

# 6

## SERVEIS SOCIALS

### RESUM

Aquest capítol presenta, de manera molt resumida i, per tant, parcial, les informacions i els criteris més rellevants per entendre la situació dels serveis socials a les Illes Balears. El capítol s'ha dividit en dues seccions: la primera, referida a les competències del Govern de les Illes Balears; la segona, centrada en les actuacions dels quatre consells insulars que gestionen les competències en un ampli conjunt de competències.

S'ha de dir que un dels blocs de competència del Govern de més importància es refereix a les necessitats per manca d'autonomia. Aquestes competències es vinculen a la coneguda com a llei de dependència. Els consells insulars també gestionen, de manera delegada, aquest conjunt de competències. Aquest tema, per la seva importància, es tracta a un capítol singular.

L'enfocament de l'anàlisi de la informació s'ha fet des d'una perspectiva evolutiva (2011-2020) quan les dades ho han permès, amb la qual cosa s'ha fet un tractament que permet copsar els processos que han configurat la situació actual de l'oferta i de les necessitats socials.

## 6.1.

### EL DESENVOLUPAMENT DELS SERVEIS SOCIALS PER PART DEL GOVERN DE LES ILLES BALEARS

La tradició d'anàlisi dels serveis socials vincula l'oferta dels serveis a les necessitats socials. Sense una concepció clara de les necessitats, els serveis socials poden perdre el seu sentit. A les Illes Balears, la Llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears, configura una comprensió actualitzada de les necessitats, en paral·lel a les lleis de segona i tercera generació aprovades en els darrers anys. Es poden diferenciar situacions de necessitat per manca d'autonomia, situacions de necessitat en l'àmbit de les relacions socials i situacions de necessitat material i de recursos socials.

#### Necessitats per manca d'autonomia

S'inclouen les necessitats limitadores per l'autonomia derivades de l'edat, la malaltia o la discapacitat. Generen manca d'autonomia física, mental, intel·lectual o sensorial. Es poden considerar dos grans tipus de necessitats:

- Dependència: en aquest tipus s'inclouen les necessitats a les quals es refereix la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia i atenció a les persones en situació de dependència, independentment del seu procés d'implementació.
- Discapacitat: s'hi inclouen les necessitats que tenen a veure amb la restricció, l'absència o la diversitat de les capacitats, d'acord amb la definició de

l'Organització Mundial de la Salut, que recull la normativa que regula el procés de valoració i reconeixement del grau de discapacitat.

#### Necessitats per dificultats relacionals

S'hi inclouen les situacions de necessitat en les quals hi ha dificultats en les relacions socials, sigui per la manca de relacions o per dificultats greus diverses que generen risc a les persones en el seu desenvolupament psicosocial. Es poden considerar dos grans tipus de necessitats:

- Dificultats i mancances en les relacions familiars: situacions provocades per la manca de compliment de les responsabilitats de suport en el context familiar: situacions de violència (masclista, contra els infants, les persones dependents), situacions de desemparament i de negligència en l'atenció a persones vulnerables (infants i adolescents, persones majors, persones amb discapacitat) i, també, l'aïllament per manca de xarxa familiar.
- Dificultats en les relacions socials: dificultats per a la integració a l'entorn comunitari, per diversos motius: aïllament social, estigmatització i rebuig (racisme, xenofòbia).

#### Necessitats materials i de recursos socials

S'hi inclouen situacions de necessitat de tipus material, vinculades amb la subsistència digna i les capacitats per assolir aquesta subsistència autònoma des d'una perspectiva social. Per exemple:

- Manca o dèficit de recursos materials, econòmics i d'habitatge.
- Dificultats per a la inserció sociolaboral, manca de feina, precarietat en l'ocupació, manca de les habilitats socials en el mercat de treball o la producció autònoma.
- Dificultats per a la inserció socioeducativa: habilitats socials en el context educatiu i formatiu.

Aquest marc de comprensió simplificada de les necessitats permet una comprensió de les ofertes desenvolupades per fer front a les dificultats. Les ofertes vinculades a les situacions de necessitat per manca d'autonomia es desenvolupen a un capítol singular. Part de les accions per afrontar altres situacions de necessitat també es desenvolupen en altres capítols, com les relacionades amb la precarietat laboral, la manca d'habitatge i altres. Així, s'ha limitat la presentació a la resta de competències de serveis socials, en un sentit més ajustat.

El període que es considera, 2011-2020, es va iniciar amb la Llei 4/2009, d'11 de juny de serveis socials de les Illes Balears i la seva concreció en la cartera de serveis socials, mitjançant el Decret 56/2011, de 20 de maig, pel qual s'aprovà la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2011-2014 i, posteriorment, amb el Decret 66/2016, de 18 de novembre, pel qual s'aprova la Cartera bàsica de serveis socials de les Illes Balears 2017-2020 i s'estableixen principis generals per a les carteres insulars i locals [BOIB núm. 146 de 2016](#). Els seus fonaments estableixen el sentit d'aquesta concreció, considerant que la

Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, determinava que eren prestacions del sistema públic de serveis socials les actuacions, les intervencions tècniques, els programes, els projectes, els mitjans i les ajudes econòmiques i tecnològiques que s'ofereixen a les persones i que es destinen a complir les finalitats del sistema de serveis socials: donar resposta a les necessitats socials, sigui amb un enfocament preventiu, de suport o de promoció social.

La cartera bàsica és l'instrument que determina el conjunt de prestacions del sistema públic de serveis socials i garanteix, com a mínim, que es prestin a tot el territori de les Illes Balears i que siguin exigibles com a dret subjectiu en el cas que es tracti de prestacions garantides.

Aquestes prestacions del sistema públic de serveis socials es classifiquen, a la Cartera bàsica de serveis socials, en tècniques, econòmiques i tecnològiques, i es defineixen segons els aspectes següents: el tipus de prestació, la població a la qual va adreçada, l'establiment o l'equip professional que l'ha de gestionar, els perfils i les ràtios del personal professional i els estàndards de qualitat. Les carteres de serveis socials (la del Govern i les dels respectius consells insulars) són, en conseqüència, el recull sistematitzat i operatiu de prestacions que el sistema ofereix a la ciutadania segons les diferents situacions de necessitat social.

El canvi de majoria política en el Govern de les Illes Balears, així com l'inici de la crisi econòmica i social, van alterar el conjunt de l'oferta definida a la llei i les carteres de serveis socials. El Govern de les Illes Balears de

la vuitena legislatura (2011-2015) fou controlat pel PP, que va limitar el desenvolupament dels serveis socials —tot i l'increment de les necessitats socials que s'observa en aquest període—. Un dels primers canvis va ser la desaparició de la conselleria competent en l'àmbit dels serveis socials, integrada com a direcció general en la Conselleria de Salut. Aquest canvi s'arriba a comprovar que representa un greu error, per la qual cosa es torna a desenvolupar, mitjançant el Decret 6/2013, una conselleria competent, anomenada Conselleria de Família i Serveis Socials, amb una estructura competencial estructurada en els següents organismes:

- Direcció General de Família i Menors: aplicació de mesures de justícia juvenil; ordenació de la protecció de menors, polítiques de promoció i suport a les famílies i unitats de convivència; reinserció social.
- Direcció General de Serveis Socials: atenció i suport a persones en situació de dependència, a persones amb discapacitat, a gent gran i altres col·lectius en situació de risc; prestacions econòmiques i altres competències.
- Oficina de Defensa dels Drets del Menor.
- Institut Balear de la Dona.
- Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i de Promoció de l'Autonomia Personal de les Illes Balears.
- Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel.
- Consorci per a la Protecció i Acollida de les Persones Disminuïdes Psíquiques Profundes de les Illes Balears (APROP).

- Consorci de Recursos Socio-sanitaris i Assistencials de les Illes Balears.

Com es pot observar, les competències assumides eren importants, tot i la concepció limitadora de l'activitat imposada per diverses circumstàncies i els plantejaments polítics. Pot servir d'exemple de les restriccions l'anul·lació del desenvolupament de la Cartera de serveis socials. Finalment, el Govern de les Illes Balears de la novena legislatura (2015-2019), basat en un pacte del PSIB, MÉS per Mallorca i MÉS per Menorca, amb el suport de Podem i Gent per Formentera, va prendre possessió dels càrrecs el juliol de 2015 i van crear la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació. L'estructura de la nova conselleria inclou:

- Direcció General de Menors i Famílies.
- Direcció General de Planificació i Serveis Socials.
- Direcció General de Dependència.
- Direcció General de Cooperació.
- Oficina de Defensa dels Drets del Menor.
- Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel.
- Consorci per a la Protecció i Acollida de les Persones Disminuïdes Psíquiques Profundes de les Illes Balears (APROP).
- Consorci de Recursos Socio-sanitaris i Assistencials de les Illes Balears.

