

ÍNDEX

Xarxa actual de centres i serveis	2
Dades del municipi	3
ELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BASICS	4
Anàlisi dels casos 2014, dades SIUSS	6
Prestacions econòmiques individuals	15
Conclusions	
ATENCIÓ A INFÀNCIA I FAMÍLIA	
Prestació econòmica per subvencionar escoles	17
Projecte Eines de Cultura	18
Projecte Acanà	20
PISEM, programa d'intervenció socioeducativa municipal	22
ALTER	24
PISE	27
ATENCIÓ A PERSONES AMB DEPENDÈNCIA	
SAD, servei d'ajuda a domicili	31
Teleassistència	33
Servei de menjador a domicili, Conveni amb Fundació Ignasi Wallis	35
Projecte Servei de Neteja	37
Programa cessió ajudes tècniques	38
PROGRAMA D'ATENCIÓ A LA DIVERSITAT	
Àrea d'acollida	42
Àrea de Programa de Ciutadania i Convivència	44
Àrea de treball individual	46
Àrea de treball grupal	48
Àrea de treball comunitari	51
Àrea de mediació intercultural	55
Subvenció CAIB "Eivissa Ciutat d'Acollida 2013-2014"	57
PROGRAMA D'ATENCIÓ AL VOLUNTARIAT I A L'ASSOCIACIONISME	
Àrea d'activitats	61
Àrea de formació	63
ATENCIÓ A PERSONES EN PROCÉS D'INCLUSIÓ SOCIAL	
Renda mínima d'inserció	66
Centre d'acolliment municipal	68
RECURSOS HUMANS	
Organigrama	96

XARXA ACTUAL DE CENTRES I SERVEIS

Unitat de Treball Social Eixample

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

Unitat de Treball Social Ponent

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

Unitat de Treball Social Sa Riba

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

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

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

Centre d'Acolliment Municipal

C/ de Carles III, 27 3r.
Tel.: 971 19 09 66 Fax: 971 317066
email: cam@eivissa.es

EL MUNICIPI D'EIVISSA (font: IBESTAT)

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

Superfície del municipi: 11,3 Km2.

38°54'32" N, 1°25'58" E

ELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS

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

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

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

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

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

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

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

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

Atenció oferida per les Unitats de Treball Social (UTS)

Els Serveis que ofereixen les UTS són:

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

Distribució de zones per UTS

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

ANÀLISI DE LES INTERVENCIIONS I EXPEDIENTS ACTUALITZATS A L'ANY 2014

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

1. Casos nous

SIUSS. Resum General d'Explotació

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

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

Es produeix una lleugera baixada; ja que es passa de 591 expedients nous a l'any 2013 a 475 a l'any 2014. Això suposà 38 expedients menys per UTS a l'any, gairebé imperceptible com a variació de càrrega de feina.

UTS	núm. de Expts.	núm. de membres de la U.Fam.	núm. d'usuaris	núm. intervencions
UTS EIXAMPLE	173	300	239	234
UTS PONENT	189	353	251	277
UTS SARIBA	113	183	132	150
Total	475	836	622	661

SIUSS. Resum General d'Explotació

1. Inici de la intervenció des de 01/01/2014 fins a 31/12/2014

Aquesta taula reflecteix els expedients en què s'han iniciat intervencions l'any 2014; tant amb expedients oberts a l'any, com amb expedients que ja es venien treballant en anys anteriors. Té un valor tècnic que reflecteix la realitat que amb una sola família es poden realitzar diferents i diverses noves intervencions. Es pot comprovar una lleugera baixada; l'any 2013 es varen treballar 1.224 expedients familiars en els quals es varen iniciar noves intervencions; l'any 2014 a 1.117 expedients. Es passa d'un total d'intervencions de 1.522 intervencions l'any 2013 a 1.459 intervencions l'any 2014.

UTS	núm. d'Expts.	núm. de membres de la U.Fam.	núm. d'usuaris	núm. d'intervencions UTS
UTS EIVISSA	383	972	640	512
UTS PONENT	382	936	547	486
UTS SA RIBA	295	667	432	404
Total	1117	2660	1678	1459

2. Total intervencions realitzades

SIUSS. Resum general d'explotació

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

La següent taula reflecteix tots els expedients o famílies ateses i les intervencions treballades; encara que les intervencions s'hagin iniciat en anys anteriors però se segueixen treballant. Com es pot veure, les xifres són superiors a l'any 2014. Aquesta diferència fa referència a expedients-intervencions de llarga duració i a expedients-intervencions noves.

2013	núm. d'expts.	núm. de membres de la U.Fam.	núm. d'usuaris	núm. d'intervencions
UTS EIXAMPLE	381	965	676	520
UTS PONENT	323	796	576	385
UTS SA RIBA	352	809	521	548
Total	1140	2570	1773	1453

Resumen general d'exploració

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

2014	núm. d'expts.	núm. de membres de la U.Fam.	núm. d'usuaris	núm. d'intervencions
UTS EIXAMPLE	476	1155	783	595
UTS PONENT	462	1126	722	597
UTS SA RIBA	296	675	440	430
Total	1234	2956	1945	1622

3. Recursos aplicats

SIUSS. Expedients per tipus de recurs aplicat

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

La següent taula reflecteix la quantitat d'un recurs aplicat a diferents famílies o persones totes soles. Observem que la informació general i inespecífica, prestacions d'ajuda a domicili, altres recolzaments a la unitat convivencial, ajudes econòmiques i atencions que impliquen alimentació, suposen el 61,41% del total dels recursos aplicats. S'han aplicat recursos en 2.055 ocasions a diferents a famílies.

RECURSOS APLICATS	UNITATS FAMILIARS	%/TOTAL
101-INFORMACIÓ SOBRE PRESTACIONS DE SERVEIS SOCIALS	46	2,24
102-INFORMACIÓ GENERAL I INESPECÍFICA	509	24,77
103-TRAMITACIÓ ACCES RECURSOS NO DEPENDENTS DEL SISTEMA SERVEIS SOCIALS	125	6,08
104-INFORMACIÓ I DERIVACIÓ A ALTRES SISTEMES	151	7,35
105-DERIVACIÓ CAP A ALTRES RECURSOS I SERVEIS INTERNS DEL SISTEMA SERVEI SOC.	23	1,12
106-DERIVACIÓ CAP A RECURSOS INSTITUCIONALS NO GOVERNAMENTALS	2	0,1
107-CANALITZACIÓ CAP A PROGRAMES SECTORIALS DEL PROPI CENTRE	6	0,29
201-PRESTACIONS D'AJUDA A DOMICILI	163	7,93
202-PRESTACIONS D'AJUDES TÈCNiques	25	1,22
203-ALTRES RECOLZAMENTS A LA UNITAT CONVIVENCIAL	182	8,86
205-ACTUACIONS ESPECÍFIQUES DE RECOLZAMENT A LA UNITAT CONVIVENCIAL	3	0,15
302-ALBERGUES	28	1,36
303-CENTRES D'ACOLLIDA	7	0,34
304-VIVENDES TUTELADES	3	0,15
305-ALLOTJAMENT D'URGÈNCIA	7	0,34
401-CENTRES,PROGRAMES I ACTUACIONS D'INSERCIÓ SOCIAL	13	0,63
402-CENTRES, PROGRAMES I ACTIVITATS OCUPACIONALS	65	3,16
403-CENTRES,PROGRAMES I ACTIVITATS DE RELACIÓ SOCIAL,OCI I TEMPS LLIURE	58	2,82
404-PROGRAMES I ACTUACIONS DE PREVENCIÓ I PROMOCIÓ SOCIAL	100	4,87
405-SERVEIS DE PREVENCIÓ DE LES SITUACIONS DE DEPENDÈNCIA I LES DE PROMOCIÓ DE LA AUTONOMIA PERSONAL	1	0,05
501-PENSIONS	0	0

502-AJUDES ECONOMIQUES PUBLIQUES PERIÓDIQUES	67	3,26
503-AJUDA ECONOMICA PUBLICA DE PAGAMENT UNIC	165	8,03
504-ATENCIIONS QUE IMPLIQUEN ALIMENTACIO	243	11,82
505-ALTRES AJUDES EN ESPECIE VINCLADES A SITUACIO DE NECESSITAT	62	3,02
TOTALS	2055	100

4. Gènere

Podem observar que respecte als expedients oberts l'any 2014, el nombre d'usuàries d'intervencions és clarament superior. Emperò, quan es tracta d'usuaris d'intervencions de l'any 2014, tant oberts amb anterioritat com en l'any en curs, és a dir, el total d'usuaris amb els quals s'ha treballat, les diferències s'escurcen lleugerament.

SIUSS. Estadística univariable. Usuaris d'intervencions.

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

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

SIUSS. Estadística univariable. Usuaris d'intervencions.

2. Última actualització de la intervenció des de 01/01/2014 fins a 31/12/14.

Sexe	Usuaris	%TOTAL
HOME	799	41,08
DONA	1065	54,76
S/C	81	4,16
TOTAL	1945	100

5. Nacionalitat de les persones usuàries dels casos nous

La taula de la pàgina següent reflecteix totes les nacionalitats del usuaris de les diferents intervencions d'un expedient que s'ha obert l'any 2014. En total 38 nacionalitats, 7 menys que a 2013. Les 4 més abundants representen el 70%; per ordre descendent són: Espanya, Marroc, Paraguai i Equador, igual que l'any passat. D'Espanya provenen el 49%, mentre que l'any passat era el 36,64%. En termes generals les xifres es mantenen en proporcions semblants a anys anteriors. Desapareixen països i n'apareixen d'altres nous, ja que un sol usuari d'intervenció ja computaria.

SIUSS. Estadística univariable (usuaris d'intervencions)

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

Nacionalitat	Usuaris	%TOTAL
VENEÇUELA	3	0,48
URUGUAI	1	0,16
UCRAINA	1	0,16
SENEGAL	9	1,45
RUSSIA	1	0,16
ROMANIA	4	0,64
REPÚBLICA DOMINICANA	8	1,29
PORTUGAL	1	0,16
POLÒNIA	1	0,16
PARAGUAI	44	7,07
PAKISTAN	7	1,13
NIGÈRIA	3	0,48
NICARAGUA	1	0,16
NEPAL	1	0,16
MAURITANIA	1	0,16
MARROC	57	9,16
LIBÈRIA	1	0,16
ITALIA	9	1,45
HONGRIA	1	0,16
HONDURES	2	0,32
GUINEA EQUATORIAL	1	0,16
FRANÇA	3	0,48
FILIPINES	5	0,8
ESPANYA	308	49,52
EL SALVADOR	1	0,16
EQUADOR	27	4,34
CONGO	1	0,16
COLOMBIA	9	1,45
XILE	4	0,64
BULGÀRIA	1	0,16
BRASIL	11	1,77
BOLIVIA	3	0,48
AZERBAIDJAN	1	0,16
AUSTRÀLIA	1	0,16
ARMÈNIA	1	0,16
ARGENTINA	9	1,45
ALGERIA	2	0,32
ALEMANYA	5	0,8
Sense complimentar	73	11,74
TOTALS	622	100,00%

6. Sectors de població

La següent taula ens mostra que les intervencions realitzades en els sectors família/persones majors/infància segueixen sent les més nombroses amb diferència; sumades les tres donen el 56,10%. Seguides de les intervencions en sector persones immigrades (11,96%). Les proporcions són pràcticament idèntiques a l'any 2013.

