

# Memòria 2018

## Departament de Serveis Socials

### Ajuntament de Sóller

1 Presentació.

2 Informació del Servei.

Estructura, organització i mitjans.

Atenció ciutadana i tramitació.

3 Programes i Serveis.

Servei d'informació, orientació, valoració i mobilització de recursos.

Suport a la unitat de convivència i ajuda a domicili.

Programes de prevenció i inserció social.

Prestacions per al cobriment de necessitats bàsiques.

4 Treball en xarxa.

5 Finançament.

6 Propostes de millora.

7 Documentació.

# 1

## Presentació

Ens es grat presentar-vos, un any més, quines han estat les actuacions realitzades en el departament de Serveis Socials durant l'any 2018. Amb aquest document volem donar a conèixer els resultats dels diferents Serveis i Programes que hem gestionat, així com reflectir l'esforç i la implicació dels professionals municipals que diàriament acompanyen i donen resposta a les persones i col·lectius de la nostra ciutat, especialment als més vulnerables, i que treballen activament per l'enfortiment del teixit social i comunitari.

En el 2018 hem cercat reptes i iniciatives professionals que impactin en el benestar de les persones i de la comunitat. I així hem enfocat el model de treball social a una mirada sistèmica i centrada en la persona, en la seva capacitat de decidir sobre la seva vida i sobre les persones properes i sobre com abordar aquelles situacions vitals de dificultat o risc que els hi afecten, i en el seu dret poder accedir a aquells suports i acompanyaments que considerin necessaris. De les actuacions que ens varen plantejar durant l'any, excloent les quotidianes d'atenció a les persones i a les seves famílies i grups les quals estan reflectides a l'annex d'explotació de l'HSI, s'han dut a terme les següents:

- La realització del **Pla de Qualitat** de la Unitat de Treball Social i del Servei d'Ajuda a Domicili.
- S'ha aconseguit l'**Acreditació** dels Serveis de Teleassistència i del Servei d'Ajuda a Domicili. Així com a les ordenances municipals corresponents.
- S'ha implementat el **Pla Municipal de Drogues** i el **Pla d'Igualtat entre dones i homes**, realitzant comissions tècniques i polítiques per a dur a terme i supervisar actuacions en aquests termes.
- S'ha contractat una **treballadora familiar** dins el Conveni del Servei d'Ajuda a Domicili per a persones amb dependència.
- S'ha contractat a través del Programa de Joves Qualificats del SOIB a una **educadora social**.

Finalment, volem expressar el nostre agraïment i reconeixement públic a la feina amb xarxa, amb les i els professionals així com les persones voluntàries que treballen dins l'àmbit social al nostre municipi, que amb el seu compromís de treball quotidià i la seva complicitat contribueixen a l'assoliment d'un objectiu comú: aconseguir una ciutat més inclusiva, amb menys desigualtats socials i més oportunitats per a tothom.

**Els Serveis Socials Comunitaris** són el primer nivell del sistema públic de Serveis Socials. Constitueixen el punt d'accés immediat als serveis socials i la garantia de proximitat a les persones usuàries i als àmbits personal, familiar i social. Tenen un caràcter polivalent i preventiu per fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en què es troben o que es puguin presentar. Els serveis socials comunitaris han de donar respostes preferentment en l'àmbit propi de la convivència i la relació de les persones destinatàries dels serveis.

### Estructura, organització i mitjans

La Regidoria de Serveis Socials és l'encarregada de gestionar les diferents actuacions que es duen a terme dins la Unitat de Treball Social. Les seves funcions venen explicades a la Llei dels Serveis Socials (4/2009) i es resumeixen en els següents punts:

Garantir i millorar el **benestar social** i afavorir la **integració** de les persones i/o famílies.

- **Detectar i prevenir** situacions de risc social o d'exclusió i de necessitat personal, familiar o comunitària.
- Rebre i analitzar les demandes relatives a les **necessitats socials** del nostre municipi. Fer-ne el diagnòstic social.
- **Informar, valorar, orientar i assessorar** les persones, famílies i/o grups amb relació als drets i recursos socials.
- Aplicar actuacions preventives, el **tractament social** i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social.
- Intervenir en els **nuclis familiars o de convivència** en situació de necessitat social, especialment si hi ha menors.
- Impulsar **projectes comunitaris** i programes transversals d'integració i participació social. Fomentar la participació activa de la ciutadania
- Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència.
- Prestar serveis d'intervenció socioeducativa.
- Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
- Gestionar prestacions d'urgència social
- Aplicar protocols de detecció, prevenció i atenció davant maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.
- Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal.

El Serveis Socials Municipals ofereixen el el següent horari:

- Horari d'oficina i atenció telefònica: de dilluns a divendres de les 9 a les 14 hores.
- Horari d'atenció al públic (amb cita prèvia): dilluns, dimarts i dimecres de les 9 a les 13 hores.

Fora d'aquestes hores es poden concertar entrevistes i visites a domicili a demanda de la professional que atén a la persona.

L'equip de feina dels Serveis Socials és multidisciplinar, aspecte que garanteix l'abordatge d'una situació de forma completa i des de totes les possibles perspectives de feina.

Durant l'any 2018 l'equip dels Serveis Socials ha estat el següent:

Propi de l'organigrama de l'Ajuntament	Recursos externs
1 Cap de Negociat (amb funcions de treballadora social)	1 treballador social de Dependència (dimecres i divendres)
1 treballadora social	1 psicòleg (8h/setmanals)
1 educadora social	1 educadora social (GREC)
6 treballadores familiars (SAD Social)	1 educador social (fins agost de 2018)
1 auxiliar administrativa	1 educadora social (des de novembre de 2018)
	1 orientadora laboral (dimarts i divendres)
	3 treballadores familiars (SAD Dependència)

## ● Atenció ciutadana i tramitació

Recollim l'atenció que realitzam a les persones que venen amb una demanda concreta, i que suposa informar, orientar, gestionar i tramitar recursos i prestacions. Recopilam a la següent taula les actuacions realitzades al llarg del 2018 (orientatives).

- Número d'atencions administratives aproximadament **1000**. Entre d'altres tramitacions:
  - **23** han estat sobre exempcions de l'impost de circulació per a persones amb discapacitat.
  - **45** de sol·licituds de valoració per a persones amb discapacitat.
  - **3** bonificacions de fums i aigua.
  - **9** llibres de famílies nombroses.
  - **20** targetes intermodals.
  - **12** pensions no contributives.
  - **4** prestacions per fill a càrrec.
  - **728** persones han vingut a segellar la targeta de demanda d'ocupació del SOIB.