Bàsicament, es tracta de la mateixa estructura, sense l'Institut Balear de la Dona, el qual passa a la Conselleria de Presidència, i incorpora la DG de Cooperació.

Actualment, s'ha tornat a organitzar una conselleria amb les competències, reduïdes per les transferències als consells però importants per la dependència, la renda social i altres competències. Aquesta darrera estructuració de la conselleria s'ha fet amb el nom de Conselleria d'Afers Socials i Esports. L'estructura actual, pel que fa als serveis socials, és la següent:

- Direcció General de Planificació, Equipaments i Formació.
- Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies.
- Direcció General de Serveis Socials.
- Direcció General de Dependència.
- Direcció General de Cooperació.
- Oficina Balear de la Infància i l'Adolescència (OBIA).
- Institut Balear de la Joventut (IB-Jove).
- Consorci de recursos socio-sanitaris i assistencials de les Illes Balears.
- Fundació d'atenció i suport a la dependència i promoció de l'autonomia personal.
- Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel (FISE).

Aquest canvi de noms constant és significatiu com a indicador de la limitada identitat política dels serveis socials. En qualsevol cas, les altres conselleries també van canviant de noms quasi cada legislatura. Això és una pràctica poc recomanable si es vol garantir la identitat dels òrgans d'una administració d'una certa complexitat, en

especial per la divisió de funcions amb els consells insulars.

A continuació es presenten, d'acord amb l'estructura dels tres grans grups de necessitats, l'oferta i els nivells d'atenció d'aquest nivell de l'Administració. Es presta aquí atenció a les principals línies d'actuació, sigui per la quantitat de persones beneficiàries, la quantitat de recursos destinats o la importància des del punt de vista de les necessitats socials.

## 6.2.

### NECESSITATS PER MANCA D'AUTONOMIA

Les ofertes vinculades a les situacions de necessitat per manca d'autonomia es desenvolupen a un capítol singular d'aquest informe. La resta d'actuacions en aquest àmbit inclouen un ventall d'actuacions molt ample.

#### **Servei de Valoració i Orientació de la Discapacitat i la Dependència**

D'acord amb la RLT publicada al BOIB número 96 de 5 d'agost de 2017, el centre base com a una unitat tècnica administrativa desapareix i passa a formar part del Servei de Valoració i Orientació de la Discapacitat i la Dependència com un servei més de la Direcció General d'Atenció a la Dependència. Aquest servei duu a terme actuacions d'informació, orientació i reconeixement de la discapacitat, que dona dret als serveis, beneficis assistencials i econòmics establerts o que puguin

establir-se per les administracions i altres entitats, adreçades a les persones amb discapacitat física, psíquica o sensorial.

L'atenció a la població es fa mitjançant una xarxa de centres (Palma, Eivissa, Menorca i el Servei d'Atenció Primerenca), distribuïdes atenent el criteri d'àmbit territorial i d'edat. Està integrada per personal tècnic: professionals de la medicina, psicologia, treball social i altres disciplines.

Les funcions del servei de valoració en matèria de qualificació de la situació de discapacitat són les següents:

- El reconeixement del grau de discapacitat.
- El reconeixement de la necessitat de concurs de tercera persona per dur a terme els actes essencials de la vida diària.
- Dificultat per utilitzar transports públics col·lectius, a efectes de prestacions, serveis o beneficis públics establerts.
- Altres funcions referents al diagnòstic, la valoració i l'orientació de situacions de discapacitat atribuïdes o que puguin ser atribuïdes per la legislació, tant estatal com autonòmica.

Durant l'any 2019 a taula ràpida s'han atès 14.825 persones, i amb cita prèvia, 2.200. Tot plegat fa un total de 17.025 usuaris atesos.

### Atenció primerenca

El desenvolupament dels serveis d'atenció primerenca el duu a terme la Unitat de Diagnòstic Infantil i Atenció Primerenca

de les Illes Balears (UDIAP), el Servei de Valoració i Atenció Primerenca (SVAP) i el Servei de Desenvolupament Infantil i Atenció Primerenca (SEDIAP).

La UDIAP és l'equip responsable de coordinar la intervenció, planificació, organització, valoració, avaluació i seguiment de les actuacions d'intervenció. Les funcions de la UDIAP, que es duen a terme en els àmbits de l'infant, la família i l'entorn, entre d'altres, són les següents: valorar i executar la intervenció integral d'atenció primerenca; orientar les famílies mitjançant l'assessorament i el suport al pare, la mare o la persona que exerceix la tutela de l'infant en els continguts que li siguin propis. També col·laboren amb els serveis socials, sanitaris, educatius i altres que desenvolupin tasques de prevenció i detecció primerenca dels trastorns de desenvolupament i situacions de risc en la població infantil. L'equip de la UDIAP també realitza la informació, orientació i valoració de la situació de discapacitat de nins de 0 a 6 anys.

Com s'ha dit, les UDIAP fan la valoració de les sol·licituds d'atenció primerenca, estimen o desestimen la necessitat/ idoneïtat del tractament d'atenció primerenca. El nombre de sol·licituds el 2019 ha estat de 1.023 persones. Pel que fa als infants en tractament, s'ha donat atenció a 1.960 infants.

El 2019 s'ha iniciat el servei d'ajudes tècniques i suport tecnològic per a la promoció de l'autonomia personal a les Illes Balears, a través de la concertació del servei amb l'entitat NOUTIS, per a un total de 10.000 sessions de feina amb persones en situació de necessitat.

### **Integració laboral de les persones amb discapacitat**

El servei d'assessorament, avaluació i emissió d'informes per a la integració laboral de les persones amb discapacitat col·labora amb el Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB) per a la inscripció de les persones discapacitades al registre de treballadors amb discapacitat. Aquesta tasca es completa amb l'emissió d'informes per a les adaptacions, així com amb la col·laboració amb totes les administracions públiques i entitats als efectes de la integració laboral de les persones discapacitades.

Al llarg de 2019 s'han completat processos d'orientació laboral a 3 persones de Menorca, 17 persones d'Eivissa, 4 de Formentera i 330 de Mallorca.

### **Programa comunitari per a persones amb diagnòstic de salut mental**

L'1 de març del 2019 es van ampliar les places de la concertació del servei de suport a l'habitatge a l'illa de Mallorca, amb 59 noves places, que se sumaren a les 80 ja existents. També el desembre del 2019 es va iniciar la concertació a l'illa d'Eivissa, amb un total de vuit places, que fan un total de 147 places distribuïdes entre les entitats següents: Deixalles (22 places), Gira-sol (68 places), Es Garrover (31 places), Estel de Llevant (18 places) i APFEM (8 places). Durant tot el 2019 s'han beneficiat d'aquest servei a Mallorca i Eivissa un total de 177 persones.

El juliol del 2019 es va concertar per primera vegada el servei ocupacional per a persones amb diagnòstic de salut mental a

l'illa d'Eivissa amb l'entitat APFEM, per un total de 12 places, que equivalen a 26 persones ateses durant aquest any. Aquesta concertació se suma a les ja existents des del 2017 a l'illa de Mallorca amb el cofinançament del Fons Social Europeu.

El 2019 s'ha concertat el servei d'habitatge supervisat per a persones amb problemes de salut mental, a l'illa de Mallorca, mitjançant la concertació d'un habitatge de deu places a Manacor amb l'entitat Estel de Llevant. Enguany hi han residit onze persones (nou homes i dues dones).

L'habitatge supervisat s'entén com un servei substitutiu de la llar pròpia o familiar. S'organitza en habitatges ordinaris que constitueixen el domicili habitual de les persones que els habiten i hi conviuen persones amb discapacitat associada a un diagnòstic de salut mental que necessiten supervisió i suport en les activitats bàsiques de la vida diària, així com en la comunicació, les relacions, l'autodirecció i l'ús dels recursos de la comunitat. La intensitat dels suports s'adapta a les necessitats de cada persona usuària.

