dades del padró, confirmam aquesta continuïtat, ja que la població empadronada ha crescut en el darrer any només un 0,28% i la població estrangera ha minvat un 0,86%.*

CASOS TOTALS ATESOS A TRAVÉS DELS DIFERENTS SERVEIS QUE S'OFEREIXEN DES DELS SSCB

2017	Núm. d'Expedients
UTS EIXAMPLE	290
UTS PONENT	313
UTS SA RIBA	272
SERVEI DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I DEPENDENCIA	282
SERVEI D'ACOLLIDA MUNICIPAL	220
IMMIGRANTS	80
<b>Total</b>	<b>1457</b>



RELACIÓ DE CASOS ATESOS SEGONS RECURS APLICAT:

**1. INFORMACIÓ, VALORACIÓ, ASSESSORAMENT, INTERVENCIÓ I DERIVACIÓ.**

1.04 INFORMACIÓ I DERIVACIÓ A ALTRES SISTEMES	2
1.04.02 Pensions i Prestacions de la Seguretat Social.	3
1.04.03 Prestacions del Sistema Educatiu	2
1.04.04 Prestacions del Sistema de Salut	1
1.04.05 Prestacions del sistema d'ocupació	2
1.04.05.01 Orientació laboral	2
1.04.06 Sistema d'Habitatge	2
1.04.08 Documentació de l'Administració civil	5
1.04.09 De caràcter jurídic	1
1.04.10 De caràcter judicial	1
1.04.99 Altres	3
1.05 DERIVACIÓ CAP A RECURSOS I SERVEIS INTERNS DEL SISTEMA DE SERVEIS SOCIALS	1
1.05.01 Servei per a família i menors	3
1.05.02 Serveis per a joventut	1
1.05.05 Serveis de valoració per a persones amb discapacitat	1
1.05.07 Serveis per a Dona	2
1.05.08 Serveis de prestacions	4
1.05.09 Sistema de dependència	2
1.05.10 OFIM	1
1.05.10.07 Altres	1
1.05.11 Centres de tractament de drogodependències CAD	12
1.05.99 Altres	1
1.06 DERIVACIÓ CAP A RECURSOS INSTITUCIONALS NO GOVERNAMENTALS	2
1.06.01 Derivació cap a Recursos No Governamentals	2

## 2. PRESTACIONS I ACTUACIONS DE SUPORT A LA UNITAT CONVIVENCIAL I D'AJUDA A DOMICILI

2 PRESTACIONS I ACTUACIONS DE SUPORT A LA UNITAT CONVIVENCIAL I D'AJUDA A DOMICILI	5
2.01 PRESTACIONS D'AJUDA A DOMICILI	1
2.01.01 Servei d'ajuda a domicili (SAD)	126
2.01.03 Menjar a domicili	28
2.02.02 Teleassistència	203
2.03 ALTRES SUPORTS A LA UNITAT CONVIVENCIAL	1
2.03.01 Suport social i educatiu	71
2.03.02 Suport a l'estructuració familiar i dinàmica relacional.	4
2.03.04 Suport psicosocial	68
2.03.05 Suport a la conciliació de la vida laboral i familiar	1
2.03.05.01 Escoleta matineria	1
2.03.05.02 Escola de vacances	23
2.03.99 Altres	1
2.04 SUPORT DE CARÀCTER PERSONAL FORA DEL DOMICILI	1
2.04.01 Centre de Dia / Estadets diürnes	1
2.04.02.02 Centre de dia de persones amb discapacitat	2
2.04.99 Altres	1
2.05 ACTUACIONS ESPECIALS DE SUPORT A LA UNITAT CONVIVENCIAL	1

## 3. PRESTACIONS, ACTUACIONS I MESURES D'ALLOTJAMENT ALTERNATIU

3 PRESTACIONS, ACTUACIONS I MESURES D'ALLOTJAMENT ALTERNATIU	2
3.01 RESIDÈNCIES I INTERNATS	1
3.01.01 Residències per a persones majors	1
3.01.02 Residències per a persones amb discapacitat	1
3.02 ALBERGS	37
3.03 CENTRES D'ACOLLIDA	16
3.04 HABITATGES TUTELATS	1
3.05 ALLOTJAMENT D'URGÈNCIA	2
3.06 ACTUACIONS PER A L'ALLOTJAMENT FAMILIAR	3

**4. PRESTACIONS I ACTUACIONS DE PREVENCIÓ I INSERCIÓ**

4 PRESTACIONS I ACTUACIONS DE PREVENCIÓ I INSERCIÓ	12
4.01 CENTRES, PROGRAMES I ACTUACIONS DE INSERCIÓ SOCIAL	5
4.01.01 Centres específics per a la inserció social	1
4.01.02 Programes específics per a la inserció social	4
4.01.03 Actuacions específiques per a la inserció social	2
4.01.03.01 Taller de capacitació	15
4.02 CENTRES, PROGRAMES I ACTIVITATS OCUPACIONALS	4
4.02.01 Centres ocupacionals	1
4.02.02 Programes de caràcter ocupacional	20
4.02.03 Activitats ocupacionals	3
4.02.03.03 Orientació laboral	30
4.03 CENTRES, PROGRAMES I ACTIVITATS DE RELACIÓ SOCIAL I LLEURE	4
4.03.01 Centres de relació social	21
4.03.02 Programes de relació social i lleure	1
4.03.03 Activitats de relació social i lleure	15
4.04 PROGRAMES I ACTUACIONS DE PREVENCIÓ I PROMOCIÓ SOCIAL	2
4.04.01 Actuacions per a la normalització laboral	13
4.04.02 Actuacions per a la normalització escolar	19
4.04.02.01 Suport socioeducatiu	50
4.04.02.02 ALTER	8
4.04.02.03 PISE	7
4.04.02.05 Reforç escolar	17
4.04.03 Actuacions per a l'adaptació i ús normalitzat de l'habitatge i l'entorn	2
4.04.05 Incorporació a programes d'educació d'adults	1
4.04.08.04 Policia tutor	3

**5. PRESTACIONS COMPLEMENTÀRIES PER COBRIR LES NECESSITATS DE SUBSISTÈNCIA**

5 PRESTACIONS COMPLEMENTÀRIES PER COBRIR LES NECESSITATS DE SUBSISTÈNCIA	80
5.02 AJUTS ECONÒMICS PÚBLICS PERIÒDIC	14
5.02.01 Renda mínima d'inserció RMI	24
5.02.03 Altres prestacions econòmiques periòdiques	2
5.02.05 Renta Activa d'Inserció (RAI)	1
5.02.06 Renda Social Garantida	2
5.03 AJUTS ECONÒMICS PÚBLICS DE SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS	25
5.03.01 D'emergència o de necessitat urgent	1
5.03.01 Escoleta	13
5.03.02 Econòmic públic	7
5.03.02 Material escolar	1
5.03.02.01 Escoleta	8
5.03.02.02 Material escolar	2
5.03.06 Aliments	27
5.03.08 Manteniment de la pròpia llar: electricitat, aigua	10
5.03.09 Ajut allotjament: lloguer, hipoteca, estades a un hostal / pensió	16
5.03.13 Beca escola d'estiu	2
5.03.24 Suport tractaments professionals	2
5.03.25 Farmàcia	2
5.03.99 Altres	4
5.04 ATENCIONS QUE IMPLIQUEN ALIMENTACIÓ	7
5.04.01 Menjador escolar	2
5.04.02 Menjador social	18
5.04.03 Creu Roja	3
5.04.04 Banc d'aliments	61
5.05 ALTRES AJUDES EN ESPÈCIE VINCULADES A SITUACIONS DE NECESSITAT	6
<b>Total Resultado</b>	<b>1457</b>

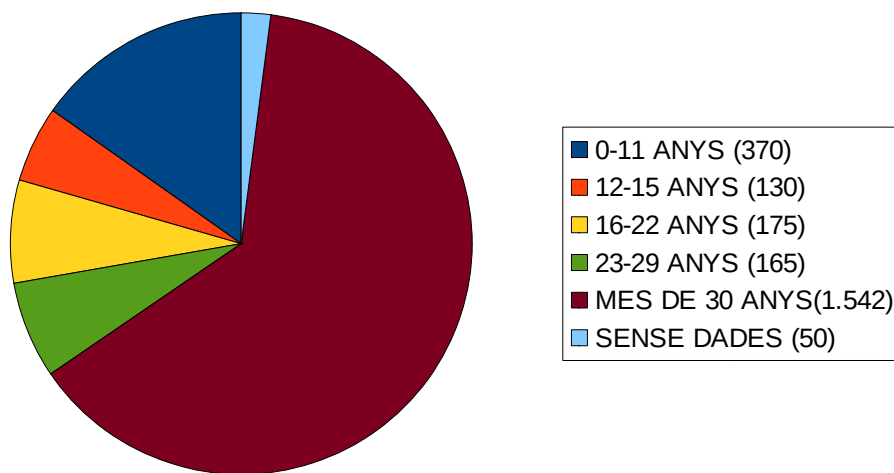
## RELACIÓ DE CASOS ATESOS SEGONS NOMBRE D'USUARIS DISTRIBUÏTS PER SEXES I EDAT

Durant l' any 2017, entre tots els serveis que ofereix l'ajuntament d'Eivissa a través de la regidoria de Benestar Social, s'han atès a un total de 1.457 casos,

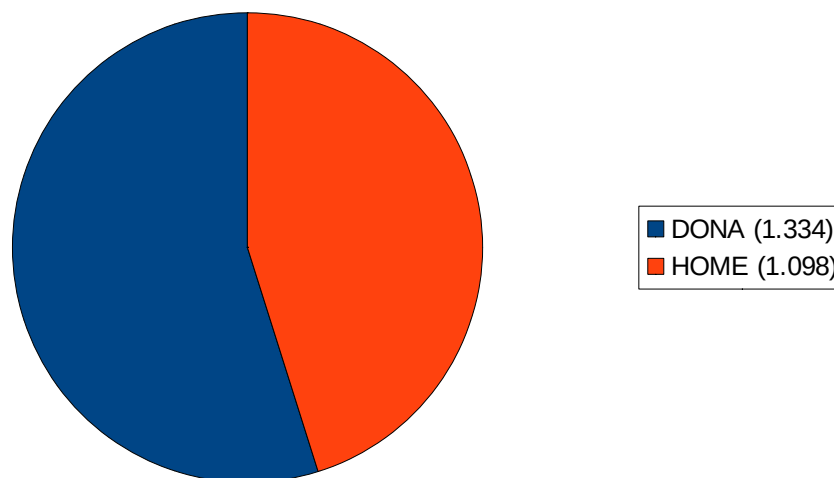
Aquesta dada es tradueix en un total de 2.432 persones ateses al llarg del 2017.

A continuació desglossarem la distribució d'aquestes persones per grups d'edats i sexe.