SIUSS. Intervencions per sectors de referència

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

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

7. Característiques familiars

El més destacable és que els casos de les persones totes soles són quasi la meitat. En les famílies amb fills podem suposar que el que més abunda són les parelles amb 1/2 fills, amb un percentatge del 24,55% i les nombroses amb percentatge del 13,05%. Els nuclis familiars amb 2 membres, amb un 17,26; poden ser tant relacions de parella, com monoparentals amb un fill o familiars. S'ha de tenir en compte que únicament es tramiten casos de SAD a la UTS Sa Riba, ja que els altres es tramiten directament des de la Unitat d'Atenció a la Dependència i SAD.

Membres del nucli familiar.

SIUSS. Expedients per nombre de membres.

2. Última actualització de la intervenció des de 01/01/2014 fins 31/12/2014.

8. Gestions i activitats desenvolupades a les UTS

Aquesta taula reflecteix totes les tasques realitzades en relació a les intervencions desenvolupades a cada cas en què s'ha treballat a l'any. Com podem observar, una quarta part de la feina són les entrevistes. La tècnica de l'entrevista és l'eina fonamental de la intervenció en serveis socials.

Podem destacar també que s'han realitzat 561 visites a domicili. Tenint en compte que a un mateix cas se'l pot visitar en més d'una ocasió. Tot i així, per fer-nos una idea proporcional, podem creuar aquesta dada amb el nombre de casos en què s'ha intervingut, 1.234 casos, el que dona un percentatge de 45,46%.

Per tant, en termes de càrregues de feina podem dir:

- que la mitjana de gestions i activitats (9.590) per cas treballat (1.234) l'any 2015 és de 7,77 gestions/activitats per cas.
- per cada 100 casos treballats a l'any es realitzen:

- 192 entrevistes,
- 45 visites a domicili,
- 83 reunions,
- 46 informes socials/derivació,
- altres gestions i activitats (telefonades, documentació, gestió de recursos, etc.).

SIUSS. Intervencions per gestions/activitats.

Última actualització de la intervenció des de 01/01/2014 fins 31/12/2014.

Gestió/Activitat	Intervencions	%/TOTAL
01-ENTREVISTA	2377	24,79
02-VISITA DOMICILIÀRIA	561	5,85
03-GESTIÓ TELEFÒNICA	1658	17,29
04-REUNIONS	1028	10,72
05-DOCUMENTACIÓ	572	5,96
06-INFORME SOCIAL	301	3,14
07-ACTIVITAT COL·LECTIVA	68	0,71
08-GESTIÓ DE RECURSOS	1021	10,65
09-NOTA INFORMATIVA	1600	16,68
10-FULL DE NOTIFICACIÓ	107	1,12
11-INFORME DE DERIVACIÓ	297	3,1
TOTALS	9590	100

PRESTACIONS ECONÒMIQUES INDIVIDUALS

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

Prestacions econòmiques, conceptes: Prestacions econòmiques pressupost:

215.000 €

60.000 €

19.340 €

37.458 €

331,762 €

Ajudes assistencials PPB:

Ajudes ec. infància i família:

Ajudes ec. exclusió social:

Subvenció GB infància en risc:

Total pressupost:

CONCLUSIONS A L'EXPLOTACIÓ DEL SIUSS

Podem concloure, per tant, que la feina dels serveis socials ha augmentat lleugerament, ja que se segueix treballant des de temps enrere amb famílies i es va adreçant a altres de noves en nombre sensiblement inferior. Emperò, la suma d'ambdues representa una tendència alcista.

Aquesta tendència a la baixa de famílies que s'adrecen per primera vegada als serveis socials pot estar relacionada amb la disminució de la població empadronada. Les persones empadronades a Eivissa han baixat un 1,4%; de manera que possiblement s'ha reduït el flux de persones novingudes, tant nacionals com estrangeres, que en un percentatge no menyspreable són possibles usuaris dels serveis socials.

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

Cal recalcar que la població del municipi d'Eivissa amb nacionalitat i nascuda a l'estranger ja arriba al 28%. En contrast a l'any passat que amb major nombre de persones empadronades hi havia un percentatge de població amb nacionalitat i nascuda a l'estranger sensiblement inferior, 27%. De manera que podem suposar que han marxat d'Eivissa tant persones estrangeres com nacionals.

ATENCIÓ A INFÀNCIA I FAMÍLIA

PRESTACIÓ ECONÒMICA DE SUBVENCIÓ ESCOLETA

Descripció

És una prestació mitjançant la qual les famílies amb nens i nenes de 0 a 3 anys poden disposar d'una plaça de guarderia pública o privada amb possibilitat de subvenció total o parcial, mentre els seus progenitors realitzen tasques d'inserció laboral destinades a la millora de la seua situació sociofamiliar. Aquesta prestació té dos eixos d'intervenció bàsics, per una banda conciliar vida laboral i familiar, i en determinats casos prevenir i detectar situacions de risc social. Amb una partida pressupostària de fins a 60.000 €.

Destinatari i requisits

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

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

Atencions que ofereix

Inserció/reinserció laboral.

Support educatiu i social a famílies amb dèficits.

Durada

Subvencions de fins a tres mesos amb possibilitat de pròrroga.

Sol·licituds

A través de les UTS.

Avaluació

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

Assoliment dels objectius acordats

Canvi de residència, municipi o CA

Decisió del personal tècnic per incompliment dels acords

Decisió explícita de la família

Escolarització

Inserció laboral

Proposta TS (treballador/a social)

PROGRAMA EINES DE CULTURA

Descripció

El Programa Eines de Cultura està dins el marc d'actuacions que la Regidoria de Benestar social porta a terme amb la comunitat gitana resident al barri de sa Penya i la Marina. Aquest barri és part del nucli historicoartístic declarat Patrimoni de la Humanitat per la UNESCO el 1999, i manté l'índex més alt de vulnerabilitat social de tota l'illa degut a 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 infants de 3 a 13 anys que viuen als barris de sa Penya i la Marina.

Atencions que ofereix

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

Durada

L'atenció és durant el curs escolar, d'octubre 2014 fins a juny 2015.

Sol·licituds

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

Avaluació

Aquest curs escolar s'han rebut 32 inscripcions, han estat totes acceptades.

El perfil majoritari són infants d'ètnia gitana, un total de 30, residents al barri de sa Penya. Les altres dues corresponen a dos germans d'origen magrebí i residents al barri de la Marina.

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

Per poder atendre millor les seves particularitats aquests infants han estat agrupats en 4 grups atenent a les seves edats; un grup de 7 infants de 3 a 5 anys, dos grup amb 15 nens i nenes de 6 a 10 anys; i un darrer grup de 10 nens/es d'entre 11 i 13 anys.

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

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

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

PROGRAMA ACANÀ

Descripció

El programa "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 pretén donar resposta a les demandes d'aquestes dones, que en ocasions ens han formulat envers la millora del seu nivell cultural, formatiu i laboral, i d'aquelles dificultats que com a mares i com a dones es troben diàriament envers l'educació del seus fills. A més, als professionals de la UTS sa Riba aquest programa afavoreix complementar les intervencions individuals i familiars, i millorar la relació entre professional i usuària.

La metodologia del programa facilita poder oferir les mateixes eines envers pautes educatives, habilitats socials i de comunicació, tant a la tarda als menors com al matí

amb les seves mares, i per tant afavoreix la continuïtat i el reforç per a l'adquisició de les pautes educatives del menors.

Destinatari i requisits

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

Atencions que ofereix

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

Durada

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

Sol·licituds

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

Avaluació

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

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

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

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

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

PISEM (PROGRAMA D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA MUNICIPAL)

Descripció

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

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

Destinataris i requisits

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

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

Atencions que ofereix

- Abordatge de les situacions d'absentisme escolar.
- Detecció i intervenció en situacions de risc sociofamiliar, absentisme escolar, disfuncions al centre educatiu i conflicte juvenil.

- Assistència periòdica als centres educatius que ho requereixen per treballar d'una forma conjunta amb la comunitat educativa i poder pal·liar situacions de dificultat social.

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

Durada

Inici: gener 2014

Acabament: desembre 2014

Sol·licituds

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

Avaluació

Els casos atesos d'**infància i primària varen ser 103**, dels quals 31 varen ser derivats al llarg de l'any 2014.

Quant a les edats compreses entre els 12 i 18 anys ens trobam durant aquest curs que els equips de les UTS han treballat amb un total de **110 alumnes atesos als instituts**; com el curs passat, es manté la tendència a l'augment en el nombre d'atencions, ja que l'any passat el nombre de casos va ser de 97.

S'han realitzat reunions periòdiques dels tècnics de serveis socials amb **11 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, Puig d'en Valls.

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

Se segueixen coordinant amb recursos com el programa Alter, programa PISE, Programa de reforç escolar Aules sense fronteres de la Creu Roja, Eines de cultura, centre Betània i altres.

En aquest curs s'ha continuat amb 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.

TOTAL CASOS TREBALLATS AL PISEM			
	Casos de seguiment	Casos nous	TOTAL
Educació primària	72	31	103
Educació secundària	54	56	110
TOTAL CASOS			213

PROGRAMA D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA MODALITAT ALTER CURS 2014-2015

Descripció

Els programes d'intervenció socioeducativa es troben en el marc de mesures d'atenció a l'alumnat que assenyala la Llei orgànica d'educació (LOE), per a l'ordenació de les accions dirigides a compensar les desigualtats en educació; en el Decret 67/2008 de 6 de juny, pel qual s'estableix l'ordenació general dels ensenyaments de l'educació infantil, l'educació primària i l'educació secundària obligatòria a les Illes Balears; en el Decret 73/2008, de 27 de juny, pel qual s'estableix el currículum de l'educació secundària obligatòria a les Illes Balears i a l'article 10 del Decret 39/2011, de 29 d'abril, pel qual es regula l'atenció a la diversitat i l'orientació educativa als centres educatius no universitaris sostinguts amb fons públics i és una mesura extraordinària destinada a alumnes per als quals s'aconsella una escolarització compartida en alguna part del seu horari lectiu al centre i en què es desenvolupi el programa socioeducatiu.

La resolució de la consellera d'Educació, Cultura i Universitats, per la qual s'aproven les instruccions per a l'organització i el funcionament dels centres docents públics d'educació secundària, aprova per cada curs escolar, entre d'altres, les instruccions de la Direcció General d'Ordenació, Innovació i Formació Professional que regulen els programes d'intervenció socioeducativa d'escolaritat compartida per al curs escolar corresponent.