## **6.3.**

### **NECESSITATS PER DIFICULTATS RELACIONALS**

#### **Integració social de persones immigrants**

En relació amb les funcions en matèria d'immigració, l'objectiu és facilitar la integració i la convivència intercultural dels im-

migrants a la comunitat de les Illes Balears en bé de l'interès general.

Les oficines d'informació i atenció als immigrants (OFIM) són recursos específics especialitzats que actuen com a oficines assessores de persones immigrants en situacions d'irregularitat o d'inseguretat jurídica per a informació sobre tràmits d'estrangeria. També s'hi inclouen tasques d'acollida, mediació i traducció, informació sobre la xarxa de recursos normalitzats i serveis d'assistència social del territori on es troben, i, en definitiva, assessorament per a la inserció dels immigrants i evitació de situacions d'exclusió social. Són un instrument fonamental en la política en matèria d'integració de la població immigrada de les Illes Balears.

Per a Mallorca, des de l'1 de gener de 2019 fins al 31 de desembre de 2019, l'entitat Creu Roja Espanyola a les Illes Balears ha executat el contracte del servei de gestió de les OFIM, amb una dotació de personal de vuit persones: una treballadora social com a coordinadora del servei; dos llicenciats en dret; dues treballadores socials; dos auxiliars administratius, i una treballadora social itinerant pels municipis de la part forana.

La despesa del 2019 del contracte de servei ha estat d'un import de 340.414,46 euros. La seu principal del servei és a les oficines del carrer d'Eusebi Estada, 48, de Palma, però el servei es presta amb caràcter itinerant a diversos municipis de l'illa (Manacor, Inca i Calvià) i s'ha adaptat a la demanda real d'usuaris.

Per cobrir el servei d'OFIM a l'illa de Menorca, l'any 2019 s'ha tramitat un expedi-

ent d'addenda al conveni de col·laboració signat el 2017 entre el Govern de les Illes Balears i el Consell Insular de Menorca segons el qual es cofinança el servei, de manera que la Conselleria d'Afers Socials i Esports i el Consell Insular de Menorca aporten —cada una de les administracions— 56.000 euros; per tant, l'import global anual per a l'OFIM de Menorca és de 112.000 euros. A Eivissa, el servei d'OFIM s'ha prestat amb mitjans propis fins al 14 d'octubre de 2019.

### **Programes i actuacions de justícia juvenil**

El principal objectiu és desenvolupar les mesures que han imposat als menors i als joves els jutjats de menors de les Illes Balears, en virtut del que disposa la Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors, i el reglament que la desenvolupa (RD 1774/2004). Això és: internament en règim tancat, semiobert, obert, internament terapèutic i permanència de cap de setmana en centre. Al llarg de 2019 s'ha fet el decret, finalment aprovat com a 10/2020 de 14 de febrer, pel qual s'aprova el reglament de funcionament i organització dels centres socioeducatius específics del sistema de justícia juvenil per al compliment de les mesures privatives de llibertat a les Illes Balears.

Les mesures privatives de llibertat, desenvolupades per la Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel (FISE), s'apliquen dins els següents centres socioeducatius de justícia juvenil: Es Pinaret, Es Fusteret i Es Mussol. Així, en funció del perfil i grau de restricció, els menors/joves són internats en un

dels centres esmentats o en un altre. La població destinatària està formada per menors i joves de totes les Illes Balears que han estat sentenciats per un jutjat de menors o bé quan aquest n'ha decretat l'ingrés cautelar per efectuar el compliment d'una mesura d'internament.

La Llei orgànica 5/2000 estableix els 14 anys com a edat mínima per exigir responsabilitats per la comissió de fets tipificats al Codi penal o a les lleis penals especials. Així, l'edat mínima de la població destinatària és de 14 anys. Tenint en compte que els 18 anys és l'edat màxima a la comissió d'un delicte per a l'aplicació d'aquesta normativa, la població es pot situar en edats superiors als 20 anys durant el compliment de les mesures.

Continua en marxa la primera fase de les obres d'ampliació del centre Es Pinaret per eliminar la sobreocupació del centre, la llista d'espera i executar de manera immediata les sentències judicials. A causa de problemes amb l'empresa adjudicatària, es va haver de resoldre el contracte i adjudicar per via d'urgència les obres a una altra empresa. Això ha provocat l'endarreriment en l'execució i finalització de les obres. Es preveu la finalització de les obres a mitjans de l'any 2020. Al centre Es Pinaret s'ha continuat actualitzant els sistemes contra incendis que encara eren analògics al sistema més actualitzat, unificant tot el sistema. S'ha reformat la cuina d'Es Pinaret; s'hi ha fet reparacions per adaptar a la normativa, i s'ha dotat de nova maquinària que havia quedat obsoleta.

S'ha substituït el grup de pressió de la zona de l'antiga conselleria per assegurar

el correcte abastiment d'aigua a les BIES d'aquesta zona.

“S'ha substituït el grup de pressió de la zona de l'antiga conselleria per assegurar el correcte abastiment d'aigua a les BIES d'aquesta zona.”

S'ha trobat a finals de 2019 un centre per al trasllat provisional d'Es Fusteret, situat al camí Salard. Està previst que el 2020 es dugui a terme aquest trasllat una vegada efectuats els tràmits administratius preceptius.

S'ha renovat el conveni amb la Conselleria d'Educació, donant continuïtat als professionals d'educació que treballen dins dels centres, que s'ha traduït en la creació del nou IES Son Balo. S'ha dotat de noves aules i despatxos, més adequats, a l'IES Can Balo per oferir una educació reglada de més qualitat.

S'ha mantingut el conveni de col·laboració amb Projecte Jove per a l'atenció de menors amb problemes de drogodependències amb la supervisió mensual dels casos efectuada per part de la Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies, i la comissió de seguiment del conveni formada per personal de la FISE, DGIJM i de Projecte Home.

També s'ha mantingut el conveni de col·laboració amb IB-Salut, que assegura una atenció psiquiàtrica satisfactòria dels menors. S'ha posat en marxa la comissió de seguiment del conveni formada per personal de la FISE, DGIJM i de la Conselleria de Salut.

A més, s'han continuat les col·laboracions amb entitats socials i esportives per implementar les seves activitats als centres d'internament: Shambhala Fundació, Associació Justícia i Pràctica Restaurativa, Fundació Reial Mallorca, Associació de Cuiners Afincats a les Illes Balears, Poliesportiu Prínceps d'Espanya.

Un dels programes de la FISE no residencials que no depenen dels centres d'internament ni tampoc de la llar de convivència és el programa d'orientació ocupacional PILA, adreçat a menors i joves amb mesures judicials de medi obert, d'internament i a usuaris del servei de família de la Direcció General d'Infància Joventut i Famílies. L'activitat del programa Pila s'ha mantingut l'any 2019. De 91 usuaris atesos durant l'any es van produir 77 insercions laborals i formatives (84 % dels menors atesos). Aquests 91 usuaris procedien 73 de medi obert i 18 de centres de reforma. El 80 % dels usuaris de medi obert i el 61,1 % dels usuaris de centres trobaren una inserció laboral i/o formativa. Pràcticament el 98 % dels usuaris s'han inscrit al Programa de Garantia Juvenil del SOIB.

El programa Amb Mesura és un programa formatiu social i laboral que pretén donar contingut a les mesures de joves amb mesures judicials de medi obert, d'internament. Els diversos continguts que són oferts pel programa inclou activitats i tallers socioeducatius en relació amb diferents blocs formatius que tenen per objectiu facilitar als joves espais de creixement i relació positius, potenciant-ne les actituds, hàbits, conductes i valors cap a estils de vida saludables. El programa Amb mesura ha atès, 223 joves als tallers presencials i

68 joves al programa *classroom*. El temps d'estada mitjana dels joves en el programa ha estat de 98 dies, 46 dies més respecte al 2018.

El programa d'Emancipació (PAP) es va dissenyar amb l'objectiu d'oferir un servei d'atenció i suport socioeducatiu que faciliti l'emancipació a menors i joves que han estat sota la tutela de l'Administració (amb mesures judicials o no) en risc de patir exclusió social o d'entrar en dinàmiques antisocials quan assoleixen la majoria d'edat.