### DISTRIBUCIÓ D'USUARIS ATESOS PER GRUPS D'EDAT



### DISTRIBUCIÓ D'USUARIS ATESOS PER GÈNERE



## 2.2 PRESTACIONS ECONÒMIQUES INDIVIDUALS

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

### RELACIÓ DE DESPESA REALITZADA PER FAMÍLIA GENERAL DE CONCEPTES:

	2016	2017
Ajudes habitatge	110.090,52 €	111.253,53 €
Ajudes educació	101.432,30 €	133.276,17 €
Ajudes salut	9.628,11 €	15.644,73 €
Ajudes CNB	111.024,86 €	98.275,60 €
Ajudes Altres	11.359,51 €	7.436,50 €
<b>Total despesa realitzada:</b>	<b>343.535,30 €</b>	<b>365.886,53 €</b>

## CONCLUSIONS

Tot i disposar d'un sistema de serveis socials ben dotat en organització, recursos humans i pressupost es fa molt difícil assolir certes fites bàsiques de nivell de benestar social, quan els sistemes de protecció i promoció no tenen capacitat per compensar greus problemàtiques com l'estacionalitat laboral, la precarietat en els contractes de feina i el cost en l'accés i manteniment en un habitatge.

### 3. ATENCIÓ A INFÀNCIA I FAMÍLIA



### 3.1 PRESTACIONS ECONÒMIQUES PER INFÀNCIA I FAMÍLIES AMB MENORS

#### **Descripció**

Són prestacions econòmiques dirigides a les famílies amb nens i nenes de 0 a 17 anys que presenten situacions socials de vulnerabilitat. Aquest tipus de prestacions tenen dos eixos d'intervenció bàsica, per una banda conciliar la vida laboral i familiar, i per un altre en determinats casos prevenir i detectar situacions de risc social. L'any 2017 va tenir una partida inicial pressupostària de 65.000 €.

#### **Destinatari i requisits**

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

Per ser possible beneficiari s'ha de passar per una valoració tècnica des de les unitats de Treball Social ubicades al municipi.

#### **Atencions que ofereix**

Facilitats per a la inserció/reinserció laboral.

Conciliació de la vida familiar i laboral.

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

#### **Sol·licituds**

A través de les UTS.

#### **Avaluació**

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

Assoliment dels objectius acordats.

Canvi de residència, municipi o CA.

Decisió del personal tècnic per incompliment dels acords.

Decisió explícita de la família.

Inserció Laboral.

### 3.2 PROGRAMA EINES DE CULTURA CURS 2016-2017

#### **Descripció**

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

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

#### **Destinatari i requisits**

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

#### **Atencions que ofereix**

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

#### **Durada**

L'Atenció és durant el curs escolar, de l'1 octubre 2016 fins a 31 maig de 2017.

#### **Sol·licituds**

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

## Avaluació

Durant el curs escolar 2016-2017 es van rebre 43 inscripcions, van ser totes acceptades.

El perfil majoritari són nens i nenes d'ètnia gitana, un total de 41, residents al barri de sa Penya. Les altres dues corresponen a dos germans d'origen magrebí i residents al barri de la Marina.

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

Per poder atendre millor les seues particularitats aquests infants han estat agrupats en 5 grups atenent a les seues edats; dos grups ( 6 i 6 respectivament) per un total de 12 nens de 3 a 5 anys, dos grups (10 i 6 menors respectivament) per un total de 16 nens i nenes de 6 a 11 anys; i un darrer grup de 15 nens/es d'entre 11 i 13 anys.

Els dos tècnics contractats van treballar continguts educatius adaptats a les necessitats de cada grup i al nivell individual de cadascun; per la qual cosa es van mantenir coordinacions setmanals amb l'equip d'educadores i treballadores socials de sa Riba. Aquest treball en xarxa va facilitar millorar l'efectivitat de les actuacions de normalització escolar que es porten a terme des de la Unitat de Treball Social.

Per a treballar les habilitats socials, de comunicació relació i resolució de conflictes es van realitzar diferents dinàmiques i activitats creatives adaptades a les seues edats.

La metodologia de feina que se segueix es basa, principalment en la creació de projectes educatius.

A més dels continguts educatius, s'han implementat activitats i rutines per a poder treballar hàbits d'higiene i alimentació saludable.

Per al desenvolupament de les sessions es va utilitzar tant el centre social de sa Miranda com altres espais externs, a més també es van realitzar sortides educatives dirigides a conèixer els indrets de patrimoni històric i cultural que té el barri.

### 3.3 PROGRAMA ACANÀ

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

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

#### **Perfil de les participants:**

En aquesta edició es varen rebre un total de 9 inscripcions de dones residents al barri de sa Penya i la Marina. Totes elles mares de menors que acudeixen al Projecte Eines de Cultura.

#### **Objectius:**

- Oferir un espai de trobada i comunicació on poder treballar amb grup diferents aspectes com ara: les habilitats parentals positives, la corresponsabilitat educativa i poder reflexionar expressar i compartir les seues preocupacions i inquietuds.
- Potenciar les seues capacitats i habilitats personals treballant l'educació emocional per tal d'augmentar la seua autoestima i autoconcepte.
- Afavorir la continuïtat de les pautes educatives i la prevenció que es treballen amb els seus fills a les tardes: com ara normes, límits, hàbits de higiene, alimentació sana...,
- Facilitar i potenciar la comunicació i les relacions de les professionals de la UTS amb les dones que acudeixen de forma puntual o no acudeixen al servei.
- Motivar l'assistència dels seus fills als centres escolars.
- Potenciar les seues habilitats socials i de comunicació, i orientar i donar suport a la inserció laboral i/o formativa.

### **Metodologia:**

El programa es desenvolupa durant una sessió setmanal. Les sessions es realitzen en horari de matí, amb una durada de 2 hores, concretament de 10 h a 12 h, un dia per setmana, els dimarts, al Centre Social de sa Miranda. A més, es destinen dos hores setmanals a planificació i organització de les sessions i reunions de avaluació contínua i seguiment.

L'inici del programa va ser al mes de novembre de 2016.

Les sessions són grupals i conduïdes per les tècniques del Programa Eines de Cultura.

La metodologia de les activitats proposades a les sessions són majoritàriament participatives amb dinàmiques grupals d'intervenció social.

### **Activitats:**

Des de novembre de 2016 fins a maig de 2017 es porten a terme 17 sessions, amb les següents temàtiques:

- Dues sessions de presentació i cohesió de grup.
- Dues sessions de millora de l'autoestima.
- Dues sessions de pautes educatives
- Dues sessions d'hàbits d'alimentació saludable.
- Tres actuacions comunitàries per tal que les dones participin de la planificació de les sessions.
- Un taller de reciclatge.
- Una sessió cultural envers els béns culturals i tradicions del barri de sa Peña.
- Una sessió de tradicions nadalenques.
- Sessió d'orientació laboral.
- Sessió de celebració del Dia de la Dona.
- Una sessió celebració del Dia del Poble Gitano.

### **Temporalització:**

Les sessions del programa s'ha realitzat durant set mesos des del dia des del 8 de novembre de 2016 que es formalitzen les inscripcions, fins al 23 de maig de 2017 .A més s'ha destinat temps i espais per a la planificació inicial, el disseny i avaluació contínua de les sessions, així com per a l'avaluació final.

### **Espai de treball i recursos materials i humans:**

- L'espai utilitzat ha estat una de les sales del Centre Social sa Miranda
- El recursos materials han estat majoritàriament ordenador portàtil, material fungible, i d'altre específic per a alguna dinàmica grupal realitzada.
- Els recursos humans que s'hi han destinat han estat: Les tècniques de la UTS sa Riba (treballadores socials i educadora social), la mestra i educadora social que treballen a les tardes amb els menors al programa Eines de Cultura.

### **Avaluació**

Acanà és un programa destinat a un col·lectiu que resideix al mateix barri i amb una cultura i costums comuns, per tant les dones participants a més de mantenir relacions o bé de parentesc, amistat o veïnat també comparteixen dubtes, problemàtiques i necessitats.

Des de l'inici del programa es va decidir que el nombre màxim de participants per grup seria de 10 dones. En aquesta edició es varen realitzar un total de 9 inscripcions.

Després de diferents edicions del programa, amb participació alta i positiva, en aquesta podem valorar que la assistència s'ha reduït.

S'ha de tenir en compte que el 26 d'abril de 2016 es produeix el desallotjament d'alguns habitatges del barri, dins el procediment anomenat UA27. Això propicia, que la realitat del barri s'hagi modificat. Per tant es fa necessari reflexionar envers les nostres estratègies d'intervenció comunitària, per tal d'adaptar-les a la nova situació del barri i les noves demandes.

### 3.4 PROGRAMA D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA MODALITAT PISE CURS 2016-2017

#### INTRODUCCIÓ

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

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

#### 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:**

1. Facilitar i recolzar el procés d'escolarització fomentant l'assistència continuada per evitar l'abandonament escolar.
2. Desenvolupar programes específics d'habilitats socials i personals, i competències que potencien processos d'autonomia personal, autoestima, competència i iniciativa. Estructurat com a feina d'avaluació contínua, entre els continguts de les classes en aula d'habilitats i continguts transversals, i els progressos en hàbits i actituds a les pràctiques a les empreses de referència.
3. Crear escenaris educatius i formatius per a joves, o es realitzin aprenentatge bàsics, instrumentals, prelaborals i socials necessaris.
4. 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.

5. Fomentar hàbits de responsabilitat, puntualitat, regularitat en l'assistència, i participació activa als processos laborals i personals.
6. 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.

PISE	Homes	Dones	Total
Nombre total d'alumnes que han sol·licitat participar-hi	8	3	11
Nombre total d'alumnes que hi han participat al llarg del curs	8	3	11
Nombre d'alumnes que han finalitzat el programa.	2	1	3
Nombre d'alumnes que finalitzen el programa de forma favorable	2	1	3
Nombre d'alumnes participants que s'han derivat a altres programes durant el curs	0	0	0



Nombre d'alumnes que continuaran el curs vinent	0	0	0
Nombre d'alumnes que han causat baixa del programa.	6	2	8
Nombre d'alumnes que han causat baixa del programa per voluntat pròpia.	4	1	5
Nombre d'alumnes que han causat baixa del programa per absentisme, manca de motivació o expulsió.	2	1	3

## EMPRESSES I LLOCS DE PRÀCTIQUES

EMPRESA	LLOC DE PRÀCTIQUES	LLOCS DE PRÀCTIQUES
Departament d'Obres Ajuntament d'Eivissa	Obres i Manteniment	1
Academia LLongueras	Perruqueria	2
Academia Nova	Perruqueria	1
Escoletes municipals Ajuntament d'Eivissa	Cuina	2
Escoletes municipals Ajuntament d'Eivissa	Auxiliar de cuidadora	2
Varadors i construccions navals	Mecànica Nàutica	1
Academia Mahel	Estètica	2
Botiga d'animals Cora	Ajudant de perruqueria d'animals	1
Departament de Jardins Ajuntament d'Eivissa	Jardineria	2
Departament de Cultura Ajuntament d'Eivissa	Arxiu i biblioteca	1
Patronat d'esports Ajuntament d'Eivissa	Manteniment	2

Patronat d'Esports Ajuntament d'Eivissa	Administració	1
Col·legi sa Joveria	Bidell	1

## CENTRES EDUCATIUS

INSTITUTS EDUCACIÓ SECUNDARIA	ALUMNES PISE
Sta Maria	10
Algarb	0
Isidor Macabich	0
Sa Colomina	1
La Consolació	0
Sa Blanca Dona	0

## METODOLOGIA DE FEINA:

L'execució del programa inclou des de la gestió del programa fins al treball amb els alumnes .

Referent als alumnes han realitzat un mínim de sis hores en els instituts, tres hores d'habilitats socials i tres dies per setmana a les empreses un mínim de quatre hores, i un màxim de cinc.