El protocol d'actuacions entre la Conselleria de Presidència i Esports del Govern de les Illes Balears i la Conselleria d'Educació i Cultura del Govern de les Illes Balears, per al desenvolupament del programa ALTER d'intervenció socioeducativa per a joves en situació de risc d'exclusió social i escolar de 8 de març de 2006, té per objecte la col·laboració per dur a terme unitats formatives alternatives mitjançant el programa ALTER, com a mesura integradora d'acord amb les necessitats, els interessos i les expectatives d'aquest alumnat, que s'ha d'atendre en el sentit de facilitar el retorn a l'activitat acadèmica i/o formativa. Igualment, és objecte d'aquest protocol la

col·laboració entre la Conselleria de Presidència i Esports (actual Conselleria de Família i Serveis Socials) i els ajuntaments interessats a dur a terme unitats formatives alternatives.

Destinatari i requisits

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

Atencions que ofereix

- Actuacions per facilitar i recolzar el procés d'escolarització fomentant l'assistència continuada per evitar l'abandonament escolar. I, quan es tracta d'alumnat que desescolaritzat, el retorn a aquest.
- Atenció a 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.
- Programes específics d'habilitats socials i personals, i competències que potencien processos d'autonomia personal, autoestima, competència i iniciativa.
- Facilitar la incorporació dels menors a nous espais de relació i d'aprenentatge de la relació social dintre d'àmbits nous i intergeneracionals, com les empreses on es realitzin aprenentatge bàsics, instrumentals, prelaborals i socials necessaris per una transició normalitzada cap a la vida adulta.
- Foment dels hàbits de responsabilitat, puntualitat, regularitat en l'assistència, i participació activa en els processos laborals i personals.

Durada

Inici: desembre 2014

Acabament: juny 2015

Sol·licituds

La proposta de participar en el programa parteix de la voluntat explícita del menor i el consentiment de pare/mare o tutor/a responsable del menor, amb la recomanació i acceptació dels orientadors/es del centres educatius i consensuades amb els i les

educadores socials dels Serveis socials comunitaris bàsics de la regidoria de Benestar social de l'Ajuntament d'Eivissa.

Avaluació

A l'inici del curs és varen rebre 18 sol·licituds per participar en el Programa, procedents de 6 centres educatius del municipi. De les sol·licituds rebudes es va elaborar una llista de 8 alumnes, tres menors varen ésser derivats al programa PISE i 7 quedaren en llista d'espera.

Al llarg del curs dels 8 que varen començar hi va haver tres baixes. Per tant, un total de 5 alumnes han participat de manera regular i profitosa en el programa ALTER.

En relació a l'assistència als centres educatius hem de destacar que dels cinc alumnes que han aconseguit finalitzar l'ALTER només n'hi ha hagut dos amb nivell d'absentisme intermitent i tres amb un nivell d'absentistes esporàdic.

A les àrees transversals s'han realitzat 20 sessions formatives: activitats educatives d'autoestima, autoconeixement i autoconcepte, dinàmiques de cohesió de grup, Coneixement i utilització de les xarxes socials, Prevenció de risc Laboral, Habilitats socials i de comunicació, Orientació laboral i formativa, Estratègies per a la resolució de conflictes, Prevenció i ús de substàncies tòxiques, Activitat esportives i Educació afectivosexual. L'assistència ha estat regular i els menors han participat amb motivació en quasi totes les activitats proposades. Les activitats que menys motivació i participació han tingut varen estar relacionades amb activitats esportives.

Quant a l'àmbit laboral del Programa el sector principalment demandat pels menors ha estat el de mecànica, encara que s'ha pogut completar l'oferta amb sectors com manteniment general a la Fira de mostres i congressos, perruqueria a les dues acadèmies que existeixen a Vila i mecànica nàutica

A les empreses l'assistència va ser regular amb faltes puntuals d'algun menor. No hi ha hagut cap incident en relació al comportament o conductes dels menors a destacar. Les relacions han estat bones tant amb els companys/es de feina com amb els caps.

PROGRAMA D'INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA MODALITAT PISE CURS 2014-2015

Descripció

Els programes d'intervenció socioeducativa es troben en el marc de mesures d'atenció a l'alumnat que assenyala la Llei orgànica d'educació (LOE), per a l'ordenació de les accions dirigides a compensar les desigualtats en educació; en el Decret 67/2008 de 6 de juny, pel qual s'estableix l'ordenació general dels ensenyaments de l'educació

infantil, l'educació primària i l'educació secundària obligatòria a les Illes Balears; en el Decret 73/2008, de 27 de juny, pel qual s'estableix el currículum de l'educació secundària obligatòria a les Illes Balears i a l'article 10 del Decret 39/2011, de 29 d'abril, pel qual es regula l'atenció a la diversitat i l'orientació educativa als centres educatius no universitaris sostinguts amb fons públics, i és una mesura extraordinària destinada a alumnes per als quals s'aconsella una escolarització compartida en alguna part del seu horari lectiu al centre i en què es desenvolupi el programa socioeducatiu.

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

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

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

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

Destinatari i requisits

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

Atencions que ofereix

- Actuacions per facilitar i recolzar el procés d'escolarització fomentant l'assistència continuada per evitar l'abandonament escolar, la promoció acadèmica i la reinserció al sistema educatiu ordinari.
- Atenció a les necessitats educatives específiques de caràcter socioeducatiu de l'alumnat amb risc d'exclusió escolar i/o social mitjançant les mesures ordinàries i extraordinàries, i augmentar el nivell de competències del currículum dels menors participants.
- Activitats específiques d'habilitats socials i personals, i resolució de conflictes que potencien processos d'autonomia personal, autoestima, autoconcepte, competència i iniciativa.
- Accions dirigides a fomentar els hàbits de responsabilitat, puntualitat, regularitat en l'assistència, i participació activa als processos educatius personals/grupals amb la finalitat d'aconseguir una promoció integral de l'alumnat.
- Accés, utilització i coneixement dels recursos i espais d'oci per a joves que ofereix el municipi.
- Activitats per apropar les TIC com a mitjà per trobar recursos que millorin la inserció social dels participants

Durada

Inici: desembre 2014

Acabament: juny 2015

Sol·licituds

La proposta de participar en el programa parteix de la voluntat explícita del menor i el consentiment de pare/mare o tutor/a responsable del menor, amb la recomanació i acceptació dels orientadors/es del centres educatius i consensuades amb els i les educadores socials dels Serveis socials comunitaris bàsics de la regidoria de Benestar social de l'Ajuntament d'Eivissa.

Avaluació

Al curs escolar 2014-2015 es varen rebre 12 sol·licituds per participar en el Programa socioeducatiu PISE. Al llarg del curs accedeixen al programa un total de 9 alumnes, dels quals 7 finalitzen amb resultats positius. Els motius de les dues baixes que es produeixen varen ser diferents: un, el menor marxa fora de l'illa a viure i l'altre per decisió del menor i la seva família de no continuar. De les tres sol·licituds que varen quedar en llista d'espera dos menors varen decidir continuar amb l'assistència al centre educatiu de referència i l'altre va marxar de l'illa.

El perfil de menors que han participat en el programa ha estat majoritàriament menors absentistes amb dificultats per seguir el nivell curricular del seu curs i amb desmotivació davant els estudis.

En relació a la consecució dels objectius plantejats, es consideren aconseguits de forma satisfactòria ja que molts continuen amb la seva formació, accedint al proper curs tant a programes de FPB com al programa ALTER. Es considera que hi ha hagut un augment de coneixements acadèmics. Així mateix volem destacar que el nivell de concentració i capacitat d'escolta ha millorat en relació al principi.

Encara que l'assistència a l'IES de referència no ha millorat, sí hem de destacar que l'assistència al programa ha estat positiva, tenint en compte les característiques i la trajectòria absentista crònica d'aquests menors als cursos passats, es considera un èxit que hagin assistit de forma regular al PISE.

En relació al comportament del grup, s'ha de destacar que a l'aula ha estat correcte encara que s'han donat petits conflictes, majoritàriament per la no acceptació d'algunes normes. Encara així s'han resolt amb satisfacció mitjançant assemblees amb resolucions de consens grupal. Per altra banda s'ha de destacar el bon comportament que han mantingut a totes les sortides educatives i d'oci que s'ha desenvolupat, inclús amb el personal dels espais externs que s'han utilitzat.

Aquest curs es va incidir molt en treballar aspectes de millora personal i autoestima dels menors participants. En relació a això s'ha de dir que s'han desenvolupat moltes dinàmiques i pràctiques que els menors han acceptat molt bé, afavorint un clima de confiança i cohesió de grup que ha facilitat el treball, la resolució de conflictes i dificultats personals i individuals amb el suport de tot el grup. A més pensem que s'ha afavorit el creixement personal dels menors.

En relació a la metodologia es considera apropiada i els recursos materials i l'espai utilitzat han estat suficients i es valora positivament les comunicacions i reunions tant amb els orientadors dels centres educatius com entre la coordinadora i mestre taller del programa, i les educadores socials dels SSCB de referència.

ATENCIÓ A PERSONES AMB DEPENDÈNCIA

SERVEI D'AJUDA A DOMICILI (SAD)

Descripció

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

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

Destinatari i requisits

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

Atencions que ofereix

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

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

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

De caràcter rehabilitador i tècnic.

Durada

Inici: gener 2014.

Finalització: desembre 2014.

Sol·licituds

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

Avaluació

Durant l'any 2014 s'han atès 128 persones. D'aquestes persones 120 han estat ateses pel SAD social o bàsic i 8 persones són de SAD d'alta intensitat.

En relació a l'edat i al sexe dels beneficiaris/àries del servei, es pot contemplar al següent quadre que majoritàriament són dones; 87 dones per 41 homes. El període d'edat compresa entre 65 i 84 anys és el més majoritari.

Amb les 128 usuaris/es s'han prestat un total de 11.943,3 hores.

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.

TELEASSISTÈNCIA

Descripció

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

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

Destinataris 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 dels servei tingui la capacitat per saber distingir situacions de perill i s'acorda amb ella, mitjançant un acord signat, fer un bon ús de l'aparell.

Per altra banda es té en compte el nivell d'ingressos del nucli de convivència 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 del Servei de Promoció de l'Autonomia i Atenció a la Dependència.

Avaluació

Els usuaris atesos durant el 2014 que han sol·licitat informació o tramitació d'aquest recurs han estat orientats principalment per les següents vies: els Serveis Sociosanitaris, amics o familiars que ja són usuaris del servei, o per la pròpia valoració dels professionals dels SSAP.

El nombre d'usuaris del servei de teleassistència al llarg de l'any 2014 és de 231.

Dels 231 beneficiaris d'aquest servei, es pot contemplar al quadre següent:

Del total d'usuaris, un 53% correspon a dones que viuen soles, mentre que un 8% correspon als homes que viuen sols, aquest fet suposa que el 61% de les unitats de convivència dels usuaris tan sols estiguin integrades per una sola persona. En canvi un 39% dels usuaris viuen amb acompanyament.