Atura't és un programa especialitzat en l'avaluació i la intervenció amb adolescents que han comès un delicte sexual, així com la intervenció amb les seves famílies. L'equip està format per professionals de la Fundació S'Estel i la Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies dels àmbits de la psicologia, la pedagogia, el treball social i l'educació social. La seva màxima és la reducció del risc de reincidència i l'evitació de víctimes. En els darrers anys la Fundació S'Estel ha fet una aposta per incrementar la seva participació en un programa tan necessari aportant personal psicològic i educatiu especialitzat en la intervenció en menors amb mesures judicials tant del camp psicològic com educatiu, atesa la necessitat de fer front als comportaments contra la llibertat sexual.

ALTER treballa per a la consecució de la integració social i educativa amb joves que es troben en situació de desigualtat. El programa, amb el vistiplau de Conselleria d'Educació, es duu a terme des de la Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies, juntament amb diversos ajuntaments

de les Illes Balears, amb els quals se signen convenis de col·laboració.

El programa de Mediació efectua un procediment de resolució de conflictes que complementa el procediment judicial, en el qual el mediador treballa per facilitar i conduir la comunicació amb la finalitat de restablir la capacitat negociadora de les persones en el conflicte.

La UTASI proporciona als menors i a les seves famílies un espai on explorar la repercussió de l'abús i on abordar, si cal, de manera psicoterapèutica i/o psicoeducativa, tots els aspectes que han estat danyats per l'experiència abusiva, potenciant les capacitats resilients dels menors i les seves famílies perquè puguin elaborar l'impacte generat i reparar-lo.

### **La política d'emancipació per a joves extutelats per l'Administració**

Les Balears són un dels referents a tot l'Estat en aquest tema. El 9 d'abril de 2011 va ser aprovat, pel Govern del segon Pacte de Progrés, un decret (26/2011, BOIB 53 del 9 d'abril) que donava suport als joves extutelats que s'emancipaven. El següent Govern del PP el va derogar immediatament. La força dels fets i de l'argumentació de professionals organitzacions del tercer sector va aconseguir que al final de la legislatura s'aprovés la Llei 7/2015, la qual estableix el marc regulador dels processos d'autonomia personal de menors que han estat sotmesos a una mesura de protecció o reforma (BOIB 54 de 16 d'abril de 2015). Finalment, amb el Govern vinent (2015-19) es va aprovar el Pla Estratègic d'Autonomia Personal dels Joves amb Mesura

Administrativa de les Illes Balears 2016-2020 el novembre de 2016, d'acord amb la Llei 7/2015, de 10 d'abril.

L'objectiu general d'aquest pla és facilitar la inclusió i la participació social del col·lectiu jove definit en si mateix, mitjançant el suport, l'acompanyament i l'orientació en el procés cap a la seva autonomia, maduració personal i professional; així com:

- Acompanyar i preparar els joves per aconseguir l'autonomia personal i la seva emancipació mitjançant el desenvolupament estratègic i la seva participació activa en itineraris d'inserció social, formativa i laboral.
- Proporcionar una educació estratègica i compensadora que respongui a les seves necessitats i dispensar les atencions educatives i de cura necessàries per desenvolupar i complir els objectius.
- Proporcionar als joves habilitats personals i socials, destreses i contextos de convivència que els facilitin una vida independent i la seva participació en la comunitat, potenciant-ne les capacitats.
- Incorporar als joves una manera de vida autònoma i integrada dins de la seva comunitat, promovent la responsabilitat i el compromís en la participació activa en el procés de canvi.

El contingut concret del pla inclou: la renda d'emancipació, un servei d'allotjament i un servei d'acompanyament, tots tres per garantir els objectius.

Durant el 2019 hi ha hagut un gran desplegament legislatiu per regular i millorar

el desenvolupament i la coordinació dels diferents serveis del programa d'autonomia personal, inclosa la renda d'emancipació per millorar l'eficàcia, minvar dificultats, resoldre carències i ampliar la transparència en els processos d'intervenció. Concretament:

- Decret 41/2019, de 24 de maig, de modificació del Decret 52/2016, de 5 d'agost, de la renda per a persones en procés d'autonomia personal que han estat sotmeses a mesures administratives de protecció de menors i del Decret 40/2017, de 25 d'agost, sobre els criteris d'autorització i acreditació dels serveis per a joves en procés d'emancipació i de regulació de la renda d'autonomia personal per a joves que han estat sotmesos a mesures de justícia juvenil.
- Resolució de la consellera de Serveis Socials i Cooperació de 5 d'abril de 2019, per la qual s'aprova el procediment de pagament als joves emancipats amb problemes d'identificació.
- Instrucció 2/2019, de 30 d'abril de 2019, de la directora general de Menors i Famílies, per a organització i funcionament intern de la Xarxa d'Emancipació.
- Instrucció 7/2019, de 27 de març de 2019, de la directora general de Menors i Famílies, sobre l'organització i el funcionament de la Xarxa d'Emancipació.
- Instrucció 11/2019, de 30 d'abril de 2019, de la directora general de Menors i Famílies, sobre el procediment i

articulació del sistema de justícia juvenil al servei de la Xarxa d'Emancipació.

### Altres actuacions

#### **Punts de Trobada Familiar de les Illes Balears (PTF-IB)**

Els PTF es distribueixen per centres educatius, d'acord amb els jutjats, per facilitar la comunicació entre pares i fills en situacions de dificultats per ruptura o separació familiar.

Al llarg de 2019 s'han dut a terme diferents actuacions per reforçar la intervenció psicoeducativa al servei; les més destacades són els seguiments de les famílies per treballar les qüestions dirigides a la millora del règim de visites, així com per assolir acords necessaris (vacances, canvi de dia de visita, recuperació de visites no realitzades, etc.). Durant l'any, s'ha revisat el circuit d'atenció per incorporar les novetats tècniques referides a millorar el suport a les famílies per reduir la conflictivitat intrafamiliar que cronifiquen els casos.

L'any 2019 es va modificar l'ordre que regula la comissió de seguiment dels punts de trobada familiar de totes les Illes Balears, que s'ha de reunir quatre vegades a l'any. Enguany s'han augmentat les hores d'atenció familiar en un 12 % per facilitar més possibilitats de visites i donar resposta a les necessitats que presenten els usuaris i a les demandes manifestades en les enquestes de satisfacció. Aquesta atenció s'encamina a dedicar més temps per explicar i recordar les normes de funcionament dels punts i donar suport a les famílies en aquests moments de conflicte.

**Programa per a la implantació de la figura TISOC** (tècnic d'intervenció sociocomunitària) en els centres educatius de secundària de les Illes Balears mitjançant la inclusió de la figura professional de l'educador/a social. Aquest programa es desenvolupa en col·laboració amb la Conselleria d'Educació i Universitats. S'orienta al desplegament de les actuacions necessàries per prevenir els conflictes a l'àmbit educatiu mitjançant la implicació de tota la comunitat educativa (juntament amb les famílies) i els serveis socials comunitaris, especialment en aquells casos en què la situació familiar afecta de manera inadequada el normal desenvolupament de l'alumnat. Per aquest motiu, les dues conselleries van acordar iniciar el programa que ha permès la implantació del TISOC en els centres educatius de secundària de les Illes Balears mitjançant la inclusió de la figura professional de l'educador social.

El mes de maig de 2019 es va acordar augmentar en set el nombre de professionals per a dur a terme el projecte d'inversió i, per tant, es va haver de fer un increment del pressupost.

Des de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, i la Conselleria d'Educació i Universitat, es considera adient desplegar les actuacions necessàries que permetin prevenir els conflictes a l'àmbit educatiu mitjançant la implicació de tota la comunitat educativa (juntament amb les famílies) i els serveis socials comunitaris, especialment en aquells casos en què la situació familiar afecta de manera inadequada el normal desenvolupament de l'alumnat. Per aquest motiu, s'ha ampliat el conveni de col·laboració entre ambdues conselleri-

es, la qual cosa ha permès la implantació del TISOC en set instituts més durant el curs 2019/2020. Així, la plantilla es compon de 26 persones: 1 coordinadora, 22 educadores socials i 3 educadors socials.