Aquest curs la metodologia del programa PISE s' ha fet amb pràctiques en empreses privades, o a través de diferents departaments del propi Ajuntament d'Eivissa.

## HABILITATS SOCIALS:

Classes presencials:

- 3 hores per setmana:

Dilluns de 8.00 a 11.00 a l' institut Sta Maria. Alumnes de PISE.

S'han treballat de manera general els següents aspectes:

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

Activitats específiques:

**Inici convivència:**

Elaboració conjunta de normes en positiu (saludar-se, donar les gràcies, demanar perdó, respecte a l'horari, materials, etc.)

"Decoració" de la classe com una llar per crear un lloc acollidor.

**Activitats autoconeixement i coneixement de grup:**

Com sóc? Definir qualitats personals (en positiu i en negatiu).

Amb qui faries...? (afinitats per anar de compres, confiar secrets, fer un viatge, etc.)

Dinàmiques de grup per fomentar la comunicació, la resolució de conflictes, l'empatia, l'assertivitat.

**Activitats autoestima:**

Roda de floretes.

Gala de lliurament de premis entre companys (discursos motivadors i d'agraïment entre companys)

Arbre d'èxits i triomfs

La línia de la vida (com eres amb 12 anys?, i ara? com et veus dins de 15 anys?).

Cartes motivadores

**Activitats educació emocional**

Diccionari de paraules boniques

Transformació de missatges personals negatius en positiu

L'arbre dels desitjos (objectius personals a curt termini en un cor i exposat en un gerro a manera de planta)

Deman perdó i perdon (notes dirigides)

Tren de massatges (relaxació, confiança)

Activitats relacions afectives entre adolescents (debat de casos de relacions "tòxiques" entre adolescents)

**Activitats per celebrar dies mundials**

El dia dels drets del nen (drets humans)

El dia contra la diabetis (hàbits saludables)

El dia del enamorat (educació emocional)

El dia de la dona treballadora (igualtat de gènere)

El dia mundial del medi ambient (sostenibilitat)

**Activitats de coneixement general**

Músiques del món

Avui viatgem a...

Festivals de curts

Pel·lícules (American History X, Barri)

**Formació i orientació laboral** (què ha d'aparèixer en un CV, estàs preparat per al món laboral?, la importància i la necessitat de formar-se per accedir al món laboral, itineraris formatius adequats a cada perfil, etc.)

**Exercicis d'atenció** (sopes de lletres, jocs de paraules, laberints, etc.).

Mandales

**Xerrades:**

CEPCA

Xerrada sobre consum de cànnabis

Xerrada sobre sexualitat

« programa un mar de possibilitats » programa educatiu d'activitats al mar.

Presentació del programa i activitats que s'ofereixen

**Sortides**

Esmorzar de cloenda. A una pastisseria de la ciutat, per tancar el curs i aplicar habilitats socials apreses.

### PRÀCTIQUES EN EMPRESA:

Tres dies per setmana, de dimarts, dimecres i dijous, amb un mínim de 4 hores d'assistència diària i un màxim de cinc en horari de matí.

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

Amb les empreses s'ha treballat:

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

### TUTORIES:

Durant el curs es realitzen tutories individuals amb els alumnes, per fer el seguiment i

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

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

### GESTIÓ DEL PROGRAMA:

- Reunions trimestrals de la comissió de seguiment del conveni, formada per representants dels instituts, serveis educatiu, serveis socials .
- Entrevistes amb els menors derivats al programa i a les seues famílies, informació i coordinació de funcionament, drets i deures, i possibilitats a través dels programes. Selecció de perfils i assignació d'espais i empreses de pràctiques.
- Reunions trimestrals de la comissió de seguiment dels programes d'educació compartida. (Delegació Educació, inspecció educativa, directius i orientadors instituts, tècnics municipals)
- Reunions i/o coordinacions mensuals amb els SSCB i servei de protecció de menors per fer el seguiment dels casos.
- Reunions mensuals amb els tutors o orientadors dels centres per fer el seguiment del pla de formació amb els alumnes.
- Reunions mensuals amb els tutors o orientadors dels centres per fer el seguiment dels alumnes i repassar objectius de formació i intervenció.
- Coordinació setmanal amb els tutors o orientadors per fer control d'assistència.
- Recollida setmanal de les signatures de l'assistència dels alumnes a l'empresa.
- Avaluacions trimestrals del alumnes.
- Elaboració dels diaris de camp.

- Certificats per als alumnes d'assistència o aprofitament.
- Redacció de la memòria final del programa.

### AVALUACIÓ DELS ALUMNES:

En el programa PISE han participat onze alumnes:

- Tres han finalitzat el programa i han manifestat reconduir els seus interessos personals i formatius cap a:

Formació	Nombre d'alumnes
FPB	2
Seguiran en PISE	0
Beca d'estudis empresa	0
Inserció laboral	1

PISE	Alumnes
Nombre d'alumnes que han causat baixa del programa.	8
Nombre d'alumnes que han causat baixa del programa per voluntat pròpia.	5
Nombre d'alumnes que han causat baixa del programa per absentisme, manca de motivació o expulsió.	3

### AVALUACIÓ A L'AULA

Encara que hi ha una programació inicial, aquesta s'ha adaptat al llarg del curs incorporant i improvisant temes i activitats segons els interessos dels alumnes.

Destacar que han tingut més acceptació les activitats dutes a terme dins l'aula que les sortides.

En el PISE, els alumnes han mostrat més dificultats en seguir el treball en l'aula, mostrant conductes disruptives significatives. Això ha fet que s'haguessin d'adaptar els continguts de les classes d'habilitats socials segons el dia, els alumnes que hi han assistit, i la predisposició, cosa que ha fet molt difícil el seguir una planificació.

### AVALUACIÓ A L'EMPRESA

Durant el curs 2016-2017 es va treballar amb 19 llocs de pràctiques buscant nous espais de pràctiques es varen incorporar 10 nous espais de pràctiques, tant del sector públic com privat.

Les empreses i llocs de pràctiques han mostrat molt bona col·laboració amb els programes.

Els tècnics municipals han fet un seguiment setmanal de l'evolució dels alumnes en els llocs de pràctiques mitjançants coordinacions setmanals amb el mestres talleristes, per poder treballar les possibles incidències i dur a terme la recollida de signatures i altres tasques que pertanyen a la gestió dels programes.

El sector principalment demandat ha estat el de perruqueria i estètica, on s'han pogut oferir cinc places. Quatre de les quals han estat aprofitades de manera molt positiva per les alumnes.

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

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

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

Durant el curs, hem fet un seguiment setmanal de les evolucions i situacions dels alumnes a les diferents empreses de referència, de manera que poguessin saber contínuament la situació i assistència dels alumnes, i poder intervenir ràpidament en cas de situacions d'absentisme o de problemàtiques al lloc de pràctiques. Les situacions sorgides a aquest efecte, s'han pogut treballar ràpidament i normalment amb una reunió amb l'alumne, l'empresa i el tècnic de l'Ajuntament d'Eivissa, per poder arribar a acords i a solucionar dubtes i malentesos, que també han format part d'una formació en les habilitats per poder arribar a acords als diferents contextos amb els quals l'alumne haurà de desenvolupar la seua vida adulta.

## CONCLUSIONS.

Es necessita seguir disposant i augmentar les places de formació en acadèmies de perruqueria i estètica, ja que és un camp molt demanat pels alumnes i positiu per a la seua formació ja que l'ambient acadèmic suposa un entre mig l'institut i el món laboral, i combina la formació pràctica i acadèmica.

S'ha valorat de manera positiva la nova redacció de les instruccions dels programes d'escolarització compartida que sistematitzen el protocols a seguir i per tant milloren la gestió del programa.

És important que els alumnes que es matriculin a FPB després de finalitzar l'alter aconseguixin plaça per poder seguir en la seua formació.

Es valora positivament la conversió del programa PISE amb pràctiques en serveis municipals, ja que els alumnes han pogut viure una experiència professional i, d'aquesta

manera, ha sigut un impuls per centrar els seus objectius formatius. Pensem que aquest enfocament serveix de motivació per continuar la formació acadèmica per altres vies educatives com la FPB.

### **3.5 PROGRAMA D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA MODALITAT ALTER CURS 2016-2017**

#### INTRODUCCIÓ

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

L'Ajuntament d'Eivissa mitjançant convenis amb la Direcció General de Menors i Família duu a terme el programa 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:**

1. Facilitar i recolzar el procés d'escolarització fomentant l'assistència continuada per evitar l'abandonament escolar.
2. Desenvolupar programes específics d'habilitats socials i personals, i competències que potencien processos d'autonomia personal, autoestima, competència i iniciativa. Estructurat com a feina d'avaluació contínua, entre els continguts de les classes en aula d'habilitats i continguts transversals, i els progressos en hàbits i actituds a les pràctiques a les empreses de referència.
3. Crear escenaris educativoformatius per a joves, o es realitzin aprenentatge bàsics, instrumentals, prelaborals i socials necessaris.
4. 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.
5. Fomentar hàbits de responsabilitat, puntualitat, regularitat en l'assistència, i participació activa en els processos laborals i personals.



6. 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.

ALTER	Homes	Dones	Total
Nombre total d'alumnes que han sol·licitat participar-hi	2	8	10
Nombre total d'alumnes que hi han participat al llarg del curs	2	8	10
Nombre d'alumnes que han finalitzat el programa.	0	6	6
Nombre d'alumnes que finalitzen el programa de forma favorable	0	6	6
Nombre d'alumnes participants que s'han derivat a altres programes durant el curs (*)	0	0	0

Nombre d'alumnes que continuaran el curs vinent	0	2	2
Nombre d'alumnes que han causat baixa de programa.	2	2	4
Nombre d'alumnes que han causat baixa de programa per voluntat pròpia.	2	0	2
Nombre d'alumnes que han causat baixa de programa per absentisme, manca de motivació o expulsió.	0	2	2

### EMPRESSES I LLOCS DE PRÀCTIQUES

EMPRESA	LLOC DE PRÀCTIQUES	LLOCS DE PRÀCTIQUES
Departament d'Obres Ajuntament d'Eivissa.	Obres i Manteniment	1
Academia LLongueras	Perruqueria	2
Academia Nova	Perruqueria	1
Escoletes municipals Ajuntament d'Eivissa	Cuina	2
Escoletes Municipals Ajuntament d'Eivissa	Auxiliar de cuidadora	2
Varaderes i construccions navals	Mecànica Nàutica	1
Academia Mahel	Estètica	2
Botiga d'animals Cora	Ajudant de perruqueria d'animals	1
Departament de Jardins Ajuntament d'Eivissa	Jardineria	2
Departament de Cultura Ajuntament d'Eivissa	Arxiu i biblioteca	1
Patronat d'esports	Manteniment	2

Ajuntament d'Eivissa		
Patronat d'Esports Ajuntament d'Eivissa	Administració	1
Col·legi Sa Joveria	Bidell	1

### CENTRES EDUCATIUS

INSTITUTS EDUCACIÓ SECUNDARIA	ALUMNES ALTER
Sta Maria	1
Algarb	1
Isidor Macabich	2
Sa Colomina	4
La Consolació	1
Sa Blanca Dona	1

### METODOLOGIA DE FEINA:

L'execució del programa inclou des de la gestió del programa fins al treball amb els alumnes .