PROJECTE MAJORS A CA SEVA

Descripció

Projecte emmarcat dins el Conveni amb la Fundació Ignasi Wallis, des de finals del 2007. Aquest servei ofereix una atenció integral per part dels professionals de la

Residència Reina Sofia (menjar cuinat i tasques personals), amb la finalitat de facilitar que la persona major amb situació de dependència pugui continuar en el seu medi.

Destinatari i requisits

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

Atencions que ofereix

Menjar: Inclou esmorzar i dinar.

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

Els dos serveis es presten de dilluns a dissabte.

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

Durada

Inici: gener 2014.

Final: desembre 2014.

Sol·licituds

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

Avaluació

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

D'aquesta manera al llarg del 2014 han estat perceptors del servei 40 beneficiaris/àries.

Del total dels 40 expedients, la distribució per sexe i edat és:

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

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

PROJECTE SERVEI DE NETEJA

Descripció

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

Destinatari i requisits

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

Atencions que ofereix

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

Neteja de Fons/Xoc, serveis de neteja extraordinaris destinats a condicionar la llar de l'usuari/a amb caràcter previ 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 del Servei 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 234 hores de neteja, a través d'una empresa de neteja externa, en un total de 10 domicilis.

L'avaluació per part dels beneficiaris/àries i del propi servei, és molt satisfactòria. És una necessitat molt demandada pels usuaris/àries i els propis professionals del servei.

Per la qual cosa cada vegada s'evidencia més la necessitat de consolidació com a servei de neteja durant tot l'any, ja que hi ha determinats domicilis que per les seves característiques (persones majors soles, persones amb malalties degeneratives, persones amb discapacitat, famílies amb menors en situació de risc, persones amb problemàtica psicosocial) és necessari mantenir un mínim d'higiene i ordre per evitar arribar a una situació de risc i d'insalubritat.

PROJECTE CESSIÓ D'AJUDES TÈCNIQUES

Descripció

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

Destinataris 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

Sota valoració del treballador/a social pel període necessari de prestació del servei.

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 2014 s'han prestat un total de 16 ajuts tècnics:

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

L'any 2014, com en anys anteriors, s'ha continuat ampliant el parc d'ajudes tècniques existents per poder arribar a cobrir més situacions de necessitat existents al municipi i poder substituir aparells donats de baixa per deteriorament.

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

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

PROGRAMA D'ATENCIÓ A LA DIVERSITAT

Àrea de Pla d'Acollida

Descripció

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

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

Sessió 1:

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

Sessió 2:

- Participació ciutadana i voluntariat
- Accés a l'habitatge

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

Sessió 3:

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

Destinatari i requisits

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

Atencions que ofereix

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

Durada

El Pla d'Acollida és un projecte que es desenvolupa al llarg de tot l'any. La periodicitat del Pla d'Acollida està estructurada en un grup una vegada al mes (normalment a l'inici de cada mes). Encara que es fan grups especials a petició d'associacions o col·lectius específics, o per cobrir les demandes de les persones sol·licitants. El nombre màxim de persones per grup està entre 7 i 15 persones.

Sol·licituds

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

Avaluació

El nombre de grups de Pla d'Acollida ha estat de 10, i el total de participants durant 2014 ha estat de 103 persones, algunes de les quals han completat el circuit del Pla d'Acollida en diferents grups. L'assistència mitjana per grup ha estat de 10 persones.

Les sessions del Pla d'Acollida, finalitzen sempre a través d'un qüestionari d'avaluació, on cadascuna de les persones participants als grups va omplir un qüestionari d'avaluació de les sessions i del seu contingut. Aquestes avaluacions ens han permès anar adaptant les diferents sessions i ampliant continguts, en funció de les necessitats que les persones participants traslladaven. El plantejament de les sessions dins el Pla d'Acollida són sessions plantejades de forma participativa, a partir de la informació específica del material que es prepara i l'estructura de les sessions.

Àrea de Programa de Ciutadania i Convivència

Descripció

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

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

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

Destinatari i requisits

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

Atencions que ofereix

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

Durada

El Programa de Ciutadania i Convivència és un projecte que ha estat posat en marxa per primer cop al municipi d'Eivissa al llarg d'aquest any 2014. S'ha desenvolupat una vegada amb un grup de 10 persones al mes de juny i juliol.

Sol·licituds

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

Avaluació

El Programa de Ciutadania i Convivència és un projecte que ha estat posat en marxa per primer cop al municipi d'Eivissa al llarg d'aquest any 2014. S'ha desenvolupat una vegada amb un grup de 10 persones entre el 16 de juny i el 2 de juliol amb una durada de 40 hores.

PCC 2014			
NACIONALITAT I SEXE			
	DONES	HOMES	TOTAL
ARGENTINA	2	2	4
EQUATORIANA	1	2	3
MARROQUINA	0	1	1
PARAGUAIANA	2	0	2
	5	5	10

Àrea de Treball individual

Descripció

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

Destinataris i requisits

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

Atencions que ofereix

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

Durada

Al llarg de tot l'any.

Sol·licituds

Per 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

Avaluació

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

A nivell quantitatiu les dades que podem aportar per a aquest 2014 són:

	INFORMES D'ADEQUACIO DE L'HABITATGE				
	2014				
		DONES	HOMES	TOTAL	
		38	41	79	

Àrea de Treball grupal

Descripció

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

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

Destinatari i requisits

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

Atencions que ofereix

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

Les sessions d'arrelament estan programades per realitzar-se cada 15 dies els dimarts, on s'articulen dos grups d'acollida amb un nombre màxim a cada sessió de 10 persones. El primer grup es porta a terme a les 11 h i el segon a les 12.30 h. Les persones que participen en les sessions d'arrelament busquen la tramitació del seu informe social d'arrelament a través dels Serveis Socials del municipi. A les sessions d'arrelament aquestes persones se les orienta segons la situació personal que presenta cadascuna d'elles i són informades dels requisits exigits per a la tramitació de

l'informe, dels documents necessaris i del circuit que han de completar fins a l'obtenció d'aquest informe. Igualment són informats d'altres gestions, associades a la tramitació del permís de residència i treball al nostre país, dependent del Ministeri de Treball i Immigració.

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

Durada

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

Sol·licituds

Per participar en les accions grupals informatives i formatives els canals d'arribada són les diferents UTS de Benestar Social i a través del SAC presencialment, via telefònica o bé a través del correu electrònic convivencia@eivissa.es

Avaluació

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

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

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

Des del mes de gener de 2014, data del seu començament, fins a finals de desembre, es van realitzar 26 sessions d'arrelament, dividides en dos grups d'assistents per sessió. El nombre total de participants va ser el següent:

GRUPS				

D'ARRELAMENT 2014		núm.	núm.
		grups	persones
	GENER	2	13
	FEBRER	2	6
	MARÇ	2	18
	ABRIL	3	11
	MAIG	1	1
	JUNY	3	7
	JULIOL	2	5
	AGOST	2	7
	SETEMBRE	2	7
	OCTUBRE	2	4
	NOVEMBRE	1	3
	DESEMBRE	2	3
	TOTAL	24	85

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

INFORMES D'ARRELAMENT 2014			
	DONES	HOMES	TOTAL
FEBRER	4	9	13
MARÇ	6	5	11
ABRIL	10	8	18
MAIG	6	3	9
JUNY	8	8	16
JULIOL	3	3	6
AGOST	2	4	6
SETEMBRE	8	10	18
OCTUBRE	1	2	3
NOVEMBRE	6	7	13
DESEMBRE	5	2	7
TOTAL	59	61	120

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.

Destinatari i requisits

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

Atencions que ofereix

- Informació i orientació.
- Tasques d'assessorament i suport.
- Mediació d'interessos entre els diferents grups que componen el barri/zona i el teixit comunitari de la nostra ciutat.

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

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

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

Durada

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

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

Sol·licituds

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

Avaluació

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

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

Reunions realitzades a Ponent o a d'altres entitats:

- OFIM: 5
- ASSOCIACIONS: 15
- SUBVENCIONS: 15
- AULES SENSE FRONTERES 6
- COORDI núm. / INFORMAC^o 13 (Reunions internes)
- MOSTRA D'ENTITATS: 3
- TALLERS DEL VOL.: 3

En relació a la intervenció comunitària desenvolupada dins l'actuació de treball sexual, els resultats d'atenció que vam obtenir van ser:

núm. DE VISITES AL SERVEI	
GENER	3
FEBRER	1
MARÇ	1
ABRIL	1
MAIG	13
JUNY	44

JULIOL	62
AGOST	44
SETEMBRE	94
OCTUBRE	0
NOVEMBRE	0
DESEMBRE	0
	263

MATERIAL REPARTIT	
PRESERVATIUS	7510
LUBRICANTS	1405

NACIONALITATS:

	DONES
ZIMBÀBUE	1
FRANÇA	1
GHANA	1
NIGÈRIA	28
SIERRA LEONE	1
KÈNIA	1
ESPANYA	1
MARROC	1
COLÒMBIA	1
	36

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

D'altres activitats no reflectides:

- Mediació entre el Centre Islàmic d'Eivissa i l'Ajuntament d'Eivissa (departaments d'Activitats i Policia Local) per a la realització del Ramadà a la seva finca del carrer de Portinatx, al barri de Ca n'Escandell.
- Mediació entre el Centre Islàmic d'Eivissa i l'Ajuntament d'Eivissa (departaments d'Activitats i Policia Local) per a la realització de la Festa del Xai a la seva finca del carrer de Portinatx, al barri de Ca n'Escandell. Supervisió de l'activitat, desenvolupada amb normalitat i sense incidències.

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 facilitar la seva integració a l'estructura social i econòmica del municipi.
- Suport i assessorament a associacions d'origen estranger de models de funcionament intern, planificació de projectes, i possibilitats de finançament del seu manteniment i dels seus projectes.
- Assessorament per als projectes i justificacions presentats a les subvencions de la Regidoria de Benestar Social.
- Participació en 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 2014.

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 ha 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 aquests 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, per mitjà d'altres departaments o institucions.

Al llarg de l'any 2014 les accions més destacades han estat:

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

SUBVENCÍO CAIB "PROGRAMA EIVISSA CIUTAT D'ACOLLIDA 2013-14"

Descripció

Aquest programa cofinançat en un 80% per la Direcció General d'Immigració del Govern balear, aglutina intervencions a diferents nivells i sectors de població que

relacionats amb nova ciutadania, requereixen d'una atenció prioritària per les seves característiques. En aquesta convocatòria, els projectes es van centrar en:

“Caixa d'Eines”, projecte d'orientació laboral per a persones nouvingudes.

“Descobreix-te”, treball d'intervenció amb adolescents.

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

“Pla d'Acollida” programa d'atenció a persones nouvingudes.

Destinatari i requisits

Les persones nouvingudes o establertes al municipi d'Eivissa.