Presentam la taula general a on s'indiquen les actuacions treballades durant el 2018

SERVEIS	PROGRAMES I ACTUACIONS	
Servei d'Informació, orientació, valoració i mobilització de recursos	Informació sobre les prestacions dels serveis socials	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuacions de suport a la unitat de convivència i ajuda a domicili.</li> <li>• Actuacions complementàries a la cobertura de necessitats bàsiques.</li> <li>• Subvencions públiques de la CAIB</li> <li>• Sistema d'atenció a la Dependència.</li> <li>• Altres.</li> </ul>
	Tramitació per l'accés a recursos no depenent dels Serveis Socials	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pensions i prestacions de la INSS, del SOIB, de la CAIB</li> <li>• Informes d'estrangeria.</li> <li>• Informes judicials.</li> <li>• Tramitació administració civil</li> <li>• Altres</li> </ul>
	Informació i derivació a altres sistemes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beques de la Conselleria d'Educació</li> <li>• Derivació a la Unitat de Salut Mental</li> <li>• Orientació laboral</li> <li>• IBAVI</li> <li>• Documentació administració civil.</li> <li>• Altres.</li> </ul>
	Derivació cap a recursos Interns del Sistema de Serveis Socials	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servei de Família i Menors.</li> <li>• Serveis per a persones amb discapacitat.</li> <li>• Tramitacions Títol Família nombrosa.</li> <li>• Sistema de Dependència.</li> <li>• Servei per a la dona. Centres de tractament de drogodependència.</li> <li>• Altres</li> </ul>
	Derivació cap a Recursos institucionals No Governamentals	
Suport a la unitat de convivència i ajuda a domicili	Prestacions d'ajuda a domicili	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servei d'ajuda a domicili (SAD Social)</li> <li>• Servei de menjar a domicili</li> <li>• Menjador social</li> </ul>
	Prestacions d'ajudes tècniques	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Teleassistència</li> <li>• Cessió de material de suport</li> </ul>
	Altres suports a la unitat de convivència	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Suport social i educatiu.</li> <li>• Suport psicosocial.</li> <li>• Suport a l'estructura familiar i dinàmica relacional.</li> <li>• Taller d'habilitats socials.</li> </ul>
	Programa de suport fora del domicili	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Centre de dia</li> </ul>

Programes de prevenció i inserció	Programa i actuacions d'inserció social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tallers de Deixalles</li> </ul>
	Programes i activitats ocupacionals	<ul style="list-style-type: none"> <li>Treball comunitari de penats.</li> <li>Orientació laboral a diferents col·lectius (GOL, ASPROM, AMADIP)</li> </ul>
	Programes i activitats de relació social i lleure	<ul style="list-style-type: none"> <li>Escola d'estiu.</li> <li>Activitats extraescolars</li> <li>Futbet i Karate</li> </ul>
	Programes i actuacions de prevenció i promoció social	<ul style="list-style-type: none"> <li>Actuacions de normalització escolar</li> <li>Suport socioeducatiu</li> <li>Programa PISE i ALTER</li> <li>Grups d'ajuda mútua entre mares i pares</li> <li>Taller d'habilitats socials</li> <li>Pla Municipal de Drogues</li> <li>Pla estratègic d'Igualtat entre homes i dones</li> <li>Celebració de dies internacionals (Dona, Violència de Gènere, Càncer, etc)</li> <li>Mulla't per l'esclerosi múltiple</li> <li>Cicle de dones</li> <li>Mira que faig</li> <li>Diviértete en Castellano</li> </ul>
	Actuacions de prevenció de dependència i promoció de l'autonomia personal.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taller de memòria</li> <li>Taller de familiars cuidadors</li> <li>UOM. Universitat per a Persones Majors</li> </ul>
Servei de cobertura de necessitats bàsiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tramitació d'ajudes econòmiques (PNC, RMI, Renda Social Garantida)</li> <li>Ajudes Urgents i de Greu necessitat</li> <li>Programa Rebot</li> <li>Programa de Microcrèdits</li> <li>Ajudes en Espècies</li> </ul>	

Podem diferenciar les nostres intervencions dins un context individual-familiar, grupal i comunitària. Les dades que posteriorment anirem desglossant surten de l'exploració de la base de dades HSI, de les memòries dels Serveis col·laboradors i de la recollida d'informació pròpia de cada professional. De forma gràfica volem mostrar la feina realitzada en aquest període de temps, tot i que tenim present que les nostres relacions laborals són, sovint, difícils de computar.

- Total de persones ateses **1026** d'aquestes **613** són dones i **413** són homes.
- S'han treballat **632** expedients de forma individual o familiar.

• Usuaris i usuàries ateses **2003**

• Per franja d'edat:

**0-15 anys: 337**

**16- 29 anys: 238**

**Més de 30 anys: 1375**

**No definit: 10**

---

## ● Servei d'informació, orientació, valoració i mobilització de recursos

Amb aquest servei oferim informació, orientació i assessorament a tota la població sobre els recursos socials existents, tant dels propis de l'Ajuntament com dels de les diferents administracions i d'altres sistemes no propis de Serveis Socials (habitatge, sanitat, educació, justícia...) per tal de donar resposta a qualsevol demanda social .

Número de persones ateses **492**.

Un exemple de demandes més assenyalades són aquestes:

- Informes d'estrangeria **47**.
- Prestacions del sistema de la Seguretat Social **43**.
- Prestacions del sistema de l'Habitatge **53**.
- Prestacions del sistema de salut **45**.
- Prestacions del sistema educatiu **75**.
- Prestacions del sistema d'ocupació **39**.

---

## ● Servei d'ajuda a domicili

El SAD constitueix tot un conjunt d'actuacions adreçades a facilitar el desenvolupament o el manteniment de l'autonomia personal, prevenir o retardar el deteriorament individual o social i promoure condicions favorables en les relacions familiars i de convivència; contribueix així a la integració i permanència de les persones en el seu entorn habitual, mitjançant la intervenció i el suport adequats de tipus personal, psicosocial, domèstic, educatiu. El SAD requereix les intervencions de professionals de distintes disciplines per possibilitar una atenció integral.

Aquests són els resultats aconseguits aquest any:

- **100** persones ateses en el servei d'ajuda a domicili durant el 2018. (El mes de desembre ateníem a **56** domicilis).
- Número d'hores de dedicació a l'atenció personal i familiar **8210** aproximadament..
- Persones que tenen la prestació de teleassistència **242**. Aparells instal·lats **209**
- Menús a menjar a domicili **18**.
- Número de persones transportades **12** (centre de dia i taller ocupacional ASANIDESO).
- Atenció a la dependència, numero de persones ateses en el SAD de dependència **398**.
- Persones ateses en el servei d'ajuda a domicili per a persones amb grau de dependència **9**.

## ● Programes i actuacions de prevenció i inserció social

Una part important de la tasca que es realitza als Serveis Socials passa per l'acompanyament de les persones cap a la millora de la seva qualitat de vida. Dins aquest apart s'inclouen diferents aspectes de la vida quotidiana de les persones; la inserció laboral, la cura emocional, les situacions de vulnerabilitat dels més joves així com dels més majors, la inserció social, les relacions conflictives familiars, de parella, l'enfocament del delicte (la violència de gènere, els joves infractors, els penats). Les fórmules que seguim estan definides tant per intervencions individuals, com grupal i comunitària.