Referent als alumnes, han realitzat un mínim de sis hores en els instituts, tres hores d'habilitats socials i tres dies per setmana a les empreses un mínim de quatre hores, i un màxim de cinc.

### HABILITATS SOCIALS:

Classes presencials:

- 3 hores per setmana:

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

### S'han treballat de manera general els següents aspectes:

- Habilitats personals i social
- Habilitats professionals i normes bàsiques de tractament a la feina.
- Prevenició de riscos laborals.
- Formació en orientació laboral.
- Jocs de rol envers les seues situacions personals i professionals al futur.

-Informació i opcions formatives per completar els seus interessos professionals.

Activitats específiques:

**Inici convivència:**

Elaboració conjunta de normes en positiu (saludar-se, donar les gràcies, demanar perdó, respecte a l'horari, materials, etc.)

"Decoració" de la classe com una llar per crear un lloc acollidor.

**Activitats autoconeixement i coneixement de grup:**

Com sóc? Definir qualitats personals (en positiu i en negatiu).

Amb qui faries...? (afinitats per anar de compres, confiar secrets, fer un viatge, etc.)

Dinàmiques de grup per fomentar la comunicació, la resolució de conflictes, l'empatia, l'assertivitat.

**Activitats autoestima:**

Roda de floretes.

Gal·la de lliurament de premis entre companys (discursos motivadors i d'agraïment entre companys)

Arbre d'èxits i triomfs

La línia de la vida (com eres amb 12 anys?, i ara? com et veus dins de 15 anys?).

Cartes motivadores

**Activitats educació emocional**

Diccionari de paraules boniques

Transformació de missatges personals negatius en positiu

L'arbre dels desitjos (objectius personals a curt termini en un cor i exposat en un gerro a manera de planta)

Demano perdó i perdono (notes dirigides)

Tren de massatges (relaxació, confiança)

Activitats relacionis afectives entre adolescents (debat de casos de relacions "tòxiques" entre adolescents)

**Activitats per celebrar dies mundials**

El dia dels drets del nen (drets humans)

El dia contra la diabetis (hàbits saludables)

El dia del enamorat (educació emocional)

El dia de la dona treballadora (igualtat de gènere)

El dia mundial del medi ambient (sostenibilitat)

**Activitats de coneixement general**

Músiques del món

Avui viatgem a...

Festivals de curts

Pel·lícules (American History X, Barri)

**Formació i orientació laboral** (què ha d'aparèixer en un CV, estàs preparat per al món laboral?, la importància i la necessitat de formar-se per accedir al món laboral, itineraris formatius adequats a cada perfil, etc.)

**Exercicis d'atenció** (sopes de lletres, jocs de paraules, laberints, etc.).

Mandales

**Xerrades:**

CEPCA

Xerrada sobre consum de cànnabis

Xerrada sobre sexualitat

« programa un mar de possibilitats » programa educatiu d'activitats al mar.

Presentació del programa i activitats que s'ofereixen

### **Sortides**

Exposició fotogràfica de Sebastiao Salgado en el port d'Eivissa (ALTER).

Esmorzar de cloenda. A una pastisseria de la ciutat, per tancar el curs i aplicar habilitats socials apreses.

### PRÀCTIQUES EN EMPRESA:

Tres dies per setmana, de dimarts, dimecres i dijous, amb un mínim de 4 hores d'assistència diària i un màxim de cinc en horari de matí.

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

Amb les empreses s'ha treballat:

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

### TUTORIES:

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

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

### GESTIÓ DEL PROGRAMA:

- Reunions trimestrals de la comissió de seguiment del conveni, formada per representants dels instituts, serveis educatiu, serveis socials .
- Entrevistes amb els menors derivats al programa i a les seues famílies, informació i coordinació de funcionament, drets i deures, i possibilitats a través dels programes. Selecció de perfils i assignació d'espais i empreses de pràctiques.
- Reunions trimestrals amb els tècnics del programa de la Direcció general de menors i família per la presentació i seguiment del programa ALTER.
- Reunions trimestrals de la comissió de seguiment dels programes d'educació compartida. (Delegació Educació, inspecció educativa, directius i orientadors instituts, tècnics municipals).
- Reunions i/o coordinacions mensuals amb els SSCB i servei de protecció de menors per fer el seguiment dels casos.
- Reunions mensuals amb els tutors o orientadors dels centres per fer el seguiment del pla de formació amb els alumnes.
- Reunions mensuals amb els tutors o orientadors dels centres per fer el seguiment dels alumnes i repassar objectius de formació i intervenció.

- Coordinació setmanal amb els tutors o orientadors per fer control d'assistència.
- Recollida setmanal de les signatures de l'assistència dels alumnes a l'empresa.
- Avaluacions trimestrals del alumnes.
- Elaboració dels diaris de camp.
- Certificats pels alumnes d'assistència o aprofitament.
- Redacció de la memòria final del programa.

#### AVALUACIÓ DELS ALUMNES:

En el programa ALTER han participat 10 alumnes, dels quals 6 han finalitzat el programa de manera profitosa i han manifestat reconduir els seus interessos personals i formatius cap a:

Formació	Nombre d'alumnes
FPB	2
Seguiran en ALTER	2
Beca d'estudis empresa	1
Garantia juvenil	1

Baixes	Alumnes
Nombre d'alumnes que han causat baixa del programa.	4
Nombre d'alumnes que han causat baixa del programa per voluntat pròpia.	2
Nombre d'alumnes que han causat baixa del programa per absentisme, manca de motivació o expulsió.	2

#### AVALUACIÓ A L'AULA

Encara que hi ha una programació inicial, aquesta s'ha adaptat al llarg del curs incorporant i improvisant temes i activitats segons els interessos dels alumnes.

Destacar que han tingut més acceptació les activitats dutes a terme dins l'aula que les sortides.

Referent al ALTER, les alumnes han treballat bé les tasques que se'ls ha proposat per millorar les habilitats socials i s'han mostrat actives en l'execució i proposta de les accions. La dinàmica grupal ha estat satisfactòria, encara que el grup fos heterogeni.

S'han presentat algun conflicte però s'ha treballat amb èxit per part dels professionals i per part de les mateixes alumnes.

## AVALUACIÓ A L'EMPRESA

Durant el curs 2016-2017 es va treballar amb 19 llocs de pràctiques cercant nous espais de practiques es varen incorporar, 10 nous espais de pràctiques, tant del sector públic com privat.

Les empreses i llocs de pràctiques han mostrat molt bona col·laboració amb els programes.

Fent per part dels tècnics municipals un seguiment setmanal de l'evolució dels alumnes en els llocs de pràctiques mitjançats coordinacions setmanals amb el mestres talleristes, per poder treballar les possibles incidències i dur a terme la recollida de signatures i altres tasques que pertanyen a la gestió dels programes.

El sector principalment demandat ha estat el de perruqueria i estètica , el qual s'han pogut oferir cinc places. Quatre de les quals han estat aprofitades de manera molt positiva per les alumnes.

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

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

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

Durant el curs, hem fet un seguiment setmanal de les evolucions i situacions dels alumnes a les diferents empreses de referència, de manera que poguessin saber contínuament la situació i assistència dels alumnes, i poder intervenir ràpidament en cas de situacions d'absentisme o de problemàtiques al lloc de pràctiques. Les situacions sorgides a aquest efecte, s'han pogut treballar ràpidament i normalment amb una reunió amb l'alumne, l'empresa i el tècnic de l'Ajuntament d'Eivissa, per poder arribar a acords i a solucionar dubtes i malentesos, que també han format part d'una formació en les habilitats per poder arribar a acords als diferents contextos amb els quals l'alumne haurà de desenvolupar la seua vida adulta.

## CONCLUSIONS

- Es necessita seguir disposant i augmentar les places de formació en acadèmies de perruqueria i estètica, ja que és un camp molt demanat per l'alumnat i positiu per a la seua formació ja que l'ambient acadèmic suposa un entre mig l'institut i el món laboral, i combina la formació pràctica i acadèmica.

- S'ha valorat de manera positiva la nova redacció de les instruccions dels programes d'escolarització compartida que sistematitzen el protocols a seguir i que per tant milloren la

gestió del programa.

- És important que els alumnes que es matriculin a FPB després de finalitzar l'alter aconseguixin plaça per poder seguir en la seua formació.



### **3.6 PISEM (PROGRAMA D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA MUNICIPAL) CURS 2016-2017**

#### **Descripció**

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

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

#### **Destinataris i requisits**

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

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

#### **Atencions que ofereix**

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

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

#### **Durada**

Inici: setembre 2016

Acabament: juny 2017

### Sol·licituds

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

### Dades de derivacions en gràfiques

INFANTIL I PRIMÀRIA Curs 2016-2017				
UTS	nous	seguiment	sscb	total
PONENT	3	15	15	33
SA RIBA	11	25	9	45
EIXAMPLE	2	16	39	57
	<b>16</b>	<b>56</b>	<b>63</b>	<b>135</b>

SECUNDÀRIA Curs 2015-2016				
UTS	nous	seguiment	sscb	total
PONENT	18	14	0	32
SA RIBA	7	13	5	25
EIXAMPLE	19	39	15	73
	<b>44</b>	<b>66</b>	<b>20</b>	<b>130</b>

## Avaluació

Els casos atesos d'**infantil i primària varen ser 135** el que suposa una davallada respecte al curs escolar 2015-2016 que van ser 160.

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

Quant a les edats compreses entre els 12 i 18 anys ens trobem durant aquest curs que els equips de les UTS han treballat amb un total de **130 alumnes atesos als instituts**, cosa que suposa un davallada respecte al curs anterior que es van atendre 150.

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

I amb **8 centres que imparteixen secundària**: IES Sta. Maria, IES Sa Colomina, IES Sa Blancadona i IES Isidor Macabich, a més dels Institut Algarb de Sant Jordi i Mare de Déu de les Neus i les etapes d'ESO dels col·legis concertats, Ntra Senyora de la Consolació i Sa Real.

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

Es manté la coordinació amb el Grup Policia-Tutor per establir intervencions conjuntes, especialment amb adolescents amb problemes greus d'absentisme escolar, consum manifest de drogues o greus conductes conflictives. En aquest sentit s'han comptabilitzat les següents derivacions

- UTS PONENT: 6
- UTS EIXAMPLE 16
- UTS SA RIBA: 9

#### 4. ÀREA DE PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL I DEPENDÈNCIA

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

##### **Descripció**

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

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

##### **Destinatari i requisits**

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

##### **Atencions que ofereix**

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

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

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

De caràcter rehabilitador i tècnic.

##### **Durada**

Inici: gener 2017.

Finalització: desembre 2017.

##### **Sol·licituds**

A través de les unitats de treball social i de l'Àrea de Promoció de l'Autonomia i Atenció a la

Dependència.

### Avaluació

Durant l'any 2017 s'han atès 145 persones. D'aquests 72 casos són casos nous, i hi ha hagut 40 casos de baixa.

En relació al sexe dels beneficiaris/àries del servei, es pot contemplar al següent quadre que majoritàriament són dones; 105 dones per 40 homes.

#### RESUM D'USUARIS SEGONS GRUP SEXE

	HOMES	DONES	TOTAL
<b>TOTAL</b>	40	105	145

Amb els 145 usuaris/es s'han prestat un total de 11.234,54 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 530,67 hores de suport al llarg de 2017. Es valora molt positivament aquest servei i es veu la necessitat de poder-lo mantenir i millorar.