Atencions que ofereix

Cada projecte va destinat a un grup de població, des d'intervenció individual com és el projecte “Caixa d'eines”, intervenció grupal com és “Descobreix-te” i la comunitària amb el projecte “Hi som”, i els tres nivells que engloba el propi Pla d'Acollida. Totes les intervencions cerquen l'empoderament de la població a què va destinada, així com la informació, formació i orientació per tal de poder millorar la seva situació personal i familiar, així com la dimensió comunitària que engloben alguns d'ells on es cerca mantenir i millorar la connivència a la ciutat i els seus espais públics.

Sol·licituds

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

Avaluació

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

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

“Caixa d'Eines”

Distribució per nacionalitat i sexe:

NACIONALITAT	HOME	DONA	TOTAL
--------------	------	------	-------

ARGENTINA	0	2	2
COLÒMBIA	1	3	4
EQUADOR	0	4	4
ESPANYA	7	12	19
MARROC	2	4	6
NICARAGUA	0	1	1
REP. DOMINICANA	1	0	1
ROMANIA	1	2	3
SENEGAL	1	0	1
	13	28	41

Distribució de les derivacions per UTS:

Unitat de Treball Social	núm. de persones derivades
Eixample	21
Ponent	16
Sa Riba	4
Total	41

“Pla d’Acollida” (vegeu dades de l’apartat corresponent en aquest projecte).

“Programa de Ciutadania i Convivència” (vegeu dades de l’apartat corresponent en aquest projecte).

“Descobreix-te”.

Els indicadors d’avaluació que es varen plantejar per al projecte són els següents:

Assistència

- Assistència a les sessions grupals de reforç educatiu: L’assistència mitjana ha estat del 66%.
- Assistència a les sessions pràctiques de coneixement: L’assistència mitjana ha estat de 70%.
- Assistència a un mínim del 50% de les activitats esportives: L’assistència mitjana ha estat del 90%.
- Assistència a un mínim del 50% de les visites a centres/instal·lacions d’interès: L’assistència mitjana ha estat del 60%.

L’assistència mitjana a les sessions del projecte ha estat del 6 participants dels 10 inscrits.

Origen:

NACIONALITAT	HOME	DONA	TOTAL
Alemanya	0	1	1
Colòmbia	1	0	1
Cuba	1	0	1
Equador	1	0	1
Espanya	2	1	3
Mali	0	1	1
Marroc	1	1	2
Rep. Dominicana	1	0	1
Romania	1	0	1
TOTAL	8	4	12

“Hi Som!” (vegeu dades de l’apartat corresponent en aquest projecte).

PROGRAMA D’ATENCIÓ AL VOLUNTARIAT I A L’ASSOCIACIONISME

Àrea d’activitats

Descripció

Com cada any, la Regidoria de Benestar Social duu a terme una sèrie d’activitats amb la vocació de fomentar la participació ciutadana a través d’aquestes dues vies: associacionisme i voluntariat.

La primera d’aquestes activitats es la Mostra d’Entitats Solidàries, que l’any 2014 va arribar a la seva catorzena edició. Durant una jornada, el passeig de Vara de Rey s’omple d’estands, activitats i un escenari perquè diferents associacions de l’àmbit sociosanitari, de ciutadania i de la cultura, mostrin les tasques i informin entorn la seva informació i sigui visible la important xarxa associativa existent al municipi. En aquesta edició hi van participar 59 associacions.

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

es van mobilitzar 104 persones amb diversitat funcional i 106 persones entre voluntaris i professionals, fet que requereix d'una important infraestructura i coordinació.

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

Destinatari i requisits

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

Atencions que ofereix

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

Durada

- La Mostra d'Entitats Solidàries es va dur a terme el 12 d'abril de 2014.
- Les activitats del Mercat Medieval van desenvolupar-se el 10 de maig de 2014.

Sol·licituds

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

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

Avaluació

La XIV Mostra d'Entitats Solidàries va obtenir la participació de 59 associacions al llarg de tot el passeig Vara de Rey. La preparació d'aquesta activitat va començar mes i mig abans, per una banda amb la formació dels diferents grups de treball que col·laboren en la preparació formats per representants de les associacions i personal de

l'Ajuntament que treballen en els aspectes de preparació d'espectacles, muntatge i desmuntatge dels estands; per una altra banda amb l'organització material i logística de totes les coses necessàries per poder donar acollida tant a les 59 associacions, com als visitants que al llarg del dia s'apropen a Vara de Rey.

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

La jornada d'acompanyament de persones majors i amb necessitats especials al Mercat Medieval va mobilitzar un total de 104 usuaris i 106 persones voluntàries i de recolzament.

Cal destacar la implicació de totes les persones voluntàries en aquesta activitat.

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

Àrea de formació

Descripció

Una de les tasques que pensam que es poden realitzar des de l'Ajuntament d'Eivissa envers les associacions i el voluntariat és el suport en la formació per complir i millorar la seves habilitats participatives i assistencials.

Per aquesta raó l'any 2014 s'ha treballat per tal d'oferir accions formatives de manera continuada al teixit de voluntaris i voluntàries a llarg del proper any.:

Com a activitat per als agents i les persones que habitualment col·laboren en les activitats del municipi a nivell social, sociosanitari i d'immigració, s'ha estat treballant per oferir 4 accions formatives separades en el primer i segon semestre del proper any.

Destinatari i requisits

Tots/es els voluntaris i voluntàries del municipi d'Eivissa i altres persones interessades en l'acció solidària i voluntària.

Atencions que ofereix

Formació i atenció al voluntariat de forma gratuïta.

Durada

Primer i segon semestre de l'any.

Sol·licituds

A través de la Regidoria de Benestar Social. Unitat de Treball Social Ponent.

Avaluació

La programació d'aquest tipus d'acció és una repte pendent sorgit de la necessitat i la demanda que mostrava el voluntariat de la ciutat d'Eivissa que normalment col·labora en les actuacions que es porten a terme. És per aquest motiu, que lluny de programar una acció formativa, s'ha obert la possibilitat d'accedir a quatre accions, que s'han programat tenint en compte els horaris i èpoques de l'any en les quals les persones que en són potencialment receptores poden accedir a la formació, per la qual cosa l'acollida ha estat molt bona

Tots els tallers es van realitzar a la sala 3 de la Plataforma Sociosanitària.

El total d'alumnes inscrits per a la realització dels tallers va ser de 30 persones.

TALLER 1 – LA PRÀCTICA DEL TRACTE AMB LA PERSONA USUÀRIA

dijous 20 – divendres 21 de febrer de 19.30 h a 21.30 h. Total 17 persones

TALLER 2 – MOBILITZACIONS

dijous 3 – divendres 4 d'abril de 19.30 h a 21.30 h. Total 16 persones

TALLER 3 – INTERVENCIÓ EN TERCERA EDAT

dijous 16 – divendres 17 d'octubre de 19.30 h a 21.30 h. Total 13 persones

TALLER 4 – INTERVENCIÓ AMB PERSONES AMB MALALTIA MENTAL I DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL

dijous 27 – divendres 28 de desembre de 19.30 h a 21.30 h. Total 12 persones

ATENCIÓ A PERSONES EN PROCÉS D'INCLUSIÓ SOCIAL

RENDA MÍNIMA D'INSERCIÓ

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

Descripció

Prestació social de tipus econòmica 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 2014 ha augmentat en relació al període anterior 2013 en 5 casos més, 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:

- **44 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 58,67% (44 de 75) de totes les sol·licituds de l'illa d'Eivissa. L'any 2013 va ser del 60,38%

SOL-LICITUDS	2011	2012	2013	2014
Valors absoluts	41	32	39	44
Variació relativa	32,26%	-21,95%	21,88%	11,36%

- **62 casos han estat receptors** d'aquesta prestació. El mateixos que l'any 2013. El 60,97% dels receptors de l'illa pertanyien a la ciutat d'Eivissa.

PERCEPTORS	2011	2012	2013	2014
Valors absoluts	55	57	62	62
Variació relativa	12,24%	3,64%	8,77%	0,00%

- La mitjana de mesos de percepció és de 10 mesos (inicialment es concedeixen 12 mesos).
- El 64% eren dones i el 36% homes.

CENTRE D'ACOLLIMENT MUNICIPAL

Presentació dels Serveis del CAM

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

1.1.1. Acolliment

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

seria necessària una intervenció social més enllà de l'allotjament temporal, la higiene bàsica i l'alimentació.

El servei compta amb 20 places i es troba obert els 365 dies de l'any en horari de 18 h a 9 h als mesos d'estiu i de 18.00 h a 9 h als mesos d'hivern. Durant els caps de setmana i els festius, el servei tanca una hora més tard, és a dir, a les 10h.

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

Quan un usuari arriba a aquest servei es realitza una primera entrevista d'acolliment en què s'elabora una proposta d'intervenció segons 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 segons 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 gestionen prestacions i serveis complementaris que requereix la persona atesa pel CAM. És a dir, en la intervenció d'aquests casos estan implicats, a més del CAM, altres serveis que deriven, o als que deriva el nostre Centre. L'objectiu de la intervenció és aplicar mesures que recolzin poder superar la situació actual, però també prevenir que la situació es pugui tornar a donar.

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

1.1.2. 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
- fotocopies
- correu
- cridades telefòniques / Fax:

Aquest servei roman obert de dilluns a divendres en horari de 9.30 h a 13.30 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 seva situació sociofamiliar i laboral, es recullen les dades i s'estableix una intervenció per resoldre la situació de necessitat i treballar aquells aspectes que mantenen a la persona en una situació social de risc o d'exclusió, i donar la informació i les eines necessàries per millorar dita situació, en coordinació amb els serveis d'atenció primària que fan el seguiment del cas, com amb altres serveis especialitzats també implicats.

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

Programa de Prestacions i Serveis Externs

Objectius

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

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

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

Destinataris

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

Metodologia

Aquest és un dels aspectes que proposem millorar. Fins ara el sistema de funcionament és el de llista d'espera. Aquest sistema aconsegueix arribar a un nombre important de persones perquè s'aprofiten al màxim les hores d'obertura del programa

però aquest aprofitament passa perquè les persones hagin d'esperar el seu torn per gaudir de les prestacions.

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

No és digne tenir gent esperant a l'escala.

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

En aquest punt volem fer feina en dos sentits:

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

Iniciar un sistema de reserva d'hores.

Organització

Descripció dels diversos serveis

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

Promoció Social:

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

Dutxa:

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

A les 08.00 h del matí el monitor/a de guàrdia penja la llista per poder reservar plaça per fer ús del servei de dutxa.

A partir de les 9.30 h van entrant les persones amb reserva feta de dues en dues per poder dutxar-se.

Cada persona disposa de 20 minuts.

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

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

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

Consigna:

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

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

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

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

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

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

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

Bugaderia:

El servei disposa de una rentadora 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 de l'estenedor. Només en cas d'abandonar la roba l'estenedor (entenem com abandó no venir a recollir la roba en quatre dies), el professional s'encarregarà de la seva retirada i donació a una entitat social.