### Persones derivades a la Fundació Deixalles

- Persones derivades al programa de Procés de capacitatció **11**.
- Persones derivades al Servei d'Orientació laboral **45**.

### Suport Psicosocial

- Famílies ateses al programa de suport psicosocial **37** de les quals **12** són noves derivacions i **11** en llista d'espera.

### Programes socioeducatius

- PISE i ALTER **12** al·lots que han cursat programes d'escolarització compartida entre els anys acadèmics 17/18 i 18/19.
- Futbol i Karate **20** al·lots i al·lotes en l'espai de temps lliure.
- Projecte mira que faig; **18** dones el curs 2017/2018 i **15** dones el curs 2018/2019. Es realitzen activitats setmanalment.
- Projecte Diviértete en castellano; **14** dones el curs 2017/2018 i **14** dones el curs 2018/2019. Es realitzen activitats setmanalment.

### Campanyes de Nadal.

- Somnis Reciclatos «Reis de la Il·lusió». Havent apadrinat cartes de **75** menors.
- Ajudes en alimentació. Paneres. **90** famílies.
- Regals de reis per a les persones majors (Residència i SAD) **256**.

### Tallers d'habilitats socials. Numero de tallers

- Prevenció d'alcohol i altres drogues (conjuntament amb Joventut, Educació, Cultura i Policia) actuant sobre els alumnes de 6è de primària, 1, 2, 3 i 4 d'ESO, participant una població educativa d'uns **720** adolescents.
- Actuacions amb dones víctimes de situacions de violència de gènere.
- Treball comunitaris per a penats **3**.



## Actuacions amb persones majors

- Taller de memòria **60**.
- Taller familiars cuidadors **15** familiars que han participat en les **11** sessions realitzades.
- Universitat Oberta per a Persones Majors **30** aproximadament per conferència. Es varen realitzar un total de **5** conferències.
- Les accions comunitàries han arribat aproximadament a unes **1320** persones (mulla't per l'esclerosi múltiple, cicle de dones, celebracions de dies internacionals...).

## ● **Prestacions per al cobriment de necessitats bàsiques**

Feim referència a les distintes ajudes i prestacions en les que comptam dins el sistema públic dels Serveis Socials per a donar cobertura a les necessitats bàsiques d'aquelles persones i famílies que estan en el llindar de l'exclusió social. Aquestes prestacions, tant econòmiques com en espècies, s'han d'entendre com a un recurs amb el que comptam els professionals per a retornar en el més breu temps possible al sistema inclusiu social de les persones que atenem.

- Número d'ajudes econòmiques municipals **44**, que han arribat a **157** persones.
- Numero de Renda Mínima d'Inserció **19** famílies.
- Atencions per ajudes de la Creu Roja **25** famílies.
- Derivacions programa Rebot. s'ha arribat en tot l'any a **203** persones, realitzant **160** derivacions al Grup d'Acció Social.
- S'han realitzat préstecs dins el programa de Microcrèdits a **13** famílies.

Essencial per a la nostra tasca és el treball col·laboratiu amb els altres professionals i voluntaris de les entitats que conformen els recursos comunitaris de Sóller. Aquí realitzam una constant i eficaç coordinació on és imprescindible la comunicació. Les funcions que es duen a terme en aquests espais fan referència al suport tècnic, l'assessorament professional i la coorganització de diferents activitats, entre d'altres.

Hem computat una aproximació d'aquestes relacions al llarg d'aquest any a través de les reunions, tot i que aquesta és molt més extensible tant pels contactes telefònics, via mail i altres fórmules que no queden reflectides. Aquí en teniu un recull:

ÀREA	SERVEIS/ENTITATS	NUMERO DE REUNIONS ANUALS
IMAS	Atenció a persones majors	13
	Prevenió comunitària	3
	Reunions comarcals	14
ÀMBIT EDUCATIU	Centres escolars Sóller	60
	Equip d'Atenció Primària	6
	EOEP	2
	PISE/ALTER	53
ENTITATS SOCIALS	Creu roja	10
	Caritas	2
	Deixalles	20
	Grup Acció social	33
	ASANIDESO	7
	Fundació Miró Pasor	4
	Fundació Miro Pastor (Passes per en Pau)	2
ÀMBIT SANITARI	Servei de Pediatria	21
	Centre de Salut	9
	Reunió xarxa dependència	7
	ESAC	7
	PADIB (POQ)	4

FORCES DE SEGURETAT	Policia Tutor	19
	Guàrdia Civil	15

PROGRAMES DE SERVEIS SOCIALS	ADISEB	29
	Pla Municipal de Drogues	10
	Regidoria Cultura	5
	Fundació de la Dependència	4
	GREC	1
	Igualtat	6
	Campanya No i punt	2
	RUMI	3
	Activitats esportives	10
	Escola d'estiu	6
	Campanya Nadal (Reis, somnis reciclat)	4
	Residència Bell Entorn	4
	Mira que Faig	10
	Diviértete en castellano	6

SECTORS DE POBLACIÓ	AMADIP	2
	ABDEM	2
	INTRESS	3
	ASPACE	2
	EL GAS	3

CAIB	Direcció general de dependència	2
	Direcció general de menors	1
	Conselleria de Serveis Social	2

## ● Convenis de col·laboració amb Entitats 14

- Conveni entre IMAS i Ajuntament de Sóller per a la concessió d'ajudes econòmiques a famílies amb menors en situació de risc social i a persones en situació de greu i urgent necessitat i projecte de suport psicosocial pels anys 2018/2019.
- Conveni entre l'IMAS i l'Ajuntament per a la prestació dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics per a l'any 2018.
- Conveni de col·laboració entre la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació i l'Ajuntament de Sóller per gestionar el Servei d'Ajuda a domicili per a persones en situació de dependència 2018.
- Conveni de col·laboració entre la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació i l'Ajuntament de Sóller per a la reserva i l'ocupació de places residencials per a gent gran en situació de dependència. 2018.
- Conveni de col·laboració entre la Conselleria d'Educació i Universitat i l'Ajuntament de Sóller per al desenvolupament del programa d'intervenció socioeducativa (PISE) 2018.
- Conveni de col·laboració entre la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació i l'Ajuntament de Sóller per al desenvolupament d'accions formatives dins el marc del programa ALTER d'intervenció socioeducativa per a joves en risc d'exclusió social i escolar.
- Conveni de col·laboració entre l'Ajuntament i Creu Roja per al desenvolupament del Servei de Teleassistència i el cobriment de necessitats bàsiques. 2018
- Conveni de col·laboració entre L'Ajuntament de Sóller i la Fundació Deixalles per al desenvolupament d'actuacions d'inserció laboral.2018
- Conveni de col·laboració entre L'Ajuntament de Sóller i el Grup parroquial Acció Social en matèria d'actuacions en la inclusió social. 2018
- Adhesió al Fons Mallorquí de Solidaritat
- Convenis de col·laboració amb diferents entitats per a la inserció laboral de sectors de la població: AMADIP, ASPROM i Fundació DEIXALLES.
- Conveni Marc FELIB - ENDESA 2018.
- Conveni de col·laboració entre l'ajuntament de Sóller, l'Associació de la tercera edat de Sóller, l'Associació de gent gran del Port de Sóller i la fundació bancària "La Caixa" per al desenvolupament dels projectes del programa de gent gran 2018.
- Conveni de col·laboració interinstitucional per a la posada en marxa d'un Centre d'Igualtat i Assessorament per a les Dones -Espai de dones Sóller- a la part forana de l'illa de Mallorca, entre el Consell Insular de Mallorca i l'Ajuntament de Sóller 2018.