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.

## 4.2 TELEASSISTÈNCIA

### Descripció

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

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

### Destinatari i requisits

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

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

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

### Atencions que ofereix

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

### Durada

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

### Sol·licituds

A través de les unitats de treball social i de l'Àrea de Promoció de l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

### Avaluació

Els usuaris atesos durant el 2017 que han sol·licitat informació o tramitació d'aquest recurs han estat orientats principalment per les següents vies: els serveis sociosanitaris, amics o familiars que ja són usuaris del servei, o per la pròpia valoració dels professionals dels SSCB.

El nombre d'usuaris del servei de teleassistència al llarg de l'any 2017 és de 235.

Dels 235 beneficiaris d'aquest servei, es pot contemplar al quadre següent:

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

GRUP EDAT	HOMES	DONES	TOTAL
0 a 65 anys	4	13	17
De 65 a 74 anys	8	13	21
De 75 a 85 anys	10	80	90
Més de 85 anys	15	92	107
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>198</b>	<b>235</b>

El nombre de persones amb major percentatge correspon a «majors de 85 anys» amb un total de 107 persones (45%), dels quals 15 usuaris són homes (6%) i 92 usuaris són dones (39%). El segon interval d'edat amb major percentatge és de "75 a 85 anys" amb un total de 90 usuaris (38%) dels quals 10 usuaris (4%) són homes i 80 usuaris (34%) són dones. Mentre que l'interval d'edat "de 65 a 74 anys" tan sols suma un total de 21 usuaris (9%) i l'interval d'edat "menor de 65 anys" suma un total 17 usuaris (8%).

Del total d'usuaris, un 55% correspon a dones que viuen soles, mentre que un 8% correspon els homes que viuen sols, aquest fet suposa que el 63% de les unitats de convivència dels usuaris tan sols estiguin integrades per una sola persona. En canvi, 37% dels usuaris viuen acompanyats.

Del total d'usuaris/es que tenen el servei de teleassistència, 220 usuaris (95%) pertanyen a «persones majors de 65 anys», 11 usuaris (5%) correspon a persones amb discapacitat, i un sol cas és de malalt crònic.

Durant l'any 2017 ha hagut 38 altes al servei i 25 baixes del servei.



### 4.3 PROJECTE MENJAR A CA VOSTRA

#### **Descripció**

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

#### **Destinatari i requisits**

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

#### **Atencions que ofereix**

Menjar: Inclou esmorzar i dinar.

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

Els dos serveis es presten de dilluns a dissabte.

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

#### **Durada**

Inici: gener 2017.

Final: desembre 2017.

#### **Sol·licituds**

A través de les unitat de treball social i de l'Àrea de Promoció de l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

#### **Avaluació**

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

D'aquesta manera al llarg del 2017 han estat perceptors del servei 40 persones beneficiàries. Al llarg de l'any hi ha hagut 12 altes i 19 baixes.

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

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

<b>GRUP EDAT</b>	<b>HOMES</b>	<b>DONES</b>	<b>TOTAL</b>
0 a 17 anys	0	0	0
18 a 64 anys	1	5	6
65 a 84 anys	6	11	17
Més de 85 anys	2	15	17
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>31</b>	<b>40</b>

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

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

#### 4.4 PROJECTE SERVEI DE NETEJA

##### **Descripció**

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

##### **Destinatari i requisits**

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

##### **Atencions que ofereix**

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

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

##### **Sol·licituds**

A través de les unitats de treball social i de l'Àrea de Promoció de l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

##### **Avaluació**

Per la necessitat d'oferir unes condicions mínimes d'higiene i ordre en determinats domicilis s'ha hagut de realitzar, aproximadament, un total de 27 hores de neteja, a través d'una empresa de neteja externa, en un total d'1 domicili.

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

## 4.5 PROJECTE CESSIÓ D'AJUDES TÈCNIQUES

### **Descripció**

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

### **Destinatari i requisits**

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

### **Atencions que ofereix**

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

Assessorament del seu ús i supervisió.

### **Durada**

Inici: gener 2017.

Finalització: desembre 2017.

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 de les unitats de treball social i del Servei de Promoció de l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

## Avaluació

L'any 2017 s'han prestat un total de 45 ajuts tècnics:

Ajut tècnic	Material prestat a usuaris/àries
Rentacaps	3
Taula de bany	3
Cadira de bany	8
Taburet de bany	8
Matalàs antiescares	1
Coixí antiescares	2
Caminador	7
Cadira de rodes	4
Tensiometre	1
Alçador WC	2
Llits articulats	4
Grua	1
Cadira de WC	1
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>

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

A l'any 2017, 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

#### **Altre material de suport per als professionals**

Vehicles	4 motos
Eixugacaps	2
Medidor de pressió	1

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

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

## 5. PROGRAMA D'ATENCIÓ A LA DIVERSITAT

## 5.1 ÀREA DE TREBALL INDIVIDUAL

### Descripció

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

### Destinatari i requisits

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

### Atencions que ofereix

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

### Durada

Al llarg de tot l'any.

### Sol·licituds

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

### Avaluació

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

A nivell quantitatiu les dades que podem aportar per aquest 2017 són:



INFORMES D'ARRELAMENT 2017

DONES	HOMES	TOTAL
59	41	100

INFORMES ARRELAMENT 2017

	Marroc	Senegal	Brasil	Filipinas	Rep. Dom	EEUU	Equador	Paraguai
Homes	12	2	5	0	1	1	1	10
Dones	4	0	9	5	1	0	4	21
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>31</b>

Argentina	Colòmbia	Bolivia	Argelia	Uruguai	Rusia	-Vietnam	Altres	
3	3	0	1	1	0	1	0	41
5	1	3	0	3	1	0	2	59
<b>8</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>100</b>

INFORMES D'ADEQUACIÓ DE L'HABITATGE 2017

DONES	HOMES	TOTAL
31	52	83

INFORMES REAGRUPAMENT 2017

	Marroc	Senegal	Brasil	Filipinas	Xina	India	Equador	Paraguai
Homes	19	1	0	6	6	2	8	0
Dones	2	1	2	3	2	0	9	5
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>5</b>

Argentina	Perú	Bolivia	Nepal	Uruguai	Rep. Dom.	Rusia	Altres	
0	1	0	1	2	4	1	1	52
2	0	1	0	1	2	0	1	31
<b>2</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>1</b>		<b>83</b>

ATENCIÓ INFORMATIVA I ASSESSORAMENT A PERSONES IMMIGRANTS 2016

DONES	HOMES	TOTAL
32	23	55

## 5.2 ÀREA DE TREBALL COMUNITARI

### Descripció

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

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

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

### Destinataris i requisits

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

### Atencions que ofereix

Informació i orientació.

Tasques d'assessorament i suport.

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

### Durada

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

### Sol·licituds

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

### Avaluació

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

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

Reunions realitzades a Ponent o a d'altres entitats:

- ASSOCIACIONS: 2
- SUBVENCIONS: 1
- COORD./ INF. 6 (Reunions internes)

### 5.3 ÀREA DE MEDIACIÓ INTERCULTURAL

#### Descripció

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

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

#### Destinatari i requisits

Les persones que viuen al municipi d'Eivissa.

#### Atencions que ofereix

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

#### Durada

Durant tot l'any 2017.

#### Sol·licituds

A través de les diferents unitats de treball social.

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

## Avaluació

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

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

Al llarg de l'any 2017 les accions més destacades han estat:

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

## 5.4 MESA PER LA CONVIVÈNCIA

### Descripció

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

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

Al llarg del 2017 es van realitzar quatre encontres de la Mesa.

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

### Destinatari i requisits

Entitats socials, de caire immigrant i d'atenció social, amb relació amb la població immigrant.

#### Atencions que ofereix

- Organització d'accions a nivell comunitari per afavorir la integració i el respecte a la diversitat.
- Suport i assessorament a persones, famílies i col·lectius per a facilitar la seua integració a l'estructura social i econòmica del municipi.
- Intervencions comunitàries per a combatre l'exclusió social.
- Suport a la mediació en cas de conflicte per raons culturals, d'origen o creença religiosa.
- Transmissió dels recursos i informació relacionada amb la població immigrant i la seua interacció al municipi.

### Durada

Durant tot l'any 2017.

### Avaluació

Aquesta iniciativa ha estat molt ben rebuda. El fet de que diferents entitats del municipi, puguin tenir un espai comú entre elles i amb l'administració pública, on tractar de manera conjunta diferents problemàtiques que afecten per igual la ciutadania independentment de la seua procedència d'origen o de les diferents estructures familiars que es donen avui dia, arran de l'evolució generacional i d'assentament de la població immigrant.

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

## 6.1 RENDA MÍNIMA D'INSERCIÓ (RMI)

(dades extretes de la memòria realitzada pel servei de RMI del CIE ANY 2017)

### Descripció

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

### Destinatari i requisits

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

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

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

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

Que siguin majors de 25 anys (amb excepcions).

### Atencions que ofereix

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

### Durada

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

### Sol·licituds

A través de les unitats de treball social.



## Avaluació

A les unitats de treball social de l'Ajuntament d'Eivissa la demanda de la prestació social de *Renda Mínima d'Inserció* al 2017 ha disminuït en relació al període anterior 2016 en 10 casos. El municipi d'Eivissa ha estat el principal receptor i el que més sol·licituds ha tramitat de la prestació de RMI de l'illa d'Eivissa.

- **31 casos han fet sol·licitud** de la prestació a les diferents unitats de treball social del municipi d'Eivissa. El que representa un valor relatiu de 62% (31 de 50) de totes les sol·licituds de l'Illa d'Eivissa. Són 10 sol·licituds menys que l'any 2016.

SOL·LICITUDS	2014	2015	2016	2017
Valors absoluts	44	40	41	31
Variació relativa	11,36%	-10,00%	0,02%	-32,26%

- **58 casos d'Eivissa han estat receptors** d'aquesta prestació (d'un total de 85 a l'illa d'Eivissa). Set menys que a l'any 2016 i quatre menys 2015. El 68,24% dels receptors de l'illa pertanyien a la ciutat d'Eivissa.

PERCEPTORS	2014	2015	2016	2017
Valors absoluts	62	62	65	58
Variació relativa	0,00%	0,00%	0,05%	-12,07%

Com podem observar es produeix una davallada tant de sol·licituds com de receptors, possiblement està relacionada amb la tramitació alternativa de la nova prestació de Renda Social Garantida.

- La mitja de mesos de percepció és de 10 mesos (inicialment es concedeixen 12 mesos).
- El 62,52% eren dones i el 36,48% homes.

## **6.2 SERVEI D'ACOLLIDA MUNICIPAL**

### **Índex**

1. Presentació dels Serveis del SAM
  - 1.1. Servei d'acolliment
    - 1.1.1 Centre d'Acolliment Municipal
    - 1.1.2 Pisos supervisats.
  - 1.2. Serveis Externs
  - 1.3. Prestacions Externes
  
2. Dades Generals
  - 2.1. Servei d'Acolliment
    - 2.1.1 Dades i usuaris allotjats per climatologia adversa
  - 2.2. Dades dels usuaris allotjats
  - 2.3. Població usuària del CAM
  - 2.4. Dades generals usuaris externs
  
3. Comparativa dades anys 2016-2017
  
4. Conclusions

## **1. Presentació dels Serveis del SAM**

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

- **Servei d'Acolliment**
- **Serveis Externs**
- **Atenció Primària a persones no residents a l'illa d'Eivissa.**

### **• 1.1 Servei d'Acolliment:**

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

Des de l'inici de l'any 2017, el Centre d'Acolliment Municipal disposava de les habituals 20 places per al servei d'Acolliment localitzades al carrer Carles III, 27, 3<sup>a</sup> planta; però, des del mes d'octubre de 2017, amb l'entrada en vigor del nou contracte de servei i amb la incorporació a la cartera de serveis dels pisos supervisats, es passa a considerar-se i anomenar-se Servei d'Acollida Municipal, oferint un total de 30 de places de pernocta diàriament.