Les persones podran reservar l'ús de la rentadora i l'assecadora dues hores a les 10.00 h i dues hores a les 11.00 h de dilluns a dijous. Hauran d'esperar al centre 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'eixugadora.

El centre disposa d'un espai físic per estendre la roba que es pot utilitzar fins a les 13.30 h 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 a temes laborals, documentació personal i/o per a 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 faxes 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 l'arxiva perquè estigui disponible quan la persona el demani.

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

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

Tasques

General:

Demanda de documentació

Promoció Social:

Explicat amb deteniment al Programa de Promoció Social.

Dutxa:

Penjar llista de reserva del servei a la porta del CAM.

Controlar l'horari del servei.

Controlar el temps màxim establert a cada persona.

Agilitzar la llista d'espera per no fer esperar a les persones innecessàriament.

Consigna:

Assegurar-se que hi ha espai físic a l'habitació de consigna.

Omplir i posar una fitxa amb dades personals.

Marcar i identificar totes les maletes de la persona mentre estiguin a consigna.

Controlar que estan complint amb els temps d'estada de les maletes a consigna (màxim dos mesos amb renovacions cada quinze dies).

Marcar les maletes que no s'han vingut a recollir renovat, revisar-les i passats set dies, donar la roba i guardar la documentació.

No deixar mai a cap persona tota sola a l'habitació.

Bugaderia:

Acompanyar en tot moment a les persones usuàries.

Deixar un espai físic per poder estendre la roba.

Deixar una rentadora per poder posar la roba a dins.

Posar en marxa la rentadora.

Controlar el temps màxim per poder deixar la roba estesa (quatre dies).

Donar la roba a una entitat social en cas de no venir a recollir la roba.

Fotocòpies:

Assegurar-se que les fotocòpies no superen el límit per persona / dia.

Assegurar-se que les fotocòpies tenen el caràcter permès per l'equip professional.

Realitzar adequadament les fotocòpies demandades per les persones usuàries.

Cridades telefòniques / Fax:

Enviar correctament els faxes demandats.

Assegurar-se l'ús adequat del telèfon i del fax.

Assegurar-se que no se supera el temps permès d'ús del telèfon.

Correu:

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

Organitzar dins un arxiu la correspondència que arriba al servei.

Donar el correu cada vegada que la persona el demani.

Controlar els terminis temporals establerts pel servei de correu.

Horaris del Programa

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

Entrevistes treballador social: de 09.30 a 12.00 (urgències fins les 14.00).

Dutxa: de 09.30 a 12.30.

Consigna: de 09.30 a 13.30.

Bugaderia: De 10.00 a 12.00, de dilluns a dijous (estendre roba fins les 13.30 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/ions d'aquest programa, el/la monitor/a de torn apunta les prestacions al Quadern de prestacions.

Programa de Promoció Social i Laboral

Objectius

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

Àrea Social

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

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

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

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

Àrea Formativa – laboral:

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

Afavorir que les persones usuàries amb feina mantinguin el seu lloc de feina

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

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

Promoure la conciliació de la vida laboral i familiar.

Destinatari

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

1.1.3. Prestacions Externes

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

L'accés a les prestacions es realitza a través d'una cita prèvia. Aquesta es pot sol·licitar de dilluns a divendres en horari de 9.30 h a 14 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 seva situació de necessitat.

El professional del CAM que atén les Prestacions Externes és una treballadora social.

DADES GENERALS DE 2014

	ATENCIONS 2014	ATENCIONS 2013
Acolliment	147	157
Atencions Externes	342 usuaris 1584 atencions	393 usuaris 1446 atencions
Prestacions Externes	299	277

Durant l'any 2014 ha augmentat el temps d'estada i us dels serveis. Queda reflectit que les estades al centre d'acollida han estat més prolongades en el temps, arribant fins i tot a mesos.

Al llarg de l'any 2014 es varen atendre un total de 147 casos, comparant les dades de les taules podem veure que el servei d'acolliment ha donat servei a un nombre similar d'usuaris que l'any anterior, però amb un nombre inferior de pernотacions

L'any 2014 ha crescut el nombre d'usuaris no acollits en el centre, arribant a ser superior els casos atesos al CAM de serveis externs. Això ens indica que hi ha un notable nombre de persones no acollides en aquest servei que tenen necessitats socials importants i que es troben en risc d'exclusió social.

Quant a les prestacions econòmiques atorgades al llarg de l'any cal destacar que la despesa imputada a l'exercici 2014 a arribat a **2143,27** euros.

Pernотacions	2014
Porcentatge anual d'ocupació	94,70%

El Servei d'Acolliment té un màxim d'ocupació de 7.300 pernотacions, que és el producte de multiplicar les 365 nits de l'any 2014 per les 20 places disponibles amb què compta el CAM.

L'ocupació en 2014 suposa pràcticament el total d'ocupació del CAM.

Aquesta ocupació es distribueix en una mostra que va del màxim d'ocupació al mes de juliol amb un 102,33%, i el mínim, 88,33%, al mes de febrer.

Les dades mostren, que al mes de juliol l'ocupació sobrepassa el 100% ; això és a causa que en moments puntuals i per emergència a juliol es va utilitzar el recurs de pensió pagat des de l'Ajuntament . Cal destacar que totes les necessitats eren cobertes des del CAM a excepció del llit .

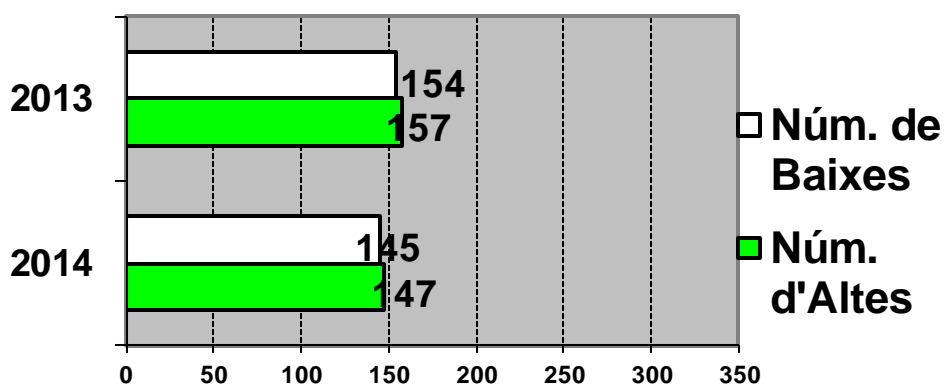
	núm. dies	Porcentatge d'Ocupació
GENER	31	94,83%
FEBRER	28	88,33%
MARÇ	31	96,33%
ABRIL	30	94,83%
MAIG	31	95,17%
JUNY	30	91,83%
JULIOL	31	102,33%
AGOST	31	97%
SETEMBRE	30	96%
OCTUBRE	31	100,17%
NOVEMBRE	30	97,33%

DESEMBRE	31	98%
	365	94,70%

1.1. NIVELL D'OCUPACIÓ anual de places

Núm. d'altres	147 (+ 15 2013)
Núm. de baixes	145
Nivell d'ocupació	94,7 %

El nivell ocupació a dia 31 de desembre de 2014 era de 20 usuaris al CAM

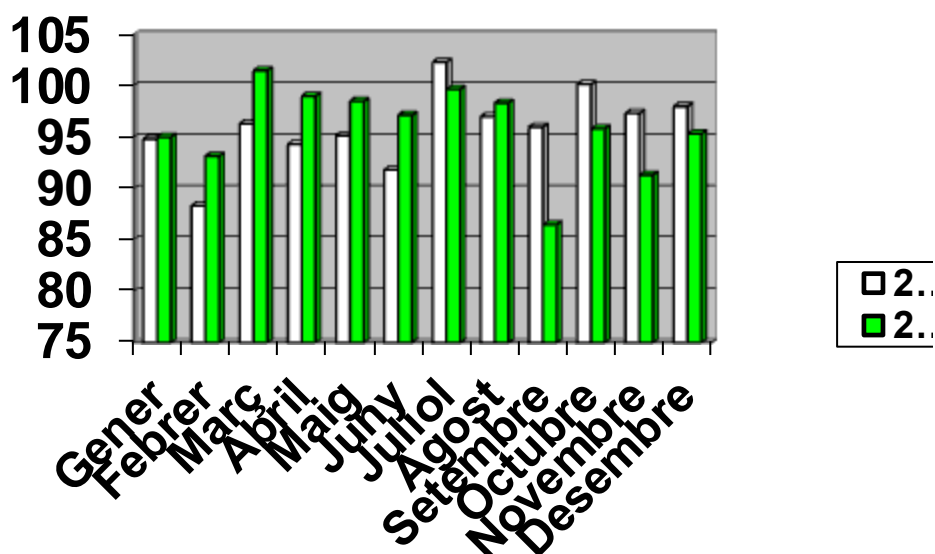


En aquest any 2014, s'han produït amb un interval menys dilatat.

1.2. NIVELL D'OCUPACIÓ MENSUAL

	Núm. altres	Nivell d'ocupació %
gener	10	94,83%
febrer	9	88,33%
març	14	96,33%
abril	7	94,33%
maig	17	95,17%
juny	12	91,83%
juliol	6	102,33%
agost	14	97%

setembre	13	96%
octubre	18	100,17%
novembre	14	97,33%
desembre	13	98%
TOTAL	147	94,70%



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

Des d'una ocupació mínima al febrer del 2014 s'observa un increment fins arribar al mes de desembre.