## Pressupost serveis socials

capítol 1	261.181,54€
capítol 2	182.995,39€
capítol 4	97.000€
capítol 6	0
<b>Total</b>	<b>541.176,54€</b>

## Subvencions realitzades\*

Govern de les Illes Balears (conveni SSCB 2018)	145.205,09€
Consell de Mallorca (conveni SSCB 2018)	63.183,66€
Consell de Mallorca (conveni UGN i suport psicosocial)	43.727,67€
<b>Total</b>	<b>252.116,42€</b>

\* manquen les relacionades amb la llei de la dependència

## 6 Propostes de millora

### EIX INTERN

Creim fermament en que repensar la nostra intervenció social, millora l'atenció de les persones que acudeixen als Serveis Socials i és per això que ens plantejam de cara a l'any 2019:

- De cara a l'any passat va quedar pendent **l'acreditació** de la Unitat de Treball Social, així com les normatives fiscals corresponents a gestions de prestacions dels Serveis Socials.
- Per això i havent complert amb les ràtios professionals mínimes del Pla de Finançament dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics-2018, consideram la necessitat d'**augmentar el personal** que atenen als Serveis Socials per a millorar la qualitat d'atenció i reduir les llistes d'espera existents:
  - Contractació d'un/a treballador/a social, Una de les dues treballadores socials coordina els Serveis Socials per la qual cosa es deixa d'intervenir directament en les persones i les seves famílies. Falta personal per a l'atenció directa de les persones.
  - Augment del personal administratiu dels Serveis Socials per agilitzar la tramitació del procediment administratiu.
  - Augmentar les 8 hores de suport psicosocial. Actualment comptam amb una llista d'espera que col·lapsa el servei.
  - Consolidar la contractació d'un/a educador/a social que desenvolupi tasques en la intervenció socioeducativa.
- S'ha de millorar **l'avaluació permanent i flexible** ja que és una eina necessària per a poder realitzar processos adequats a les necessitats complexes amb les quals treballam.
- Els procediments dels Serveis Generals de l'Ajuntament i els propis dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics són rígids en excés i poc flexibles a l'hora d'aplicar-los en el dia a dia laboral. És per això que consideram necessari avançar amb **la digitalització dels processos d'atenció**. Millorar la xarxa informàtica que ens dóna suport en la part burocràtica de la nostra intervenció.
- Seguim treballant amb **la formació continuada** en el lloc de feina amb la finalitat d'apropar el saber tècnic a la complexitat de la relació d'ajuda. Així proposam revisar el sistema de formació, en la utilització d'eines i aplicacions: apropar la formació als Serveis Socials Comunitaris Bàsics (grups reduïts, més pràctics).
- Millorar **els espais d'atenció al públic** per facilitar la privacitat i el respecte i contribuir en uns climes més dignes i serens.
- Obrir un procés de treball per a revisar l'organització de les primeres atencions per tal de facilitar una millor resposta a la ciutadania.



## EIX EXTERN

El nostre model d'intervenció es basa en el treball sociofamiliar, grupal i comunitari des d'una perspectiva sistèmica i és per això que hem de dotar de recursos i prestacions adequades en aquests àmbits. Repensant la intervenció, observam que:

- Necessitam incrementar i potenciar el treball grupal com a substitut de l'atenció individual. En aquest aspecte es promouran **grups informatius** (habitatge, Servei d'Ajuda a Domicili, Renda Social Garantida, inserció laboral, etc) com a forma d'entendre que aporta més beneficis a les persones ateses i un ús més eficient del temps per als professionals.
- Impulsar el **Pacte Estatal de la Violència de Gènere** dins els Serveis Socials Comunitaris Bàsics.
- En el darrer anys ens varem plantejar realitzar un **Pla d'Inclusió** conjuntament amb els recursos municipals i les entitats del Tercer Sector. Aquest espai ens pot ajudar a replantejar noves formes d'intervenció adaptades als contextos actuals i als recursos disponible, especialment el que fa referència a les demandes **d'habitatge i de pobresa energètica**. Es tracta de supervisar el treball col·laboratiu entre entitats amb la finalitat de promoure la cobertura de necessitats bàsiques, la salut, l'habitatge, l'educació, la ocupació, el fet relacional, etc. Dins aquest marc entenem la possibilitat de reconduir els recursos de prestacions econòmiques i direcciónt-los cap a programes, recursos i actuacions de prevenció i inserció social, molt més eficaços en el temps.

Aquesta memòria ha estat possible gràcies al recull documental de les següents fonts:

- IBESTAT. Institut d'estadística de les Illes Balears.
- HSI. Sistema Informàtic dels Serveis Socials. IMAS
- Diaris de camp dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Sóller.
- Memòria del Servei d'atenció psicosocial ADISEB.
- Memòria del Servei d'intervenció socioeducativa GREC.
- Memòria del Servei de Teleassistència de Creu Roja.
- Memòria del Programa Rebot del Grup d'Acció Social.
- Gestiona. Gestió d'expedients administratius de l'Ajuntament.

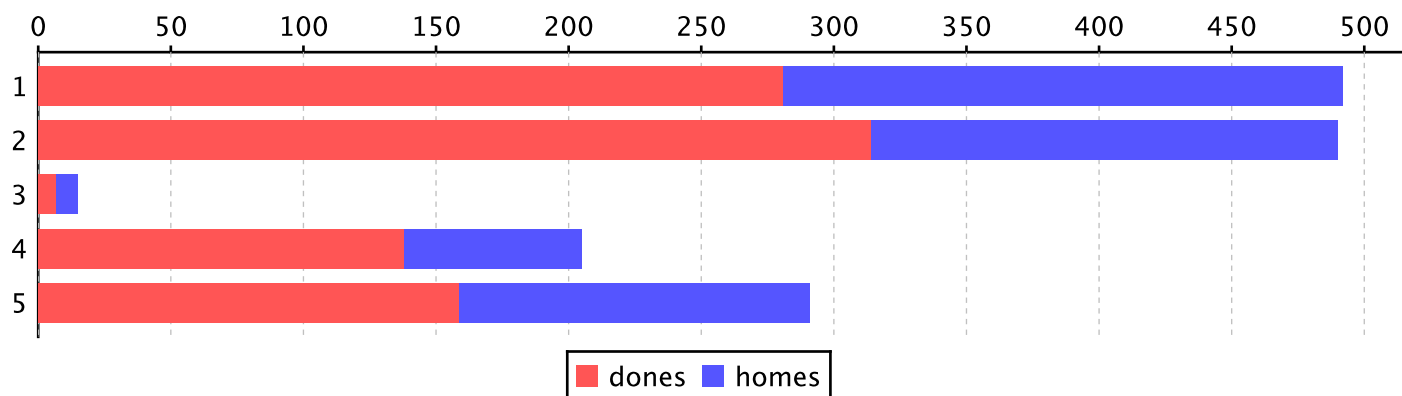
Adjuntam, a continuació, el resum de l'explotació de la base de dades HSI de la intervenció individual realitzada durant el 2018.