El Servei d'Acollida Municipal (SAM) disposa de dos serveis amb la seua seu al carrer Carles III, 27 3er pis.

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

#### **• 1.1.1 Centre d'Acolliment Municipal (CAM)**

El servei compte amb 20 places i és troba obert els 365 dies de l'any durant els 24 hores del dia. Aquesta és una de les primeres millores que es fan efectives l'any 2017, el servei obre 24 hores. Anteriorment, el servei havia de tancar unes hores al dia, sent els caps de setmana moltes més hores amb el servei tancat, ja que no es podria cobrir el servei. Des d'octubre de 2017, amb l'entrada en vigor del nou contracte, el servei obre 24 hores 7 dies a la setmana.

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

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

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

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

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

#### • 1.1.2 Pisos supervisats

A més de les 20 places disponibles al Centre d'Acolliment Municipal (CAM), des d'octubre de 2017, el servei disposa de 7 places més, situades en 3 pisos supervisats que formen part del SAM. Els pisos estan completament equipats per entrar-hi a residir, disposen de cuina amb tots els electrodomèstics, saló, bany i habitació o habitacions. Les primeres entrades en aquest nou equipament es produeixen al llarg del mes d'octubre de 2017, amb l'entrada en vigor del nou contracte de serveis.

La localització d'aquests pisos es troba al barri de Dalt Vila, concretament al carrer Ronda Antoni Costa Ramón números 1, 3 i 4 respectivament. El pis número 1 disposa de 3 places, els pisos 3 i 4 disposen de 2 places respectivament, la qual cosa conformen les 7 places en els pisos supervisats.

De la mateixa forma que quan un usuari entra dins el circuit al SAM en règim d'acolliment i es traça amb ell 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 es treballa per donar respostes a altres necessitats bàsiques que presenta la persona. L'objectiu de la intervenció és aplicar mesures que recolzin poder superar la situació actual, però també ajudar en un procés que aporti les eines i estratègies necessàries per pervenir que la situació es pugui tornar a repetir

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 en cas que tingués referent.

L'altra via d'entrada en els pisos supervisats pot ser directa, sense previ pas pel CAM. Els SSCB poden enviar la derivació al SAM i aquest servei estudiant la situació de la persona derivada, pot donar l'accés directa a una plaça al servei de pisos supervisats.

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

Deu tractar-se de majors d'edat.

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

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

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

No pot tenir problemàtica activa en consum d'estupefaents. Ha de trobar-se en tractament d'aquesta problemàtica per accedir al recurs (el mateix requisit que per accedir al CAM).

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

Encara que els pisos són supervisats pels professionals del SAM, l'usuari disposa d'un joc de claus del pis assignat, per tant, gaudeixen de total autonomia. Per a la supervisió del servei, un professional de l'Ajuntament acudeix diàriament per comprovar l'estat del pis i la situació convivencial entre els integrants. Així mateix, es realitza atenció en cita individualitzada amb cadascun dels usuaris o bé pels tècnics del SAM o bé pels tècnics referents dels SSCB. També 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.

Disposar d'aquestes noves 7 places en els pisos supervisats, capacita al SAM per poder prestar un servei d'acolliment a persones que per diferents característiques, són més autònomes en el seu moment a dia i la seua situació pot prosperar sense la necessitat d'un seguiment 24 hores com el qual es realitza en el CAM.

## 1.2 Serveis externs

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

Els serveis als quals ens referim són:

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

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

L'objectiu general del servei és la millora dels hàbits d'higiene i la presa de contacte

amb els recursos municipals, per apropar les persones en risc o exclusió social a la informació i l'assessorament d'aquests.

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

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

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

#### • Programa de Prestacions i Serveis Externs

#### Objectius

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

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

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

#### Destinataris

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

#### Metodologia

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

És per això que des de 2017, el servei de dutxes ha canviat i ara funciona mitjançant cita prèvia, això ha fet que es redueixi notablement el nombre de persones que esperen per fer ús del servei.

El CAM no disposa d'una sala d'espera on les persones puguin estar assegudes, llegint el diari o mirant la televisió, s'ocupa el hall d'entrada en el qual, poden esperar un màxim de cinc persones. En no poder donar cabuda a tots els usuaris que acudeixen alhora al CAM, segons el moment del dia, fins a una mitjana de 8 persones poden esperar en l'escala de l'edifici per accedir al servei (amb l'anterior sistema, el nombre de persones per accedir al servei podia arribar a un total de 20). No obstant això, i malgrat que el nombre de persones esperant en l'escala s'ha reduït, el fet que hagin d'esperar en l'escala per accedir al servei no és adequat principalment per dues raons:

No és un espai adequat esperar a l'escala.

Aquest és un fet que genera malestar entre les persones que esperen.

En aquest punt s'està treballant en dos sentits:

Coordinar-nos amb Càritas, que està gestionant el Centre de Dia al primer pis, per establir una aliança que permeti a les persones esperar al seu centre fins que arribi la seua cita per a la dutxa. Així mateix, gràcies al nou sistema de cites per a l'ús de la dutxa, l'usuari té una hora de dutxa establerta i no és necessari cridar-lo per l'escala o baixar a buscar-lo al Centre de dia.

Aquest nou sistema, ha permès la millora en la gestió de l'espera per a accés al servei.

## Organització

### Descripció dels diversos serveis

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

#### • Promoció Social:

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

#### • Dutxa:

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

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

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

Cada persona disposa de 30 minuts.

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

El personal de neteja deixa en perfectes condicions higièniques les dutxes abans de les 9:30.

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

#### • Consigna:

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

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

Les persones podran fer ús de la consigna sempre que hagi espai físic disponible i

acceptin omplir una fitxa amb les seues dades personals.

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

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

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

Si una persona no renova l'estada de les seues pertinences o no ve a cercar-les, es guardaran durant set dies naturals passats els quals, es revisaran i si hi ha documentació personal es guardarà. La resta de coses es donaran a una entitat social.

• **Bugaderia:**

El servei disposa de dos rentadores i una assecadora.

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

Les persones podran reservar l'ús de la rentadora i l'assecadora cinc hores a les 09:30 rentar i estendre, 10:30 h rentar i estendre i tres hores a les 11:30, 12:30 i 13:30 h rentar i portar de dilluns a dijous. Divendres només que rentar i portar 9:30, 10:30, 11:30 h. Hauran d'esperar al centre, al centre de dia de Càritas o fora fins que la rentadora i l'assecadora acabi el cicle i retirin la roba. El/la monitor/a serà l'encarregat de posar en marxa la rentadora i l'assecadora.

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

• **Fotocòpies:**

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

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

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

• **Cridades telefòniques / Fax:**

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

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

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

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

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

• **Correu:**



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

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

Telèfon.

Correu ordinari.

Correu electrònic.

Per porta.

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

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

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

• **Tasques:**

• **General:**

- Demanda de documentació

• **Promoció Social:**

- Explicat amb deteniment al Programa de Promoció Social.

• **Dutxa:**

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

• **Consigna:**

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

• **Bugaderia:**

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

• **Fotocòpies:**

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

• **Trucades telefòniques / Fax:**

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

• **Correu:**

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

• **Horaris del Programa**

De dilluns a divendres de les 09.30 a les 14.00 (excepte festius). El repartiment es:

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

• **Registres i sistematització**

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

- **Gestió i comptabilització de les prestacions**

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

- **Programa de Promoció Social i Laboral**

- **Objectius**

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

- **Àrea Social**

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

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

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

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

- **Àrea Formativa – laboral:**

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

Afavorir que les persones usuàries amb feina mantinguin el seu lloc de feina  
Dotar de la formació ocupacional imprescindible per accedir al mercat laboral en condicions de competitivitat. Afavorir la inserció de la persona usuària en formació ocupacional externa al servei.

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

Promoure la conciliació de la vida laboral i familiar.

- **Destinatari**

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

- **Atenció Primària a persones no residents a la illa d'Eivissa.**

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

L'accés a les prestacions es realitza a través d'una cita prèvia. Aquesta es pot

sol·licitar de dilluns a divendres en horari de 9.30 a 14.30 h. Les demandes de prestacions són molt diverses, des de casos que sol·liciten informació i orientació fins a altres que presenten necessitats bàsiques com alimentació o ajuts econòmics.

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

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

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

## • 2. Dades Generals 2017

	Atencions 2016	Atencions 2017
Acolliment	122	135
Atencions Externes	273 usuaris 1049 atencions	351 usuaris 921 atencions
Prestacions Externes	186	14

Cal destacar que dels 135 casos que han utilitzat el servei d'acollida, 130 casos han estat allotjats en el CAM i 5 d'ells han estat allotjats en els pisos supervisats.

Durant l'any 2017 han augmentat els acolliment en molt poca proporció, també el temps d'estada i ús dels serveis. Queda reflectit que les estades al centre d'acolliment han estat més prolongades en el temps, arribant inclòs a diversos mesos.

Al llarg de l'any 2017 es varen atendre un total de 135 casos, comparant les dades de les taules podem veure que el servei d'acolliment ha donat servei a un nombre més alt d'usuaris que l'any anterior, encara que en un menor nombre de cites a més de mantenir gairebé iguals el nombre de pernотacions.

Durant l'any 2017, la proporcionalitat entre els usuaris atesos i les atencions realitzades han estat molt similars a les de 2016, al voltant de les 4.28 cites per professional/dia. D'aquesta manera s'ha aconseguit millorar el servei, el qual era inviable atorgant-li qualitat a aquest.

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

L'estacionalitat de l'illa ha provocat que les prestacions hagin baixat però que la quantitat d'aquestes hagi estat superior a causa d'un increment de persones que han necessitat una ajuda de mobilitat per tornar al seu lloc d'origen on comptaven amb més recursos. Unit a la gran demanda de cursos de formació per a la construcció, a causa d'un increment d'aquesta en el sector turístic. De la mateixa manera que han

millorat altres serveis com CARITAS o Creu Roja, que han incrementat les seues ajudes econòmiques cap als usuaris del SAM en gran manera, ja que la seua atenció també ha crescut.

Quant a les prestacions econòmiques atorgades al llarg de l'any cal destacar que la despesa imputada a l'exercici 2017 ha arribat a 494,25 € euros.

### PERNOCTACIONS 2017

Percentatge anual d'ocupació	97,43 %
Percentatge d'ocupació en els pisos des d'octubre 2017.	71,42 %
Percentatge d'ocupació 2016	96,69 %

El Centre d'Acolliment té un màxim d'ocupació de 7.300 pernoctacions, que és el producte de multiplicar les 365 nits de l'any 2017 per les 20 places disponibles amb què compta el CAM.