Els 25 instituts d'educació secundària de les Illes que compten amb la figura professional del TISOC —per als períodes que s'indiquen entre parèntesis— són els següents: IES Juníper Serra —Son Cladera, Palma (2017-2020)—; IES Aurora Picornell —polígon de Llevant, Palma (2017-2020)—; IES Antoni Maura —polígon de Llevant, Palma (2017-2020)—; IES Josep Sureda i Blanes —Son Gotleu, Palma (2017-2020)—; IES Pau Cases Noves —Inca (2017-2020)—; IES Manacor (2017-2020); IES Josep Maria Quadrado —Ciutadella de Menorca (2017-2020)—; IES Pasqual Calbó i Caldés —Maó (2017-2020)—; IES Sa Serra —Eivissa-Sant Antoni (2017-2020)—; IES S'Algarb —Eivissa (2017-2020)—; IES Sa Colomina —Eivissa (2018-2020)—; IES Santa Maria —Eivissa (2018-2020)—; IES Nou Llevant —Palma (2018-2020)—; IES Calvià (2018-2020); IES Son Ferrer —Calvià (2018-2020)—; IES Lluçmajor (2018-2020); IES Felanitx (2018-2020); IES Can Peu Blanc —Sa Pobla (2018-2020)—; IES Ses Estacions —Palma (2019-2020)—; IES Politècnic —Palma (2019-2020)—; IES Mossèn Alcover —Manacor (2019-2020)—; IES Puig de sa Font —Son Servera (2019-2020)—; IES Sa Blanca Dona —Eivissa (2019-2020)—; IES Capdepera —Capdepera (2019-2020)—, i IES S'Arenal —Lluçmajor (2019-2020).

**Projectes de desenvolupament del poble gitano.** Dins d'aquest grup de necessitats es poden incloure les accions

vinculades a la gestió i el seguiment del conveni de col·laboració amb el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat per dur a terme projectes de desenvolupament del poble gitano. El projecte atén un col·lectiu de prop de 500 persones de totes les edats, d'ètnia gitana, que viuen al nucli urbà de Palma, en un total de 150 famílies.

## 6.4.

### NECESSITATS MATERIALS I DE RECURSOS SOCIALS

#### Prestacions no contributives (PNC)

Les prestacions no contributives són pensions que s'aporten a persones que no han cotitzat mai o que no han complert amb el temps mínim exigit de contribució però que demostren una situació de necessitat. Han de complir els requisits següents:

- Viuen dins del territori espanyol, són residents o ciutadans legals.
- No tenen cap pensió contributiva en el moment de sol·licitar l'ajuda, bé sigui per no haver cotitzat mai o per no tenir el temps necessari per accedir a qualque pensió.
- No disposen d'ingressos suficients i ho poden demostrar o es pot comprovar.

Aquestes pensions s'aporten per jubilació per a adults majors a 65 anys; per invalidesa a persones que demostren que la seva minusvalidesa és almenys del 65 % i per

fill a càrrec menor de 18 anys o afectat per alguna discapacitat del 65 % o més.

El Govern gestiona aquesta prestació d'acord amb el Govern de l'Estat, mitjançant un conveni entre l'Imsero i el Govern, per a la gestió de les pensions no contributives de la Seguretat Social. L'any 2019 es van gestionar les següents actuacions:

- S'han tramès 921 sol·licituds de pensions no contributives de jubilació, i se n'han resolt 861, aprovades 544.
- S'han tramès 340 sol·licituds de pensions no contributives d'invalidesa, i se n'han resolt 338, aprovades 216.
- S'han revisat 9.678 expedients de pensions no contributives: 6.755 revisions anuals i 2.923 revisions d'ofici i a instància de part.
- Els beneficiaris a 31/12/2019 són 7.861 actius, 5.041 pensionistes no contributius de jubilació i 2.820 pensionistes no contributius d'invalidesa.

#### Ajuda econòmica de caràcter social

Actualment, és un ajut econòmic de caràcter social, complementari de les pensions no contributives. Les persones amb dret a beneficiar-se d'aquesta ajuda autonòmica continuaran sent els que cobrin pensions no contributives, tots amb baixos recursos econòmics. Aquesta prestació no té la consideració de subvenció, atès que es configura com una prestació autonòmica complementària d'altres prestacions i la de cobrar els beneficiaris mitjançant un ingrés bancari directe en els seus comptes.

### Renda social garantida (RSG)

La posada en marxa de la renda social garantida (RSG) es va completar el 2016. El 13 d'abril de 2016 s'aprovà la Llei 5/2016, de renda social garantida. La llei entrà en vigor dia 16 de maig de 2016 i desenvolupa un dispositiu per donar cobertura a les persones i llars en risc d'exclusió per manca d'ingressos estables. Es tracta d'una renda garantida, un dret reconegut per a qualsevol persona amb tres anys de residència a les Illes i dificultats econòmiques acreditades. Aquest matís de reconeixement de dret i de no vinculació a un presupost variable configura la garantia de percebre, sense límit de temps, mentre es mantenguin les condicions de necessitat.

Actualment poden sol·licitar la prestació totes les famílies residents a les Illes Balears, amb recursos inferiors al barem establert. A més, l'any 2017 es creà el complement de renda social garantida per a residents a les Illes Balears, beneficiaris de pensió no contributiva, i l'any 2018, a més de les famílies, s'ha ampliat la prestació amb la incorporació del col·lectiu de persones de més de 45 anys que constitueixen una llar unipersonal. A data 31 de desembre de 2019 hi ha 8.458 titulars de la prestació.

instrument que determina el conjunt de prestacions del sistema públic de serveis socials i garanteix, com a mínim, que es prestin a tot el territori de les Illes Balears i que siguin exigibles com a dret subjectiu en el cas que es tracti de prestacions garantides.

El Pla de Finançament dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics per a l'any 2019 inclou les prestacions i els serveis següents:

1. Servei d'informació, valoració, assessorament, intervenció i derivació.
2. Servei d'ajuda a domicili.
3. Servei de teleassistència/telealarma.
4. Servei d'allotjament alternatiu.
5. Servei de mediació intercultural.
6. Domiciliació i empadronament.
7. Prestacions econòmiques per a la cobertura de les necessitats bàsiques previstes a l'article 22 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials.

El 31 d'octubre de 2018, la Conferència Sectorial de Serveis Socials de les Illes Balears va aprovar el Pla de Finançament, que conté la definició de les prestacions que es financen des del Govern de les Illes Balears, així com els criteris i els imports de distribució per a l'any 2019. El crèdit per al desenvolupament dels serveis socials comunitaris bàsics per a l'any 2019, és d'11.547.564,49 euros.

## 6.5.

### PRESTACIONS BÀSIQUES DE SERVEIS SOCIALS DE LES CORPORACIONS LOCALS

Les prestacions bàsiques de serveis socials de les corporacions locals queden recollides en la Cartera de serveis socials,

## 6.6.

### EL DESENVOLUPAMENT DELS SERVEIS SOCIALS PER PART DELS CONSELLS INSULARS

A continuació es presenten, de manera resumida, les actuacions dels consells insulars.

#### 6.6.1. CONSELL INSULAR DE MALLORCA

El pressupost de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials per al 2019 va ser de 200.154.978,59 euros.

##### Àrea de gent gran

La xarxa assistencial de l'IMAS en matèria de gent gran gestiona 2.001 places residencials i de centres de dia. L'IMAS disposa de 1.791 places residencials, 970 a centres propis i 821 a places concertades. També, disposa de 210 places a centres de dia, 110 a centres propis i 100 places concertades.

Els centres estan distribuïts a distints indrets de Mallorca i donen resposta al criteri d'accessibilitat i territorialització de recursos. Estan adaptats a la normativa legal vigent i a la normativa d'accessibilitat.

L'IMAS disposa de cinc centres residencials de gestió pròpia: residència assistida de Felanitx, residència Huialfàs (sa Pobla), residència Bonanova, residència Llar dels Ancians i residència Oms/Sant Miquel. Així mateix, es disposa de cinc centres de dia gestionats per l'IMAS: centre de dia Barto-

meu Quetglas (Felanitx), centre de dia Llar dels Ancians, centre de dia Reina Sofia, centre de dia Can Clar (Llucmajor), centre de dia Oms/Sant Miquel.

S'ha avançat amb la reforma de les residències amb el propòsit d'adequar-les a la normativa vigent. Es va construir un nou pavelló C de la Llar dels Ancians i s'iniciaren les obres de modernització de la novena planta de la Bonanova.

El nombre de persones ateses per centre, règim d'estada, grau de dependència i sexe els podem observar a les taules següents. (Vegeu els quadres IIIA-6.1a. i IIIA-6.1b.)