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

2. DADES DELS USUARIS ALLOTJATS TEMPS D'ESTADA AL CAM

Any	AnySurt	Data Entra	DataSurt	Dies acollida	Mesos Estada
2014	2014	09/01/2014	09/11/2014	365	12
2014	2014	06/03/2014	06/10/2014	214	7,13
2014	2014	02/06/2014	30/11/2014	181	6,03
2014	2014	09/04/2014	16/09/2014	160	5,33
2014	2014	09/04/2014	15/09/2014	159	5,30

2014	2015	26/09/2014	28/02/2015	155	5,17
2014	2014	03/07/2014	04/12/2014	154	5,13
2014	2014	21/05/2014	19/10/2014	151	5,03
2014	2014	27/06/2014	05/11/2014	131	4,37
2014	2015	02/10/2014	06/02/2015	127	4,23
2014	2014	15/04/2014	18/08/2014	125	4,17
2014	2015	09/10/2014	08/02/2015	122	4,07
2014	2015	16/10/2014	08/02/2015	115	3,83
2014	2015	07/11/2014	28/02/2015	113	3,77
2014	2014	08/05/2014	28/08/2014	112	3,73
2014	2014	19/06/2014	05/10/2014	108	3,60
2014	2015	14/11/2014	28/02/2015	106	3,53
2014	2014	18/03/2014	30/06/2014	104	3,47
2014	2015	24/10/2014	01/02/2015	100	3,33
2014	2014	14/06/2014	17/09/2014	95	3,17
2014	2014	13/03/2014	16/06/2014	95	3,17
2014	2015	02/12/2014	28/02/2015	88	2,93
2014	2015	07/11/2014	01/02/2015	86	2,87
2014	2014	26/09/2014	14/12/2014	79	2,63
2014	2014	12/08/2014	29/10/2014	78	2,60
2014	2014	10/10/2014	21/12/2014	72	2,40
2014	2014	22/07/2014	02/10/2014	72	2,40
2014	2014	27/02/2014	09/05/2014	71	2,37
2014	2014	31/07/2014	08/10/2014	69	2,30
2014	2015	22/12/2014	28/02/2015	68	2,27
2014	2015	03/12/2014	08/02/2015	67	2,23
2014	2014	10/03/2014	14/05/2014	65	2,17
2014	2014	02/01/2014	04/03/2014	61	2,03
2014	2014	25/08/2014	23/10/2014	59	1,97
2014	2015	10/11/2014	07/01/2015	58	1,93
2014	2014	15/09/2014	11/11/2014	57	1,90
2014	2014	19/03/2014	14/05/2014	56	1,87
2014	2014	01/07/2014	24/08/2014	54	1,80
2014	2014	17/03/2014	10/05/2014	54	1,80
2014	2014	11/06/2014	31/07/2014	50	1,67
2014	2014	17/06/2014	06/08/2014	50	1,67
2014	2014	12/05/2014	29/06/2014	48	1,60
2014	2014	01/04/2014	18/05/2014	47	1,57
2014	2014	22/10/2014	08/12/2014	47	1,57
2014	2014	20/04/2014	05/06/2014	46	1,53
2014	2015	25/11/2014	07/01/2015	43	1,43
2014	2014	02/09/2014	14/10/2014	42	1,40
2014	2014	12/10/2014	23/11/2014	42	1,40
2014	2014	19/06/2014	31/07/2014	42	1,40
2014	2014	26/03/2014	06/05/2014	41	1,37

2014	2015	22/12/2014	31/01/2015	40	1,33
2014	2015	10/12/2014	18/01/2015	39	1,30
2014	2014	05/03/2014	13/04/2014	39	1,30
2014	2014	02/09/2014	10/10/2014	38	1,27
2014	2014	21/02/2014	31/03/2014	38	1,27
2014	2014	04/02/2014	13/03/2014	37	1,23
2014	2014	27/08/2014	01/10/2014	35	1,17
2014	2014	07/10/2014	11/11/2014	35	1,17
2014	2014	24/04/2014	27/05/2014	33	1,10
2014	2014	29/10/2014	30/11/2014	32	1,07
2014	2014	20/10/2014	20/11/2014	31	1,03
2014	2014	26/05/2014	26/06/2014	31	1,03
2014	2014	25/11/2014	25/12/2014	30	1,00
2014	2014	04/02/2014	06/03/2014	30	1,00
2014	2014	04/02/2014	06/03/2014	30	1,00
2014	2014	14/07/2014	13/08/2014	30	1,00
2014	2014	19/12/2014	18/01/2015	30	1,00
2014	2015	19/12/2014	18/01/2015	30	1,00
2014	2014	14/07/2014	13/08/2014	30	1,00
2014	2014	02/04/2014	02/05/2014	30	1,00
2014	2014	12/05/2014	10/06/2014	29	0,97
2014	2015	09/12/2014	07/01/2015	29	0,97
2014	2014	10/03/2014	08/04/2014	29	0,97
2014	2014	19/05/2014	16/06/2014	28	0,93
2014	2014	26/05/2014	22/06/2014	27	0,90
2014	2014	12/09/2014	07/10/2014	25	0,83
2014	2014	22/08/2014	15/09/2014	24	0,80
2014	2014	26/06/2014	20/07/2014	24	0,80
2014	2014	26/03/2014	19/04/2014	24	0,80
2014	2014	03/02/2014	26/02/2014	23	0,77
2014	2014	10/03/2014	01/04/2014	22	0,73
2014	2014	19/09/2014	11/10/2014	22	0,73
2014	2014	18/11/2014	09/12/2014	21	0,70
2014	2014	23/05/2014	13/06/2014	21	0,70
2014	2014	14/10/2014	04/11/2014	21	0,70
2014	2014	13/01/2014	02/02/2014	20	0,67
2014	2014	16/09/2014	05/10/2014	19	0,63
2014	2014	18/02/2014	09/03/2014	19	0,63
2014	2014	20/11/2014	09/12/2014	19	0,63
2014	2014	24/02/2014	12/03/2014	16	0,53
2014	2014	23/01/2014	08/02/2014	16	0,53
2014	2014	08/12/2014	24/12/2014	16	0,53
2014	2014	19/11/2014	03/12/2014	14	0,47
2014	2014	07/08/2014	19/08/2014	12	0,40
2014	2014	28/05/2014	09/06/2014	12	0,40

2014	2014	02/12/2014	12/12/2014	10	0,33
2014	2014	07/01/2014	17/01/2014	10	0,33
2014	2015	25/12/2014	04/01/2015	10	0,33
2014	2014	12/12/2014	22/12/2014	10	0,33
2014	2014	15/05/2014	24/05/2014	9	0,30
2014	2014	13/10/2014	22/10/2014	9	0,30
2014	2014	03/09/2014	11/09/2014	8	0,27
2014	2015	30/12/2014	07/01/2015	8	0,27
2014	2014	30/10/2014	06/11/2014	7	0,23
2014	2014	21/01/2014	28/01/2014	7	0,23
2014	2014	25/01/2014	01/02/2014	7	0,23
2014	2014	01/08/2014	08/08/2014	7	0,23
2014	2014	04/09/2014	11/09/2014	7	0,23
2014	2014	14/02/2014	20/02/2014	6	0,20
2014	2014	07/05/2014	13/05/2014	6	0,20
2014	2014	15/10/2014	21/10/2014	6	0,20
2014	2014	14/05/2014	20/05/2014	6	0,20
2014	2014	08/10/2014	13/10/2014	5	0,17
2014	2014	20/08/2014	25/08/2014	5	0,17
2014	2014	23/10/2014	28/10/2014	5	0,17
2014	2014	13/08/2014	18/08/2014	5	0,17
2014	2014	28/05/2014	01/06/2014	4	0,13
2014	2014	29/08/2014	02/09/2014	4	0,13
2014	2014	06/06/2014	09/06/2014	3	0,10
2014	2014	20/06/2014	23/06/2014	3	0,10
2014	2014	15/06/2014	18/06/2014	3	0,10
2014	2014	18/12/2014	21/12/2014	3	0,10
2014	2014	29/08/2014	31/08/2014	2	0,07
2014	2014	06/10/2014	08/10/2014	2	0,07
2014	2014	26/08/2014	28/08/2014	2	0,07
2014	2014	16/05/2014	18/05/2014	2	0,07
2014	2014	22/05/2014	24/05/2014	2	0,07
2014	2014	07/11/2014	09/11/2014	2	0,07
2014	2014	19/05/2014	21/05/2014	2	0,07
2014	2014	12/11/2014	14/11/2014	2	0,07
2014	2014	05/11/2014	06/11/2014	1	0,03
2014	2014	25/09/2014	26/09/2014	1	0,03
2014	2014	25/09/2014	26/09/2014	1	0,03
2014	2014	24/09/2014	25/09/2014	1	0,03
2014	2014	10/02/2014	11/02/2014	1	0,03
2014	2014	19/08/2014	20/08/2014	1	0,03
2014	2014	18/08/2014	19/08/2014	1	0,03
2014	2014	15/06/2014	16/06/2014	1	0,03
2014	2014	14/03/2014	15/03/2014	1	0,03
2014	2014	23/05/2014	24/05/2014	1	0,03

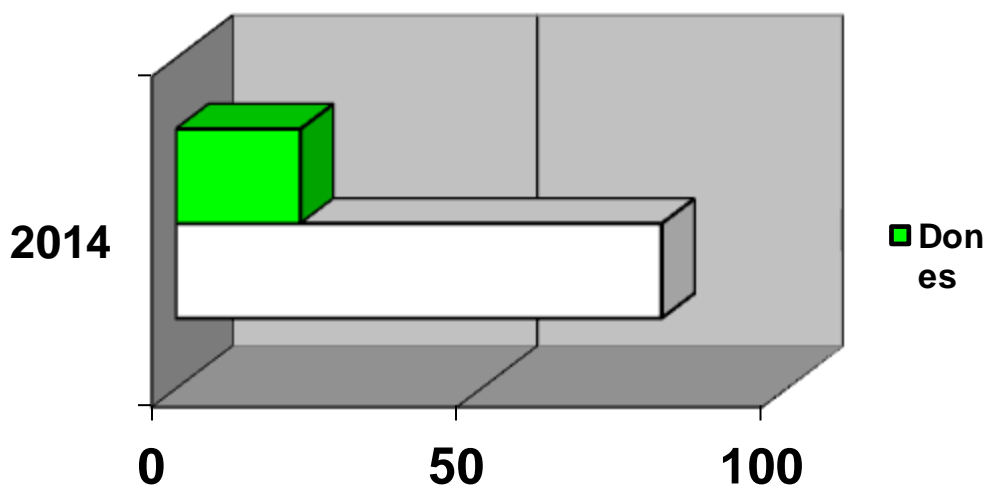
2014	2014	20/08/2014	21/08/2014	1	0,03
2014	2014	10/06/2014	10/06/2014	0	0,00
2014	2014	13/02/2014	13/02/2014	0	0,00
2014	2014	07/05/2014	07/05/2014	0	0,00
2014	2014	13/03/2014	13/03/2014	0	0,00
2014	2014	18/11/2014	18/11/2014	0	0,00
2014	2014	17/11/2014	17/11/2014	0	0,00
2014	2014	20/10/2014	20/10/2014	0	0,00
2014	2014	21/03/2014	21/03/2014	0	0,00
2014	2014	24/01/2014	23/01/2014	0	0,00

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

GÈNERE

Homes:	117	79,592%
Dones:	30	20,408 %
Total:	147	100%

Percentatge d'homes i dones



Observant aquesta gràfica podem veure clarament que el nombre d'usuaris masculins segueix essent molt superior al femení, 79,59 davant 20,41 , però encara i tot , cal

destacar que el nombre de dones gairebé s'ha doblat en relació a anys anteriors; s'ha pogut veure un clar augment gradual en els últims cinc anys, en el quals hem patit un creixement des d'un 8,9 % al 20,41 % en aquests moments.

EDATS

Menor de 25	8
Entre 26 i 45	82
Major de 45	57

ORIGEN

ACOLLIDA PER PAÍS

País Origen	Compte Del Serv Acollida
Espanya	75
Equador	4
Argentina	9
Marroc	8
Colòmbia	2
Senegal	4
Brasil	2
Itàlia	7
Romania	9
Hongria	2
Letònia	1
Veneçuela	2
Polònia	4
Portugal	1
França	2
Algèria	1
Gran Bretanya	3
Cuba	3
Bulgària	1
Alemanya	3

Guinea con Acri	1	
Afganistan	1	
Eslovàquia	1	
Uruguai	1	

Com es pot veure, la gran majoria de persones acollides al CAM són procedents del territori espanyol. Aquí no ens referim a la nacionalitat, sinó només a la procedència, ja que moltes de les persones que arriben des d'Espanya són de diverses nacionalitats, i encara que en menor mesura, també hi trobam algun cas d'espanyols que procedeixen d'altres països.