La disposició dels pisos supervisats es va iniciar a finals d'octubre de 2017. Van ser un total de 66 dies pertanyents a l'any 2017. Aquests 66 dies, comptant amb 7 places, fan un total de 462 pernoctacions totals, de les quals, es van a realitzar 330 pernoctacions (66 dies per 5 usuaris). El percentatge d'ocupació dels pisos supervisats ha estat del 71,42%, amb una ocupació alta si tenim en compte les variables de ser un nou servei que es posa en marxa, que s'inicia a mitjans d'octubre i que es tracte d'una experiència nova pel servei que ha d'adaptar-se i crear els protocols d'accés i funcionament.

L'ocupació en 2017 suposa pràcticament el total d'ocupació del CAM. Es tracta de dades molt semblants a l'any 2016.

Aquesta ocupació es distribueix en una mostra que va del màxim d'ocupació al mesos de juny, juliol, agost, setembre i desembre. desembre el màxim amb un 99,51% d'ocupació i el mínim 93% al mes de novembre.

	Núm. dies	%
Gener	31	95,32%
Febrer	28	96,96%
Març	31	95,96%
Abril	30	99,5%
Maig	31	97,41%
Juny	30	99,16%
Juliol	31	98,38%
Agost	31	98,38%
Setembre	30	98,16%
Octubre	31	97,41%

Novembre	30	93%
Desembre	31	99,51%
<b>Totals</b>	<b>366</b>	<b>97,438%</b>

## • Servei d'Acolliment

### Nivell d'ocupació anual de places

Núm. d'altres	135
Núm. de baixes	111
Nivell d'ocupació	97,43%

El nivell ocupació a dia 31 de desembre de 2017 era de 19 usuaris al CAM i de 5 usuaris en els pisos supervisats.

### Nivell d'ocupació mensual

	Núm. Altes	Nivell d'ocupació	Núm. Altes en els pisos	Nivell d'ocupació en els pisos
Gener	30	95,32%	-	-
Febrer	13	96,96%	-	-
Març	16	95,96%	-	-
Abril	9	99,5%	-	-
Maig	8	97,41%	-	-
Juny	6	99,16%	-	-
Juliol	11	98,38%	-	-
Agost	9	99,38%	-	-
Setembre	6	98,16%	-	-
Octubre	8	97,41%	5	71,42%
Novembre	9	93%	0	71,42%
Desembre	5	99,51%	0	71,42%
<b>Totals</b>	<b>130</b>	<b>97,438%</b>	<b>5</b>	<b>71,42%</b>

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

Els mesos de gener, febrer i març son los mesos amb l'ocupació més baixa de tot l'any. Els mesos de major ocupació han estat maig, juny, juliol, agost, desembre.

Això és a causa que de l'hivern i novembre durant el 2017 la temperatura a l'illa i les condicions climatològiques van ser adverses, tant que es va activar el protocol per climatologia adversa.

• **Dades i usuaris allotjats per climatologia adversa**

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

Aquest estat es determina per valoració dels professionals que conformen la Xarxa d'Inclusió del Municipi d'Eivissa i que la conformen tècnics de Caritas, Creu Roja, l'bsalut, SAM i de la Regidoria de Benestar Social. Es considera aquesta alerta quan les situacions climatològiques són especialment adverses per a les persones que viuen al carrer. Se situen als mesos d'hivern (novembre- març) i es caracteritzen per la combinació de factors climatològics que augmenten la vulnerabilitat de les persones que pernocten al carrer o en espais amb greus deficiències per pernoctar-hi.

La combinació de factors atmosfèrics en època d'hivern poden ser, pluja i fort vent, baixada sobtada de temperatures, sensació tèrmica de  $\leq 5^{\circ}\text{C}$ , combinacions que afecten en especial a les persones que passen la nit al carrer.

La funció del SAM, és planificar la disponibilitat de places i la possibilitat de disposar-ne de lliures durant el temps que es determini l'activació del protocol per accés immediat via UMES. Es té especial atenció la *demanda* d'allotjament d'aquelles persones que pernocten al carrer o en espais amb greu deficiències d'aïllament tèrmic, tenint especial atenció al perfil de la persona quant a edat i estat de salut. L'atenció que es presta, és individualitzada i es gestionen els recursos que es considerin oportuns en aquells moments i de forma temporal, amb coordinació amb la Xarxa d'inclusió social municipal i dels serveis que la conformen.

**ALERTA PER ONA DE FRED**

Aquest estat ve establert per la comunicació directa de la Xarxa d'Inclusió Social del municipi. S'estableix per una baixada contínua i manteniment en el temps de les temperatures més enllà del que és habitual durant els mesos d'hivern, i pot estar acompanyat d'altres fenòmens meteorològics que afecten negativament la sensació tèrmica ambiental. Es pren com a referència la sensació tèrmica per sota els  $5^{\circ}\text{C}$ .

**Dades d'ocupació per climatologia adversa**

Mesos d'actuació	Dates	Places ofertes	Places ocupades	Places lliures
Gener	05 al 29	3	2	1
Totals		3	2	1

Un total de 6 persones usuàries van ser desplaçades a pensió a causa de les mesures preses, i dormiren un total de 44 nits en pensió al llarg del 2017.

## • Dades dels usuaris allotjats al SAM

### Sexe

#### CAM

Sexe		
Homes	92	71,77%
Dones	38	29,23%
Total usuaris atesos	130	100%

#### PISOS

Sexe		
Homes	1	20%
Dones	4	80%
Total usuaris atesos	5	100%

Observant aquesta gràfica podem veure clarament que el nombre d'usuaris atesos en el CAM masculins segueix essent molt superior al femení, 71,77 davant 29,23. En comparació a l'any passat són gairebé iguals, però encara i tot, cal destacar que el nombre de dones gairebé s'ha doblat en relació a anys anteriors, s'ha pogut veure un clar augment gradual en els últims set anys, en els quals hem patit un creixement des d'un 8,9 % al 29,23 % en aquests moments.

D'altra banda, pel que fa als usuaris que s'han situat en els pisos supervisats, s'aprecia una gran majoria de dones; això pot ser a causa que es tracta sobretot de casos que es troben en situació puntual de necessitat. Aquest fet, comporta que els perfils compleixin amb els requisits establerts per residir en els pisos supervisats, en no tractar-se de situacions d'exclusió més greus o cròniques.

### Edat



**CAM**

Edat		
Menor 25 anys	3	
De 26 a 45 anys	47	
Mes de 45 anys	80	
<b>Total usuaris atesos</b>	<b>130</b>	<b>100%</b>

**PISOS**

Edat		
Menor 25 anys	0	0
De 26 a 45 anys	0	0
Mes de 45 anys	5	100%
<b>Total usuaris atesos</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

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

Cal destacar que, en els pisos, tots els ocupants han estat majors de 45 anys, i que han superat en algun cas, l'edat de jubilació (65 anys). Aquesta dada torna a posar de manifest la problemàtica d'allotjament existent a l'illa d'Eivissa i que en molts casos els afectats tenen més complicat canalitzar la seua situació a causa de la seua edat i a l'escassetat de recursos.

**Lloc de naixement**

**CAM**

	Total			
<b>Espanya</b>	<b>60</b>			
Moldàvia	1		França	2
<b>Marroc</b>	<b>15</b>		Gran Bretanya	2
Argentina	7		Cuba	3
Colòmbia	1		Bulgària	1

Sàhara	1		Alemanya	1
Paraguai	1		Lituània	1
Romania	8		Mauritània	1
Itàlia	12		Sàhara	1
Brasil	1		Turquia	1
Albània	1		República Txeca	3
Uruguai	2			
Veneçuela	1			
Polònia	4		Total	130
Iran	1			

### PISOS

	Total
Espanya	4
Argentina/Itàlia	1

La gran majoria de persones acollides al CAM i en els pisos són procedents del territori espanyol.

### • Dades dels usuaris allotjats

#### Perfil general

El perfil de l'usuari de l'any 2017 ha estat el d'un home amb edat compresa entre els 45 i 55 anys, d'estat civil fadrí o separat, d'origen espanyol.

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

Persones d'edat avançada, que ve derivada de Serveis Socials o un altre serveis de l'illa i que per tant són residents d'Eivissa durant un llarg període. En ocasions, desnonades, o que són perceptors d'alguna prestació i no els arriba per pagar l'habitació o presenten situacions de manca d'autonomia que no els permet viure sols. En molts casos tenen diverses problemàtiques associades i estan esperant l'entrada a un recursos de les seues característiques. Solen abandonar el recurs després d'aconseguir plaça en centre residencial, pis tutelat o centre

especialitzat segons cada cas.

### **Altres tipus perfil**

Com en anys anteriors, a banda del perfil general de l'usuari, cal destacar altres perfils d'usuaris atesos al SAM durant l'any 2017.

#### **• Persones en situació de dificultat social puntual i intermitent**

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

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

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

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

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

#### **• Persones en situació d'alt risc social: marginació social**

Són persones que es troben dins d'un circuit de marginació social més o menys cronificat. Presenten problemàtiques diverses tals com: desarrelament social, manca de recursos (propis, familiars, socials), exreclusió penitenciària.

Aquestes persones tant poden ser d'Eivissa com de fora; venen al SAM fent demanda d'allotjament, alimentació, ajut econòmic i suport en programes d'inserció laboral i social.

Amb aquests casos el SAM treballa donant allotjament i alimentació de manera molt puntual, ja que l'objectiu és motivar l'usuari a seguir un pla de feina que el recolzi per a superar el seu problema, així com oferir-li informació i derivar-lo cap a altres serveis especialitzats d'Eivissa. Cal destacar que sempre que sigui possible s'intenta el contacte amb la família sobretot en els casos de malalts mentals.

Amb aquestes persones ateses, el temps d'estada està condicionat al seguiment del pla de feina pactat conjuntament entre la persona i els diferents serveis que l'atenen.

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

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

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

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

Donada la seua situació, el temps d'estada al SAM sol ser molt més llarg que el dels

altres usuaris. Pot ésser de sis mesos, un any o més, depenent del compliment dels objectius fixats amb els serveis que hi intervenen, principalment les UTS

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

#### • **Problemàtica de tipus familiar**

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

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

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

#### • **Estrangers en situació diversa.**

- Refugiats i asilats, amb permís de residència temporal "per circumstàncies excepcionals" però sense permís de treball.
- Estrangers que ingressen legalment a l'Estat espanyol amb un visat de turisme i que no abandonen el país abans del seu venciment, queden en situació administrativa irregular i que després sol·liciten la seua regularització.
- Estrangers que ingressen a l'estat espanyol de manera irregular, que no tenen permís de residència ni treball i que posteriorment sol·liciten la regularització.
- Estrangers "turistes", normalment de països de la Unió Europea, que necessiten una ajuda puntual per poder retornar al seu país.
- Estrangers que residien a l'Estat espanyol de manera irregular, els seus països d'origen formaran part de la Unió Europea a curt o mitjan termini i acudeixen per tramitar la seua regularització per poder treballar legalment al nostre país. Hem de dir que aquest perfil ha augmentat notablement els últims anys.
- Excepte els "turistes", la resta d'estrangers no disposen de vivenda, venen a Eivissa a cercar feina o bé es troben a l'illa sense recursos econòmics ni vivenda i acudeixen al SAM fent demanda d'alimentació, allotjament i informació laboral i de regularització de la seua situació legal.
- En el cas dels "turistes" des del SAM es cobreix la demanda inicial i sempre es fa derivació als corresponents consolatats per tal de contactar amb la seua

família o amb altres recursos pertinents.