# Sóller

Total usuaris diferents atesos: 613      dones 413      homes 413      total 1026

Total expedients treballats: 632



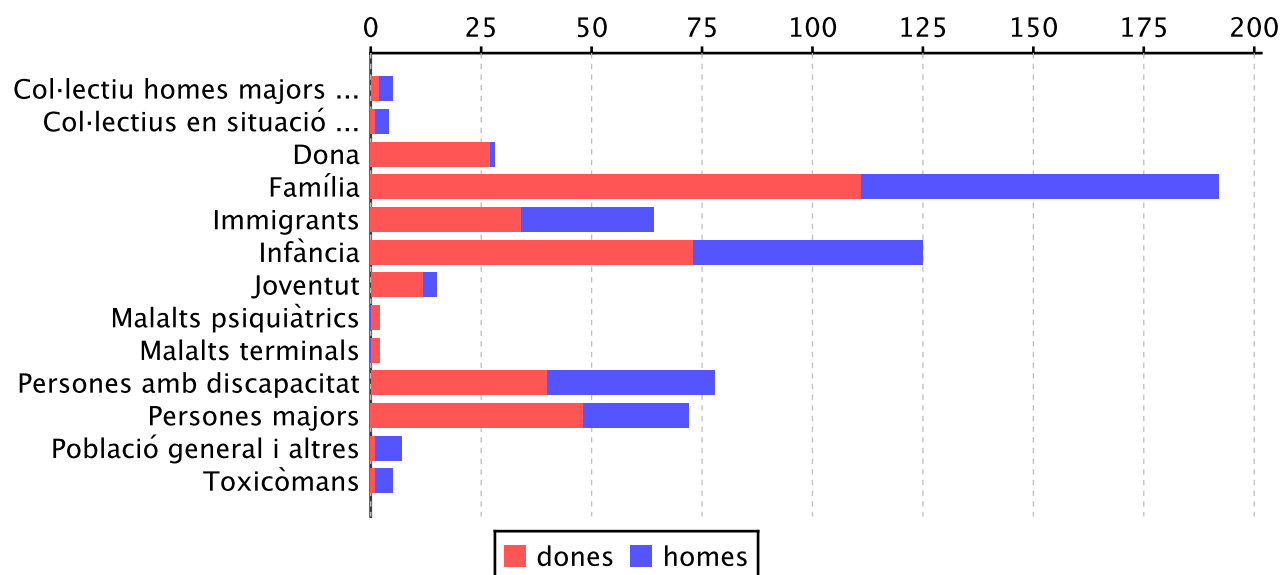
## 1 PRESTACIONS I ACTUACIONS D'INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ, VALORACIÓ I MOBILITZACIÓ DE RECURSOS

### Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1:

dones	homes	total
281	211	492

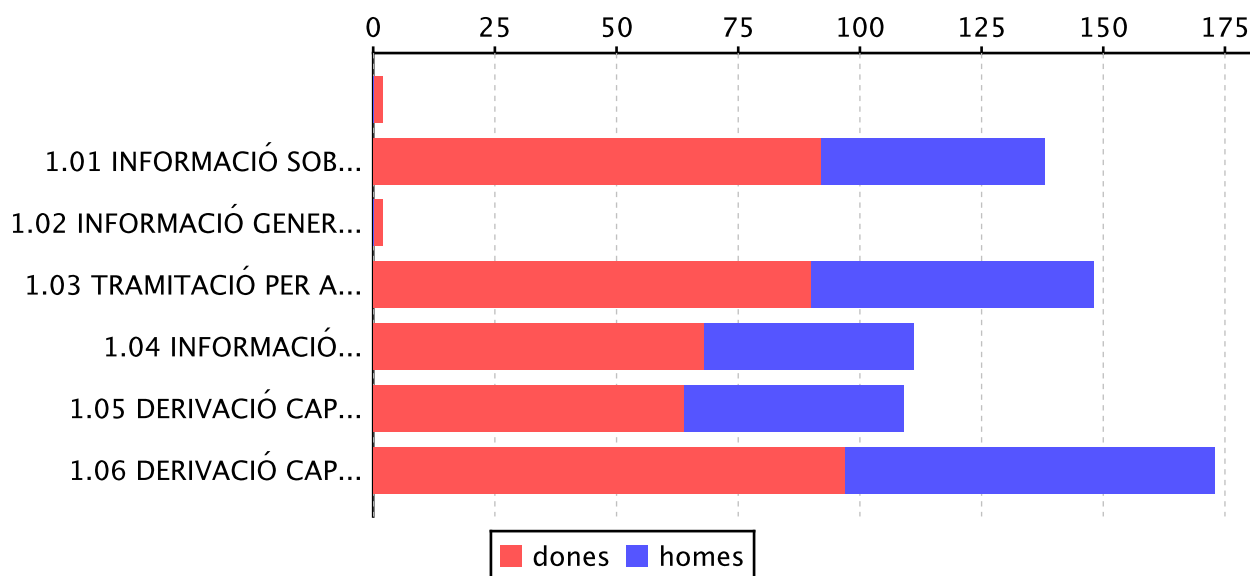
### Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1 i col·lectiu

	dones	homes	total
Col·lectiu homes majors de 45 anys	2	3	5
Col·lectius en situació de necessitats	1	3	4
Dona	27	1	28
Família	111	81	192
Immigrants	34	30	64
Infància	73	52	125
Joventut	12	3	15
Malalts psiquiàtrics	2	0	2
Malalts terminals	2	0	2
Persones amb discapacitat	40	38	78
Persones majors	48	24	72
Població general i altres	1	6	7
Toxicòmans	1	4	5



**Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1 i nivell 2**

	dones	homes	total
	2	0	2
1.01 INFORMACIÓ SOBRE LES PRESTACIONS DELS SERVEIS	92	46	138
1.02 INFORMACIÓ GENERAL I INESPECÍFICA	2	0	2
1.03 TRAMITACIÓ PER A L'ACCÉS A RECURSOS NO	90	58	148
1.04 INFORMACIÓ I DERIVACIÓ A ALTRES SISTEMES	68	43	111
1.05 DERIVACIÓ CAP A RECURSOS I SERVEIS INTERNS DEL	64	45	109
1.06 DERIVACIÓ CAP A RECURSOS INSTITUCIONALS NO	97	76	173