El Programa de Prioritat Social durant aquest període ha gestionat 167 demandes d'ingrés per prioritats socials: 62 de dones i 105 d'homes. D'aquestes, 42 demandes d'ingrés han estat efectuades per persones amb grau de dependència I, 31 amb grau de dependència II, 6 amb grau de dependència III i 15 sense grau de dependència. A més, 73 casos estaven pendents de valoració.

El programa de gestió del servei d'atenció integral a domicili SAID va atendre 119 usuaris: 76 dones i 43 homes. Amb grau de dependència I es dona atenció a 55 persones; amb grau de dependència II, a 31 persones, i amb grau de dependència III, a 33 persones.

Les llars socioculturals de gent gran van incorporar 614 nous socis. El programa de memòria i altres reptes quotidians va aconseguir la participació de 1.368 persones majors, totes de la part forana de Mallorca. Hi ha 40 persones en llista d'espera.

El Programa de Participació i Cooperació va atendre 389 persones participants: 346 dones i 43 homes. El Programa d'Intervenció Psicosocial va atendre 275 persones: 236 dones i 39 homes.

### **Àrea de persones amb discapacitat**

Pel que fa a l'activitat dels diferents recursos de l'IMAS que treballen en aquesta àrea, cal destacar que s'han dut a terme 173 actuacions tècniques en accessibilitat, la majoria de les quals es referiren a consultes tècniques (89).

El servei d'interpretació de la llengua de signes va atendre 126 persones. Es realitzaren 1.959 serveis, la majoria a l'àmbit sanitari (736).

La Xarxa Pública d'Atenció a Persones amb Discapacitat i Drets Socials gestiona 3.500 places donat atenció a 4.545 persones. D'aquestes, 41 persones van participar en programes formatius (14 dones i 27 homes). A més, 678 persones van ser ateses en Serveis d'Atenció Integral i Promoció de l'Autonomia, i Teràpia Ocupacional (295 dones i 383 homes). Cal afegir que 1.876 persones passaren per serveis ocupacionals (1.059 homes i 817 dones). A centre de dia es van atendre 770 persones, 308 dones i 462 homes. En serveis residencials es donà atenció a 395 persones (161 dones i 234 homes), mentre que 238 persones van comptar amb serveis de suport a l'habitatge, 103 dones i 135 homes.

Pel que fa a la formació i millora de la qualificació professional per a l'ocupació, l'IMAS disposa de diversos programes. Al Programa Eines-cuina hi van participar 19

persones (10 dones i 9 homes) durant els dos cursos de formació realitzats. El programa mixt de formació i ocupació Raixa 2018 va tenir 13 participants, 4 dones i 9 homes, que van dur a terme dos certificats de professionalitat i una especialitat formativa. El programa mixt de formació i ocupació Eines-Manteniment d'Edificis va disposar de deu participants, tots ells homes. Es va impartir una especialitat formativa pròpia. Nou usuaris van ser contractats per empreses ordinàries en finalitzar la formació.

Per la seva banda, el Servei de Promoció, Manteniment i Recuperació de l'Autonomia Funcional per a Persones amb Discapacitat Física Sobrevinguda de Mallorca va donar atenció a 187 persones, 81 dones i 106 homes. Es va comptar amb dues entitats prestadores de serveis que oferiren 115 places. El Servei d'Atenció Integral de Persones amb Discapacitat Física va atendre 217 persones, 82 dones i 135 homes. Es va disposar de tres entitats prestadores de serveis que oferiren 165 places contractades. El Servei d'Atenció Integral de Persones amb Discapacitat Sensorial Auditiva va atendre 244 persones, 124 dones i 120 homes. Es va comptar amb una entitat prestadora del servei, amb 190 places concertades amb ASPAS. El Servei d'Habilitació i Teràpia Ocupacional per a Persones amb Discapacitat Física va atendre 30 persones, 8 dones i 22 homes. Dues entitats van prestar els seus serveis, amb 30 places concertades.

El Servei d'Habitatge Supervisat per a Persones amb Discapacitat Física va donar atenció a 23 persones, 2 dones i 21 homes. Es va disposar d'una entitat presta-

dora del servei, amb 18 places concertades amb Aproscóm. El Servei de Suport a l'Habitatge per a Persones amb Discapacitat Intel·lectual i/o Trastorn del Desenvolupament va atendre 236 persones, 103 dones i 133 homes. Tres entitats van prestar els seus serveis, amb 208 places concertades.

El Servei de Centre de Dia per a Persones amb Discapacitat Física va atendre 131 persones, 67 dones i 64 homes. Es va disposar de tres entitats prestadores del servei, que gestionaren 50 places concertades i tres places de transport adaptat. El Servei de Funció Tutelar de Persones amb Discapacitat Intel·lectual i/o Trastorn del Desenvolupament va atendre 226 persones, 101 dones i 125 homes. Cinc entitats prestadores del servei gestionaren 224 places concertades. (Vegeu el quadre IIIA-6.2.)

El Servei Ocupacional per a Persones amb Discapacitat Intel·lectual i/o Trastorn del Desenvolupament va atendre 1.876 persones, 817 dones i 1.059 homes. Es va disposar de deu entitats prestadores del servei, amb 1.170 places concertades.

Per a les ajudes econòmiques individuals per a persones amb discapacitat es van rebre 502 sol·licituds, 212 de dones i 290 d'homes. Es van concedir 412 sol·licituds (82 %) i se'n denegaren 90 (18 %).

L'import de la convocatòria va ser de 400.000 euros, 250.000 euros per ajudes tècniques i 150.000 euros per inversions. La convocatòria d'ajudes econòmiques a entitats que duen a terme activitats en matèria de serveis socials va distribuir 248.254,23 euros entre 21 entitats

beneficiàries. L'import concedit per entitat i projecte el podem veure recollit a la taula (Vegeu el quadre IIIA-6.3.) Es va subvencionar un projecte de l'Agrupació d'Entitats de Salut Mental per valor de 245.986,50 euros, atenent (de gener a octubre de 2019) 84 persones (33 dones i 51 homes).

### Àrea d'inclusió social

Durant l'any 2019, es van posar en marxa dos programes nous: Primer la Llar (Housing First) i Llar amb Suport (Housing Led). Ambdues iniciatives són gestionades per l'UTE Fundació RAIS-Asociación Provienda amb l'objectiu de facilitar la inserció social de persones sense llar mitjançant l'accés a l'habitatge.

El servei de Primer la Llar s'adreça a persones en situació d'exclusió social provinents del carrer i consisteix a ubicar-los en un habitatge i elaborar un pla individual d'intervenció que els ajudi a empoderar-se i assolir la inclusió social plena. Per aquest programa, l'IMAS va disposar de 40 habitatges per a ús individual, si bé en alguns casos l'han volgut compartir i així han arribat a beneficiar-se d'aquest programa un total de 53 persones.

El servei de Llar amb Suport (Housing Led), per la seva banda, disposa d'un banc de deu habitatges en els quals conviuen diferents persones que fins al moment d'entrar en el programa eren usuàries d'alguns dels centres d'allotjament de la xarxa d'inclusió i tenen un perfil adient per avançar cap a la desinstitucionalització. Un total de 33 persones han pogut participar en aquest programa l'any 2019.

El mes de març va tenir lloc el segon recompte de persones sense sostre de Mallorca. Hi van participar quasi 200 persones, entre coordinadors i voluntaris. Segons les dades del recompte, un total de 208 persones viuen al carrer i 466 als diferents centres d'allotjament per a persones sense llar.

A continuació es detallen les persones ateses i el moviment total de persones derivades de l'atenció dels diferents serveis en matèria d'inclusió social.