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

POBLACIÓ USUÀRIA DEL CAM

PERFIL GENERAL

El perfil de l'usuari de l'any 2014 ha estat el d'un home amb edat compresa entre els 35 i 50 anys, d'estat civil fadrí, d'origen espanyol.

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

ALTRES TIPUS DE PERFIL

Com en anys anteriors, a banda del perfil general de l'usuari, cal destacar altres perfils d'usuaris atesos al CAM durant l'any 2014.

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

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

Persones en situació d'alt risc social: marginació social.

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

Aquestes persones tant poden ser d'Eivissa com de fora; venen al CAM fent demanda d'allotjament, alimentació, ajut econòmic i suport en programes d'inserció laboral i social. Molts d'ells no reconeixen la seva problemàtica o no l'expressen (sobretot en els casos d'addicció a les drogues i salut mental).

Amb aquests casos el CAM treballa donant allotjament i alimentació de manera molt puntual, ja que l'objectiu és motivar l'usuari a seguir un tractament per 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.

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

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 són nascudes a Eivissa o bé hi resideixen des de fa molts anys.

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

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

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

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

Problemàtica de tipus familiar:

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

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

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

Estrangers en situació diversa:

- Refugiats i asilats, amb permís de residència temporal “per circumstàncies excepcionals” però sense permís de treball.
- Estrangers que ingressen legalment a l'Estat espanyol amb un visat de turisme i que no abandonen el país abans del seu venciment, quedant en situació administrativa irregular i que després sol·liciten la seva regularització.
- Estrangers que ingressen a l'Estat espanyol de manera irregular i que no tenen permís de residència ni treball i que posteriorment sol·liciten la regularització.
- Estrangers “turistes”, normalment de països de la Unió Europea, que necessiten d'una ajuda puntual per poder retornar al seu país.
- Estrangers que residien a l'Estat espanyol de manera irregular, els seus països d'origen formaran part de la Unió Europea a curt o mitjan termini i acudeixen per tramitar la seva regularització per poder treballar legalment al nostre país. Hem de dir que aquest perfil ha augmentat notablement els últims anys.

Excepte els “turistes”, la resta d'estrangers no disposen de vivenda, vénen a Eivissa a cercar feina o bé, es troben a l'illa sense recursos econòmics ni vivenda i acudeixen al CAM fent demanda d'alimentació, allotjament i informació laboral i de regularització de la seva situació legal.

En el cas dels “turistes” des del CAM es cobreix la demanda inicial i sempre es fa derivació als corresponents consolats per tal de contactar amb la seva família o amb altres recursos pertinents.

Amb els refugiats i estrangers irregulars la intervenció va dirigida a informar-los sobre els serveis que atenen aquest sector de població, així com assessorar-los dels tràmits per a la seva regularització.

Podem comentar que els estrangers en situació irregular 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 EXTERNES

La característica que defineix els usuaris externs és que no fan demanda d'allotjament, però per les seves circumstàncies de transeünts (viuen a Eivissa menys d'un any), són atesos pel CAM. Com ja vam explicar en el punt 1.1.2.

Les demandes que realitzen amb més freqüència són:

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

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

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

1 Nivell d'atenció

Núm. d'altres en serveis externs	342
---	------------

• NIVELL D'ATENCIÓ MENSUAL

Període	Núm. D'altres prestacions externs	Núm. d'altres serveis externs
gener	25	23
febrer	16	20
març	20	25
abril	21	41

maig	28	36
juny	36	36
juliol	40	50
agost	17	21
setembre	22	23
octubre	30	22
novembre	23	21
desembre	21	24
Total	299	342

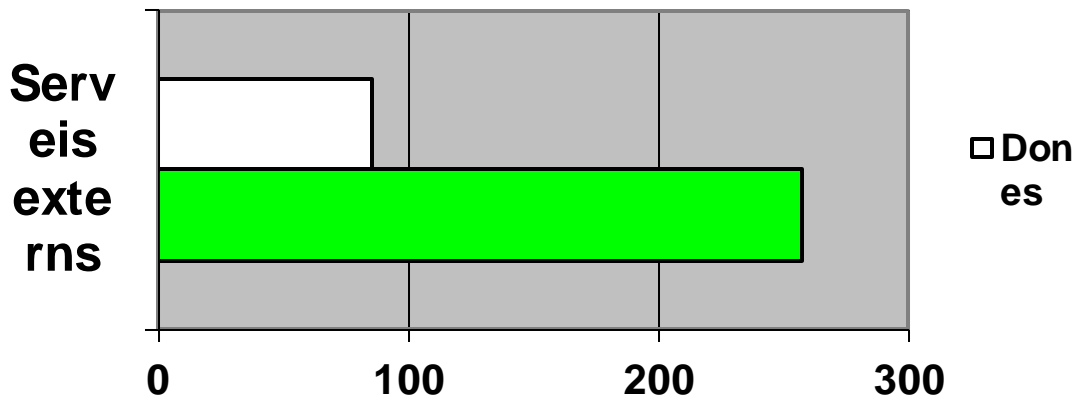
El nombre de baixes en serveis externs és difícil de controlar, ja que és un servei obert , on van només quan poden o ho necessiten. Hi ha persones que hi van cada dia, altres un cop a la setmana, uns altres una al mes..., depenent de les necessitats personals de cada un. Moltes vegades marxen de l'illa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

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

GÈNERE

Grup	Usuaris serveis externs
Home	257
Dona	85

Percentatge d'homes i dones



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

ORIGEN

País	Nombre Usuaris
Espanya	125
Eslovàquia	2
Equador	15
Argentina	27
Marroc	33
Mauritània	5
Colòmbia	7
Uruguai	2
Brasil	7
Itàlia	20
Romania	34
Hongria	5
Polònia	4
Portugal	2
França	3
Algèria	3
Gran Bretanya	3
Cuba	8
Bulgària	2
Alemanya	10
Andorra	2
Guinea Con Acri	2
Senegal	7
Costa Rica	2
Letònia	1
Nigèria	5
Emirats Àrabs	2
Afganistan	1
Rússia	3

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

TEMPS D'UTILITZACIÓ DEL SERVEI (PER MESOS I SERVEI)

DUTXES		TOTAL 3910
Any	Mesos	Suma de dutxes
2014	1	266
2014	2	258
2014	3	301
2014	4	329
2014	5	335
2014	6	368
2014	7	447
2014	8	340
2014	9	372
2014	10	360
2014	11	268
2014	12	266

BUGADERIA		TOTAL 1861
Any	Mesos	Suma de bugaderia
2014	1	224
2014	2	152
2014	3	140
2014	4	142
2014	5	180
2014	6	151
2014	7	145
2014	8	149
2014	9	211
2014	10	139
2014	11	110
2014	12	118

CONSIGNA		TOTAL 3849
Any	Mesos	SumaDeConsigna
2014	1	212
2014	2	310
2014	3	306
2014	4	276
2014	5	420
2014	6	424
2014	7	481
2014	8	315

2014	9	318
2014	10	398
2014	11	190
2014	12	199

CORREUS		TOTAL 136
Any	Meses	SumaDeCorreus
2014	1	23
2014	2	16
2014	3	11
2014	4	4
2014	5	7
2014	6	13
2014	7	9
2014	8	7
2014	9	24
2014	10	8
2014	11	4
2014	12	10

TELÈFONS		TOTAL 1833
Any	Mesos	SumaDeTelFax
2014	1	91
2014	2	164
2014	3	166
2014	4	164
2014	5	145
2014	6	178
2014	7	226
2014	8	147
2014	9	95
2014	10	215
2014	11	149
2014	12	93

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

Els serveis utilitzats durant tot l'any s'incrementen en nombre de primers a finals de l'any. Aquest increment arriba als 447 serveis al mes de juliol i es manté al voltant dels 320-370 la resta de l'any, excepte el mes de febrer que n'hi ha 258.

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.

PRESTACIONS EXTERNES

MENJADOR		TOTAL 124
Any	Mes	Usuaris
2014	1	7
2014	2	7
2014	3	10
2014	4	23
2014	5	17
2014	6	7
2014	7	12
2014	8	5
2014	9	11
2014	10	11
2014	11	7
2014	12	7

ALIMENTS		TOTAL 108
Any	Mes	Usuaris
2014	1	9
2014	2	13
2014	3	11
2014	4	13
2014	5	13
2014	6	10
2014	7	9
2014	8	7
2014	9	5
2014	10	4
2014	11	6
2014	12	8

A més s'han lliurat 108 bancs d'aliments per a famílies o usuaris que durant 2014 ho han necessitat, quan els seus recursos econòmics no han estat suficients per cobrir la seva alimentació. També ha crescut lleugerament la xifra de bancs d'aliments en l'últim any .

VALS DE ROBA		TOTAL 637
Any	Mes	Usuaris
2014	1	52
2014	2	64
2014	3	56
2014	4	63
2014	5	45
2014	6	74
2014	7	56
2014	8	46
2014	9	47
2014	10	52
2014	11	40
2014	12	42

Els vals de roba han augmentat significativament, la roba és un producte de primera necessitat; tant aquesta dada com el següent de bosses d'aliments, ens adverteix que hi ha un augment de la societat que necessita productes per cobrir les necessitats bàsiques com són els aliments i la roba .

PRESTACIONS ECONÒMIQUES

Any	Mes	Import
2014	1	206,40
2014	2	160,79
2014	3	198,41
2014	4	263,47
2014	5	426,78
2014	6	165,52
2014	7	106,95
2014	8	200,6
2014	9	40,63
2014	10	142,9
2014	11	145,47
2014	12	85,35
	TOTAL	2.143,27 €

COMPARATIVA TOTAL ANY 2014 I ANY 2013

	2014		2013
Núm. de persones que han rebut allotjament temporal.	147	Total Acollides	157
Núm. de persones han rebut servei d'informació i orientació.	1584	Total cites TS	1446
Núm. de persones que han rebut orientació laboral.	465	O. Laboral	480
Núm. de persones amb serveis de bugaderia.	1861	Bugaderia	1755
Núm. de persones amb serveis de dutxa.	3910	Dutxes	3705

CONCLUSIONS

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

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

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

Els serveis externs han crescut considerablement, probablement per variacions de la pròpia oferta, més coneixement de la prestació, etc.

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

ESTRUCTURA ORGANITZATIVA BENESTAR SOCIAL ANY 2014

UTS PONENT

UTS SA RIBA

Centre d'Acolliment Municipal

UTS EIXAMPLE

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

Programa d'atenció a la població immigrada

Programa de voluntariat

PISE ALTER

Eines de cultura Acanà

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

Menjador 20 places