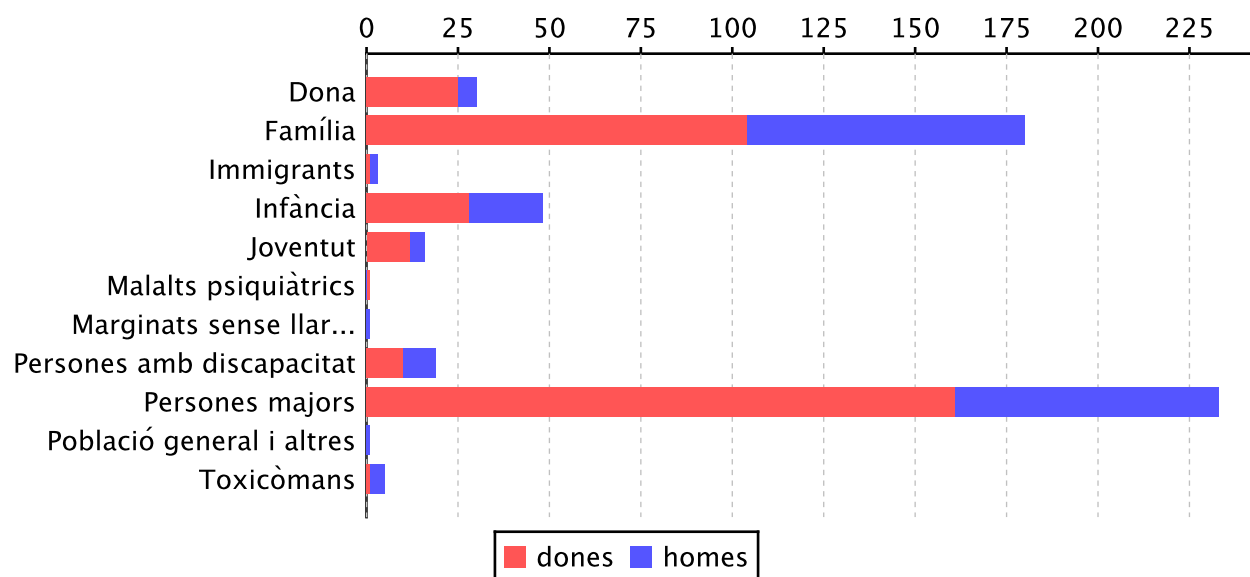
2 PRESTACIONS I ACTUACIONS DE SUPORT A LA UNITAT CONVIVENCIAL I D'AJUDA A

**Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1:**

dones	homes	total
314	176	490

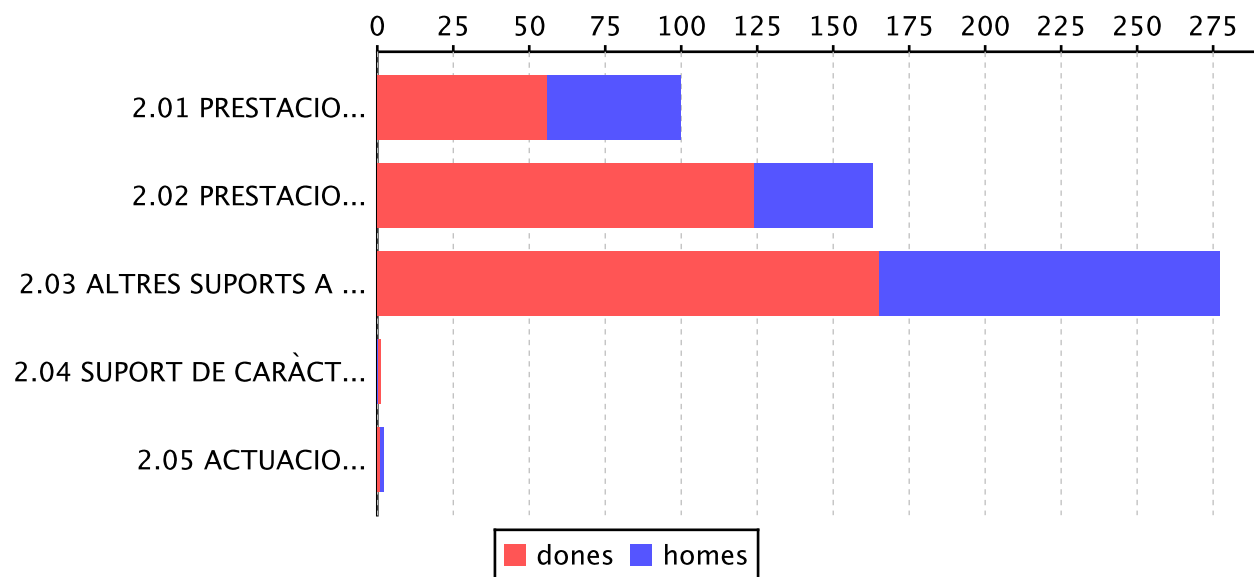
**Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1 i col·lectiu**

	dones	homes	total
Dona	25	5	30
Família	104	76	180
Immigrants	1	2	3
Infància	28	20	48
Joventut	12	4	16
Malalts psiquiàtrics	1	0	1
Marginats sense llar i transeunts	0	1	1
Persones amb discapacitat	10	9	19
Persones majors	161	72	233
Població general i altres	0	1	1
Toxicòmans	1	4	5



**Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1 i nivell 2**

	dones	homes	total
2.01 PRESTACIONS D'AJUDA A DOMICILI	56	44	100
2.02 PRESTACIONS D'AJUDES TÈCNIQUES	124	39	163
2.03 ALTRES SUPORTS A LA UNITAT CONVIVENCIAL	165	112	277
2.04 SUPORT DE CARÀCTER PERSONAL FORA DEL DOMICILI	1	0	1
2.05 ACTUACIONS ESPECIALS DE SUPORT A LA UNITAT	1	1	2