L'equip de valoració, derivació i seguiment de la Xarxa d'Inserció Social va atendre 198 persones, 71 dones i 119 homes (8 amb sexe desconegut). Aquesta atenció va suposar 901 moviments de persones. El centre d'acollida i inserció social Ca l'Ardiaca va acollir 535 persones, 83 dones i 452 homes. Hi va haver 1.237 moviments de persones. (Vegeu el quadre IIIA-6.4.) Al Servei de Primera Acollida es van acollir 616 persones, 134 dones i 482 homes. Amb un moviment de persones de 664. El centre d'acollida i inserció social Sa Placeta va atendre 160 persones, 36 dones i 124 homes. Això suposà el moviment de 1.718 de persones. Al centre d'acollida i inserció social Casa de Família, centre de mitjana exigència, es van atendre 288 persones, 63 dones i 213 homes. El moviment total de persones va ser de 543. El programa d'acollida i allotjament a la part forana Alberg de Manacor va atendre 74 persones (21 dones i 53 homes) i va tenir 659 moviments de persones. El Servei d'Atenció i Inserció Social (AIS) va atendre 168 persones, 38 dones, 125 homes i 5 desconegut. Això suposà el moviment de 388 persones. El Servei Residencial va atendre 107 persones (22 dones,

78 homes i 7 desconegut). Aquesta activitat suposà el moviment de 140 persones. El Servei Mar 6 va atendre 13 persones, 3 dones i 10 homes. El programa de reinserció social per a població penitenciària i exreclusos va atendre 13 persones. Els programes Housing First i Housing Led van atendre 39 persones (9 dones i 30 homes) el primer, i 29 persones (9 dones i 18 homes) el segon. El programa d'acolliment de menors i famílies va atendre 69 persones, 38 dones i 31 homes. La unitat mòbil d'emergència social va atendre 1.259 persones, 237 dones i 1.022 homes. Això suposà el moviment de 13.193 persones. Finalment, el programa d'inserció sociolaboral va atendre 46 persones, 10 dones i 36 homes.

Per la seva banda, El programa d'ajudes econòmiques a entitats que duen a terme activitats de suport als serveis socials d'atenció primària i activitats de suport per a persones en situació d'exclusió social amb problemes afegits de salut va subvencionar tres projectes de Càritas Diocesana de Mallorca, Creu Roja i Can Gazà, per valor de 229.613,30 euros, 120.386,70 euros i 50.000 euros, respectivament.

El Programa Renda Mínima d'Inserció va atendre 1.557 persones titulars, 1.081 dones i 476 homes, en total 1.494 beneficiaris. A 31 de desembre de l'any 2019 hi havia 3.051 persones perceptores i beneficiàries, havent-se rebut 732 sol·licituds noves durant el mateix any.

El Programa d'Inserció Laboral (conveni de col·laboració IMAS-SOIB) va atendre 787 persones, 536 dones i 251 homes. Es va aconseguir inserir laboralment 160 persones, 106 dones i 54 homes.

El Programa de Formació i Captació per a la Inserció Sociolaboral de Col·lectius Vulnerables tenir 349 persones participants en els programes formatius, 215 dones i 134 homes. A més, 84 persones van fer pràctiques formatives en empreses externes, 51 dones i 33 homes.

### **Atenció a les drogo dependències**

Respecte a la Unitat de Conductes Addictives, es van atendre 1.942 persones, 421 dones i 1.521 homes. Van entrar al programa 456 casos nous, d'aquests 346 eren homes i 110 dones. (Vegeu els quadres IIIA-6.5. i IIIA-6.6.)

### **Secció de suport tècnic municipal**

Es van rebre 210 demandes dels serveis socials municipals. El programa d'impuls d'acords i convenis de col·laboració, IMAS i ajuntaments de Mallorca, va signar 115 convenis amb 40 municipis i una mancomunitat. El Sistema Informatiu dels Serveis Socials Comunitaris: Aplicació Informàtica HSI va atendre 53 municipis amb convenis vigents per a l'aplicació de l'HSI; 467 professionals utilitzen l'aplicació. El Programa de Suport als municipis en l'elaboració i execució d'estratègies preventives va suposar la col·laboració amb 27 municipis a 52 projectes. Es van realitzar 161 intervencions, i 1.612 persones en van ser beneficiàries. El Programa de Promoció de les Habilitats Preventives de les Famílies va suposar la participació de 571 famílies amb un total de 75 sessions efectuades a set municipis de Mallorca. El Programa de Promoció de la Salut en l'Àmbit Juvenil va prestar assessorament i formació a 313 educadors i mediadors dels municipis d'Alcúdia, Muro, Po-

llença i ses Salines. El programa de formació en dispensació responsable de begudes alcohòliques (DRA) va oferir formació en línia a 208 persones, 106 dones i 102 homes.

### **Servei d'infància i família**

L'àrea responsable de la protecció a la infància a Mallorca ha generat 1.789 expedients actius l'any 2019, dels quals el desembre n'hi havia 1.582. Es van tancar de manera definitiva 261 expedients. Hi ha hagut 232 obertures d'expedients de protecció nous. A 31 de desembre de 2019 existien 584 diligències informatives pendents de valoració. El programa de primera valoració i urgències va rebre 2.508 demandes, de les quals 633 foren reobertures de casos arxivats provisionalment i 1.750 van ser noves demandes.

El principal motiu de demanda al servei correspon a demandes de sol·licitud d'assessorament i intervenció (722), seguides de demandes per incapacitat de control de la conducta del menor (487), 366 demandes van ser relacionades amb la família (principalment conflictes conjugals i violència domèstica, 175 casos; consum d'alcohol i/o drogues dels pares, 56 casos).

Quant a situacions de maltractament patides per menors, van registrar-se 262 casos de negligència o abandonament físic, 177 d'abús sexual, 104 de maltractament físic, 60 de maltractament psíquic, 58 situacions temporals que impedièren encarregar-se dels menors, 36 casos de menors estrangers no acompanyats, 33 de maltractament prenatal, 13 d'abandonament, 7 sol·licituds d'acolliment familiar i 5 casos d'ofensa o d'impossible cura dels menors.

El programa de valoració d'abús sexual infantil (UVASI) va valorar 361 menors, 244 nines i 117 nins. Hi ha 70 casos en què tenien fins a 6 anys; en 98 casos tenien edats situades entre els 7 i els 12 anys, i en 193 casos, entre els 13 i els 18 anys. La tipologia d'abús fou la següent: 300 casos d'abús sexual, 30 d'agressió sexual, 22 d'exhibicionisme i provocació sexual i 9 d'explotació sexual infantil.

Pel que fa als menors estrangers no acompanyats, es van atendre 34 nous casos, i es van produir 39 baixes. A 31 de desembre de 2019 hi havia 85 menors estrangers no acompanyats, 2 dones i 83 homes. La majoria provenen d'Algèria (39 casos), 20 vingueren del Marroc, 9 de Ghana, 5 del Senegal, 4 de Mali, 3 de l'Índia, i en un sol cas, Albània, Burkina Faso, Egipte, Líban i Nigèria.

Els menors de 14 anys (no imputables penalment) que van cometre infraccions a la norma van ser 319. D'aquests, 222 eren homes i 97 dones.

La secció territorial del servei de protecció de menors va atendre 1.091 casos. Durant el 2019, 646 persones van estar en règim d'acolliment familiar. Així, 124 menors van iniciar un acolliment l'any 2019 i 76 el finalitzaren. Els nins i nines acollits a 31 de desembre de 2019 eren un total de 570.

L'acolliment familiar d'urgència va atendre 50 menors, 26 de sexe femení i 24 de sexe masculí. Se'n formalitzaren sis amb família externa i 23 amb família pròpia. En finalitzaren deu amb família externa i 16 amb família pròpia.

Per la seva banda, els acolliments permanents en família pròpia van ser 466, 219 dones i 247 homes. Amb la pròpia família se'n formalitzaren 31 i en finalitzaren 37. Amb família externa se'n formalitzaren 13 i en finalitzaren 7. La majoria acaben per compliment de la majoria d'edat del menor.

El programa de suport per analitzar i fer el seguiment de famílies acollidores per garantir una estabilitat física, emocional i relacional als menors que hi romanen va atendre un total de 411 casos (192 dones i 219 homes). Es van produir 97 noves sol·licituds per ser famílies acollidores.

El programa d'espais de trobada familiar ha estat utilitzat per 382 persones menors d'edat, 192 nines i 190 nins.

Pel que fa a la secció d'adopcions, el 2019 es van adoptar onze menors en la modalitat d'adopció nacional, nou nines i dos nins. Hi ha 53 menors d'edat amb delegació de guarda que es troben amb finalitat d'adopció (29 nines i 24 nins). L'any 2019 es van rebre 41 noves sol·licituds d'adopció nacional i 22 d'adopció internacional. Se'n van formalitzar vuit d'internacionals (1 nina i 7 nins). En cinc casos, el país de procedència fou l'Índia; en dos, el Marroc, i, amb un cas, Vietnam, Rússia, la Xina i Colòmbia. Les sol·licituds d'adopció internacional van ser vuit per Índia, tres per Vietnam, tres per Colòmbia, dues per la Xina i sis sense determinar.