- Amb els refugiats i estrangers irregulars la intervenció va dirigida a informar-los sobre els serveis que atenen aquest sector de població, així com assessorar-los dels tràmits per a la seua regularització.
- Podem comentar que els estrangers en situació administrativa irregular, per la seua situació, es troben en una situació de desprotecció en relació als seus drets laborals, donat que en no poder accedir al sistema laboral normalitzat, per la manca de documentació, han de prestar els seus serveis professionals en condicions precàries respecte al sou i cobertura d'accidents i prestacions i sense garanties.

### • Dades generals d'usuaris externs

La característica que defineix els usuaris externs és que no fan demanda d'allotjament, però per les seues circumstàncies de transeünts (viuen a Eivissa menys d'un any), són atesos pel SAM. Com ja s'ha explicat al punt 1.1.2.

Les demandes que realitzen amb més freqüència són:

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

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

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

### • Nivell d'atenció usuaris externs

Núm. d'altres en serveis externs	324
----------------------------------	-----

### • Atenció usuaris externs

Atencions externes	351 usuaris diferents 921 atencions totals
--------------------	---

### • Nivell d'atenció mensual d'usuaris externs

	Núm. d'altres prestacions externes	Núm. d'altres serveis externs
Gener	25	25
Febrer	26	26
Març	26	26
Abril	30	30
Maig	44	44
Juny	41	41
Juliol	32	32
Agost	20	20
Setembre	18	18
Octubre	18	18
Novembre	26	26
Desembre	16	16
<b>Totals</b>	<b>324</b>	<b>324</b>

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

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

**•Sexe usuaris externs**

Sexe		
Homes	320	91,17%
Dones	31	8,83%
<b>Total usuaris atesos</b>	<b>351</b>	<b>100%</b>

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

**• Temps d'utilització del servei**

	Dutxes	Bugaderia	Consigna	Correus	Telèfon
Gener	267	104	136	7	94
Febrer	257	145	93	8	66
Març	294	182	191	24	114
Abril	243	125	189	14	71
Maig	327	102	177	13	80
Juny	370	139	333	11	66
Juliol	300	130	254	6	87
Agost	347	103	232	8	107
Setembre	318	141	174	16	77
Octubre	345	98	153	15	108
Novembre	316	110	120	15	66
Desembre	249	87	96	6	36
<b>Totals</b>	<b>3.633</b>	<b>1.379</b>	<b>2.148</b>	<b>143</b>	<b>972</b>

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

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

#### • Prestacions usuaris externs

	Menjador	Aliments	Vals de roba
Gener	10	1	60
Febrer	11	4	64
Març	12	4	66
Abril	9	3	50

Maig	12	5	86
Juny	16	2	60
Juliol	15	6	67
Agost	15	3	66
Setembre	16	3	65
Octubre	13	7	73
Novembre	11	4	61
Desembre	13	5	60
<b>Totals</b>	<b>165</b>	<b>47</b>	<b>778</b>

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

Des de l'últim any fins aquest hem pogut veure com s'ha produït una pujada dels lloguers exponencial, tant en els pisos com a l'hora de llogar habitacions. La demanda ha estat tan alta a causa de la veu de trucada que es produeix des de la península cap a les illes a l'estiu amb l'inici de la temporada, que ha fet que al llarg de 2016, moltes de les persones que van venir a la illa buscant treball i trobant-ho, o bé no poguessin mantenir l'allotjament a causa dels alts preus, o bé havien de treballar vivint en condicions infrahumanes. D'aquesta manera havien de tornar a les seues regions o llocs d'origen, aguantaven fins que se'ls acabava els diners i no podien tornar, o bé treballar sense poder descansar degudament. Era necessària la nostra ajuda perquè poguessin tornar en algun moment, abans que comencessin un procés d'exclusió social.

• **Altes en el SAM per derivacions d'altres poblacions**

Derivants	Usuaris Acollits
Serveis socials Sta. Eulària des Riu	6
UTS Sant Antoni de Portmany	2
Serveis Socials Sant Joan	1
Serveis Socials Sant Josep	4
<b>Totals</b>	<b>13</b>

• **Comparativa anys 2016 i 2017**



	Atencions 2016	Atencions 2017
Acolliment	122	135
Atencions externes	273 usuaris diferents 1049 atencions totals	351 usuaris diferents 921 atencions totals
Prestacions externes	186	14

	2017	2016
Núm. de persones acollides	135	122
Núm. de persones que han rebut informació i orientació	351	273
Núm. de persones que han rebut orientació laboral	247	229
Núm. de persones al servei de bugaderia	1.379	1.383
Núm. de persones al servei de dutxes	3.633	3.494

## • Conclusions

La primera gran conclusió a destacar és la millora en la qualitat d'atenció que s'ha produït en els usuaris en els últims mesos de l'any, amb l'obertura dels pisos supervisats i el servei de Centre de Dia que permet mantenir el Centre d'Acolliment Municipal obert les 24 hores del dia.

Per primera vegada també els caps de setmana 24 hores al dia els usuaris interns poden romandre al centre, ha millorat notablement la situació dels usuaris i la seua satisfacció al centre. Durant els anys anteriors no es podia romandre durant les tardes dels caps de setmana al cCentre amb el que vèiem com a usuaris d'un perfil més vulnerable patia una situació de desprotecció que s'ha pal·liat.

A més del gran canvi que ha suposat el que el SAM sigui un servei 24 hores, també suposa una gran millora disposar dels pisos supervisats per acollir usuaris. És un gran salt qualitatiu el que s'aconsegueix amb aquestes noves 7 places, que fa del SAM un servei més complet, en el qual els usuaris poden iniciar un recorregut complet des que inicien acolliment en el CAM, es traslladen als pisos si compleixen uns requisits mínims i finalment, poden buscar un allotjament alternatiu perquè disposen dels mitjans econòmics i les habilitats necessàries per a això.

Després de veure les dades recollides el 2017, podem observar que hi ha hagut una estabilització dels casos atesos als tres serveis que s'ofereixen des del SAM, respecte de l'any anterior.

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

L'edat d'entrada al SAM ha sofert un augment, en gran manera pel canvi de perfil,

consolidant l'usuari dependent front al laboral.

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

Probablement ha disminuït el flux massiu buscant treball que està poques nits al SAM. Especialment als mesos d'estiu.

En trobar-se el centre al 100% de la seua ocupació en època estival a causa del canvi de perfil anteriorment citat, aquest fet produeix que l'antic perfil no pugui arribar al SAM, que se centrava més en l'àmbit laboral. Això provoca que els acolliments s'allarguin en el temps.

El problema de l'habitatge a Eivissa posa de manifest una de les febleses per a les persones que es troben en situació de necessitat o exclusió social. L'accés a aquestes a causa de la temporada es torna tasca impossible. Tant pel cost com el manteniment dels lloguers abusius i la falta d'allotjaments, retarda les sortides del SAM, convertint als beneficiaris del SAM en temporers del propi recurs per alguns mesos.

D'altra banda la falta de recursos adequats per a molts dels usuaris unit a la tardança dels propis serveis a l'hora de concedir places socials, fa que es generi un tap a l'hora de poder accedir al SAM. És per això que els acolliments en lloc de mantenir-se o ser ocupades en menys temps han anat en descens en els 2 últims anys.

Tot l'anterior no ha estat a causa d'una millora de la societat, sinó a una deterioració d'aquesta. Encara així, els serveis oferts des del SAM s'han mantingut amb resultats equiparables a anys anteriors.

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

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

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

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

En relació al funcionament intern del centre:

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

És important que totes les persones ateses des del servei siguin tractades de la mateixa manera, però no en termes d'igualtat, sinó en termes d'equitat, amb el que és necessari que les intervencions siguin individuals i personalitzades, però sense crear desigualtats entre els diferents usuaris. En ocasions, aquesta és una tasca conflictiva ja que totes aquestes persones resideixen en un mateix centre i conviuen durant un període de temps més o menys llarg, com succeeix en el Servei d'Acolliment.

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

És fonamental que al centre es aconseguís una convivència positiva entre les persones allotjades i l'equip tècnic, per el que és necessari un compromís de respecte en relació a la resta dels usuaris i dels professionals. És important que unes intervencions no evolucionin en detriment d'altres intervencions, per la qual cosa cal que les persones que accedeixen al servei n'acceptin els compromisos d'entrada.

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

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

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

Ens trobem amb una gran dificultat quan una de les persones que sol·liciten el servei no s'adequa a algun d'aquestes aspectes, ja que no existeix altre recurs alternatiu a l'illa on es pugui allotjar la persona.

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

Encara així ens veiem incapaços de donar capacitat al gran volum d'usuaris que tenim a l'illa al llarg de l'any, per la qual cosa necessitem nous recursos adaptats a la situació actual dels nostres usuaris i la seua ampliació.

## 7. CONVENIS I SUBVENCIONS

## **7.1 CONVENIS DE COL·LABORACIÓ AMB ENTITATS SOCIALS**

### **Descripció**

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

### **Perfil entitats destinatàries**

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

### **Durada**

Els convenis solen tenir una vigència anual.

### **Quantia pressupostària**

Per l'any 2017 hi havia consignat un pressupost total de de 280.000€, dels quals una vegada executats els convenis i presentades les justificacions pertinents de totes les entitats es van concedir un total de 280.000€

### **Avaluació**

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

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

## **7.2 CONVOCATÒRIA DE SUBVENCIONS 2017**

### **Descripció**

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

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

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

### **Perfil entitats destinatàries**

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

### **Durada**

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

### **Quantia pressupostària**

Per a l'any 2017 es tenia una consignació pressupostària de 70.000€, dels quals una vegada finalitzat el procés de presentació de la justificació per part de cadascuna de les entitats es van distribuir un total de 68.188,15€ entre un total de 27 associacions, entitats i fundacions.

### **Avaluació**

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

- DEFORSAM .
- APNEEF .
- Caritas diocesana de Ibiza.
- ASPANADIF Padres de Niños y Adolescentes discapacitados Ibiza y Formentera.
- ADIMA Ibiza.
- AECC Asociación Española contra el Cáncer
- Asociación Dignidad
- Associació de voluntaris "Magna Pitiusa" .
- ASPANOB Niños con Cancer de Baleares.
- ADDIF Deportiva para Discapacitados de Ibiza y Form
- APAAC Asociación de Ayuda a Afectados de Cáncer
- Associació Voluntaris d'Eivissa
- Plataforma Socio sanitaria de las Pitiusas.
- AFFARES Asociación de Fibromialgia, Fatiga Crónica, Reumatologicas, SQM y SE de Eivissa y Formentera.
- ACRUEF. Asociación Cultural de Residentes Uruguayos de Eivissa y Formentera

- AEMIF.
- ACTEF.
- Associació d' Asperger Ibiza i Formentera.-
- Associació de persones amb Diabetes de les Illes Pitiüses.
- APFEM.
- Metges del Mon Illes Balears.
- Associació dones progressistes.
- Fundació Deixalles.
- ADAA.
- Fundación Hombre Libre-Proyecto Home Eivissa.
- Sa Colometa. Associació de Familiars de Persones amb Discapacitat de les Pitiüses.
- APIES Inclusión Educativa y Social

RECURSOS HUMANS



## ORGANIGRAMA BENESTAR SOCIAL 2017