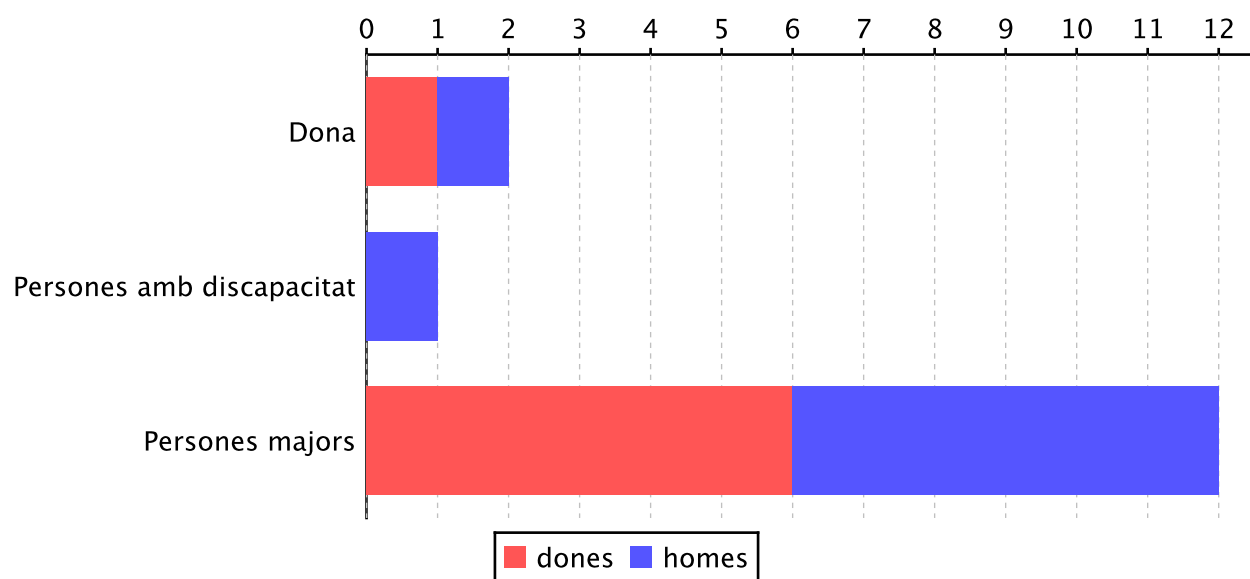
### 3 PRESTACIONS, ACTUACIONS I MESURES D'ALLOTJAMENT ALTERNATIU

#### Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1:

dones	homes	total
7	8	15

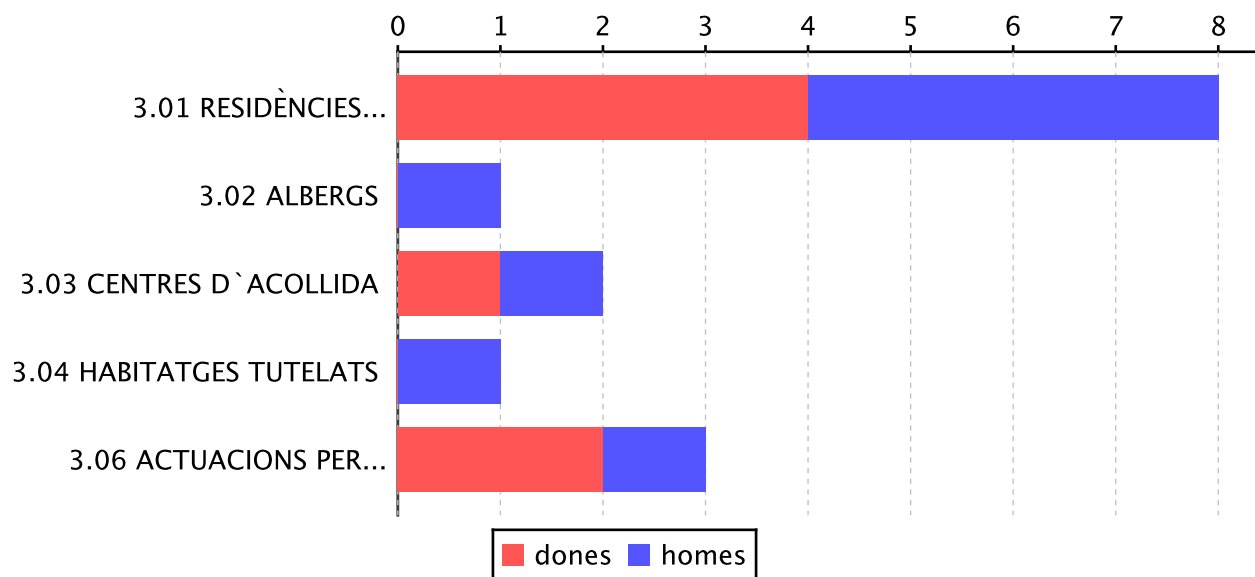
#### Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1 i col·lectiu

	dones	homes	total
Dona	1	1	2
Persones amb discapacitat	0	1	1
Persones majors	6	6	12



#### Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1 i nivell 2

	dones	homes	total
3.01 RESIDÈNCIES I INTERNATS	4	4	8
3.02 ALBERGS	0	1	1
3.03 CENTRES D'ACOLLIDA	1	1	2
3.04 HABITATGES TUTELATS	0	1	1
3.06 ACTUACIONS PER A L'ALLOTJAMENT FAMILIAR	2	1	3



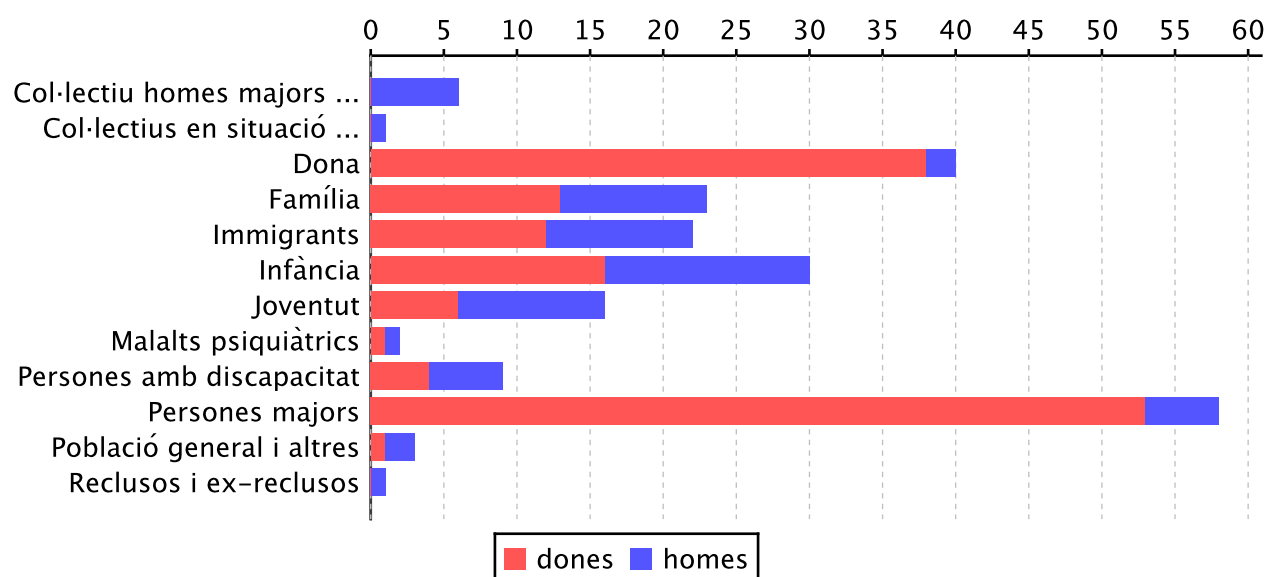
## 4 PRESTACIONS I ACTUACIONS DE PREVENCIÓ I INSERCIÓ

## Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1:

dones	homes	total
138	67	205

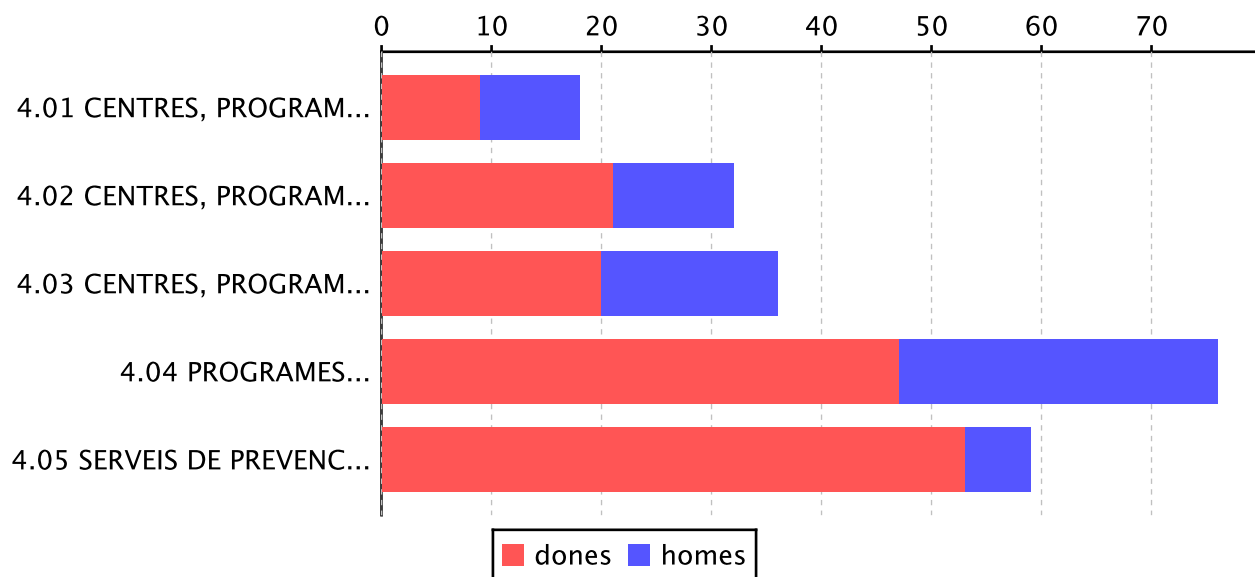
## Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1 i col·lectiu

	dones	homes	total
Col·lectiu homes majors de 45 anys	0	6	6
Col·lectius en situació de necessitats	0	1	1
Dona	38	2	40
Família	13	10	23
Immigrants	12	10	22
Infància	16	14	30
Joventut	6	10	16
Malalts psiquiàtrics	1	1	2
Persones amb discapacitat	4	5	9
Persones majors	53	5	58
Població general i altres	1	2	3
Reclusos i ex-reclusos	0	1	1



## Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1 i nivell 2

	dones	homes	total
4.01 CENTRES, PROGRAMES I ACTUACIONS DE INSERCIÓ	9	9	18
4.02 CENTRES, PROGRAMES I ACTIVITATS OCUPACIONALS	21	11	32
4.03 CENTRES, PROGRAMES I ACTIVITATS DE RELACIÓ	20	16	36
4.04 PROGRAMES I ACTUACIONS DE PREVENCIÓ I	47	29	76
4.05 SERVEIS DE PREVENCIÓ DE LA SITUACIONS DE	53	6	59





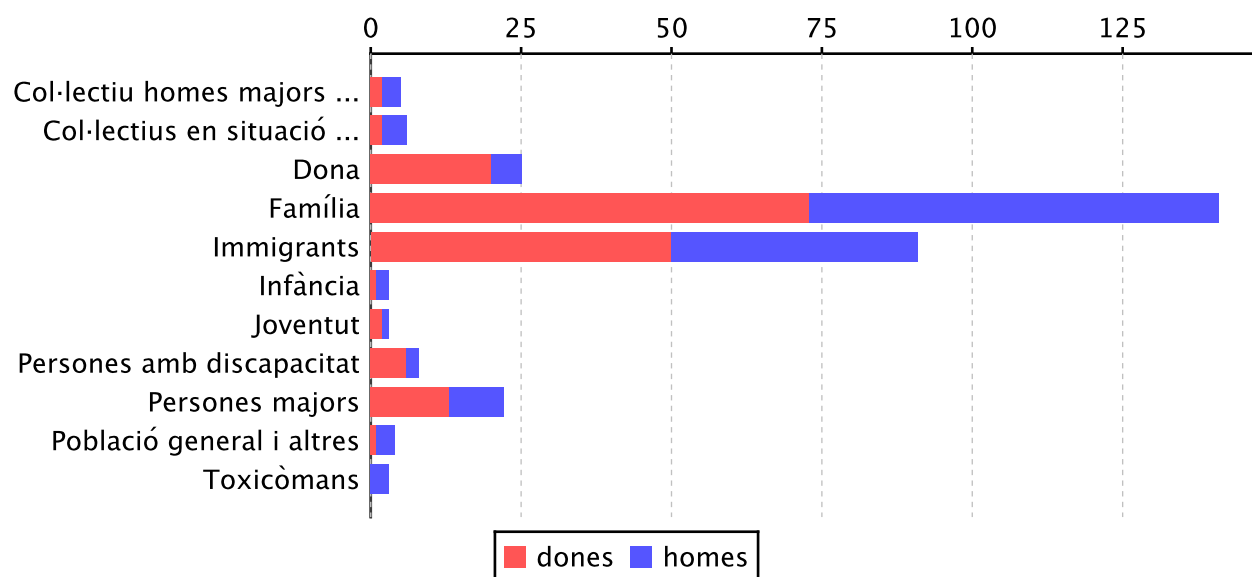
## 5 PRESTACIONS COMPLEMENTÀRIES PER COBRIR LES NECESSITATS DE SUBSISTÈNCIA

## Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1:

dones	homes	total
159	132	291

## Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1 i col·lectiu

	dones	homes	total
Col·lectiu homes majors de 45 anys	2	3	5
Col·lectius en situació de necessitats	2	4	6
Dona	20	5	25
Família	73	68	141
Immigrants	50	41	91
Infància	1	2	3
Joventut	2	1	3
Persones amb discapacitat	6	2	8
Persones majors	13	9	22
Població general i altres	1	3	4
Toxicòmans	0	3	3



## Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1 i nivell 2

	dones	homes	total
	1	1	2
5.01 PENSIONS	10	1	11
5.02 AJUTS ECONÒMICS PÚBLICS PERIÒDIC	9	12	21
5.03 AJUTS ECONÒMICS PÚBLICS DE PAGAMENT ÚNIC	10	7	17
5.04 ATENCIONS QUE IMPLIQUEN ALIMENTACIÓ	142	125	267
5.05 ALTRES AJUDES EN ESPÈCIE VINCULADES A	7	5	12