El programa de recerca d'origens va rebre 14 noves sol·licituds, de les quals se'n van resoldre sis. El Programa de Suport per a Persones Menors d'Edat amb Mesura de Delegació de Guarda amb Finalitat

Adoptiva i postadopció ha ofert suport a 77 menors, 38 dones i 39 homes.

El programa d'infància i família, mitjançant el programa d'intervenció psicoterapèutica, va atendre 446 casos d'infants i adolescents, 239 nines i 207 nins, dels quals 161 eren casos nous. Es van tancar 163 casos, 74 per consecució dels objectius proposats, 25 per abandonament del tractament, sis per canvi de residència, 12 per compliment de la majoria d'edat, cinc per no ser viable el tractament, quatre per derivació a un altre servei i deu casos que havien estat acceptats i no hi arribaren a acudir.

D'altra banda, el Programa d'Intervenció per a Famílies amb Adolescents en Situació de Crisi va atendre 52 famílies i 54 adolescents, en total 159 membres familiars. Cal remarcar que 23 casos foren nous i un cas va ser tancat. El Programa d'Intervenció Familiar de Treball del Vincle Parental va atendre 44 menors d'edat pertanyents a 34 nuclis familiars. El Programa d'Intervenció Familiar en el Domicili va atendre 355 menors d'edat, 155 nines i 200 nins. S'hi incorporaren 131 nous casos, amb 184 persones menors d'edat i 100 nous nuclis familiars.

Finalment, el programa d'atenció residencial va atendre 584 menors, 254 nines i 330 nins. El 2019 hi va haver 211 altes i 245 baixes. A centres públics, en les seves diferents modalitats, es van produir 236 altes i 246 baixes; mentre que, a centres concertats, també en les seves diferents modalitats, es van obrir 187 nous casos i 177 van ser baixa. (Vegeu el quadre IIIA-6.7.a. i IIIA-6.7.b.)

### Serveis d'atenció a la ciutadania

En total, es van atendre 61.459 demandes. Pel que fa al programa de famílies nombroses, a 31 de desembre de 2019 es van comptabilitzar 14.024 títols en vigor, 11.982 de categoria general i 2.042 de categoria especial. El 2019 es van tramitar 1.362 títols nous. Es van dur a terme 3.308 renovacions de categoria general i 1.747 de categoria especial.

Finalment, el servei d'inspecció i expedients sancionadors va realitzar 138 inspeccions, tramità 82 expedients d'inspecció, 10 expedients sancionadors i realitzà 53 visites d'inspecció prèvia a l'autorització i acreditació d'un servei. Els àmbits d'inspecció que més activitat presentaren van ser el de persones majors (87 inspeccions), persones amb discapacitat (36) i l'àmbit d'infància i família, amb 15 inspeccions.

### 6.6.2. CONSELL INSULAR DE MENORCA

El Departament de Benestar Social i Família del Consell Insular de Menorca l'any 2019 ha destinat un total de 21.784.216,85 euros a les diferents àrees que gestiona. Això suposa un 22,28% del total del pressupost del Consell de Menorca. Del conjunt de les àrees, la que presenta més despesa és la de promoció i atenció a la gent gran dependent i envelliment actiu, amb 5.291.553,20 euros, seguida de la de residències i centres de dia per a persones amb discapacitat, amb una despesa global de 5.041.265,64 euros. L'àrea de residència, centres de dia i altres serveis assistencials per a gent gran presenta una despesa de 3.291.318,48 euros. Presenten

menor despesa el Servei Insular de Família, amb 2.456.653,56 euros, i l'apartat de prestacions econòmiques dels serveis socials, amb una despesa d'1.268.336,77 euros. Cal fer constar que aquestes dades no inclouen les del Consorci Sociosanitari Santa Rita, les de la Fundació de Persones amb Discapacitat de l'illa de Menorca i les pròpies dels ajuntaments de l'illa de Menorca en l'àmbit dels serveis socials.

### Servei d'infància i família

És destacable l'aprovació de l'Acord de Consell Executiu del Consell Insular de Menorca, de dia 13 de maig de 2019, relatiu a l'aprovació del I Pla Insular de Suport a la Família de Menorca (exp. 1845-2018-000031). Aquest s'ha redactat amb una àmplia representació d'entitats públiques i privades. Inclou un diagnòstic de la situació socioeconòmica de les famílies a Menorca i el text íntegre del I Pla Insular de Suport a la Família de l'Illa de Menorca 2018-2021, que inclou el pressupost destinat a aquest.

### Toxicomanies

El Consell Insular de Menorca disposa del Servei Coordinador de Drogodependències, que pertany al Departament de Benestar Social i Família. Durant el 2019 es van rebre un total de 140 sol·licituds de participació a diferents tallers preventius, en què han participat 19 centres educatius, 106 tutors i 2.185 escolars. (Vegeu el quadre IIIA-6.8.)

Pel que fa a actuacions d'assistència, l'any 2019 s'han atès 488 persones, de les quals 429 han rebut tractament amb proble-

màtiques derivades de les seves addiccions. També 115 famílies han estat ateses i assessorades al servei, amb la qual cosa s'han dut a terme 59 sessions informatives. Del total de les intervencions iniciades, el 76,78 % han estat en persones de sexe masculí, i el 23,21 %, de sexe femení. Les demandes que apareixen amb més freqüència són les derivades d'addicció a l'alcohol (44,64 %), seguides de les de psicoestimulants (cocaïna i amfetamina) amb un 22,60 %, opiacis (14,88 %) i cànnabis (10,71 %). Entre els consums combinats destaca el consum d'alcohol i cocaïna (11,90 %); opiacis i cocaïna (5,36 %) i psicofàrmacs (1,19 %). L'addicció al joc patològic suposa un 5,36 % sobre el total de demandes rebudes. El rang d'edat més atès és el de 30-49 anys, amb 93 dels 168 tractaments. (Vegeu el quadre IIIA-6.9.)

El programa de desintoxicació hospitalària no s'ha pogut aplicar perquè no es disposa de llit hospitalari a la unitat de referència de Son Espases.

Respecte al programa de tractament amb agonistes (metadona), 106 persones van ser ateses, de les quals onze el finalitzaren amb èxit. Hi ha 79 casos que romanien actius al final de l'any, dues persones l'abandonaren i 18 foren derivades a altres recursos terapèutics. Pel que fa al programa d'intervenció psicossocial, es van atendre 100 persones en tractament (20 dones i 80 homes). Es produïren tres abandonaments i una alta terapèutica.

Dels programes destinats a tractar problemes de consum de determinats tòxics, cal destacar els adreçats al consum d'alcohol. Aquests sis programes són: desintoxicació

hospitalària, desintoxicació ambulatoria, tractament *anticraving* d'alcohol (naltrexona), tractament amb dissuasors, programa d'intervenció psicosocial i programa de beguda controlada. Al programa de desintoxicació hospitalària van iniciar tractament dues persones; el programa de desintoxicació ambulatoria, el van començar nou persones, dues de les quals van ser altes terapèutiques, quatre van abandonar el programa i tres el van abandonar. Al programa de tractament amb dissuasors van iniciar tractament 48 persones, dues foren altes terapèutiques i quatre l'abandonaren. Finalment, el programa de beguda controlada el van iniciar tres persones, en què es va produir una alta terapèutica i un canvi de programa.

Pel que fa al consum d'altres substàncies, es poden destacar els programes relacionats amb el consum de cànnabis: 40 persones van rebre tractament, van participar-hi 103 persones (32 famílies), quatre foren altes terapèutiques i 16 van abandonar. El programa per a persones amb problemes de consum d'estimulants: 76 usuaris (47 famílies) atesos, 18 hi van abandonar, una persona va ser traslladada a comunitat terapèutica i set foren altes terapèutiques. El programa per a persones amb problemes amb altres conductes addictives: 36 persones ateses, quatre el finalitzaren amb èxit, nou abandonaren i 23 continuaven al programa a final d'any.

Quant a altres intervencions, el programa per a col·lectius amb alta vulnerabilitat va atendre 27 persones, de les quals tres van ser altes terapèutiques i tres l'abandonaren; 21 casos es mantenien en el programa a final d'any. El programa de tractament

per a dones en situació de risc va atendre 22 dones, de les quals una abandonà el programa. El programa de tractament per a adolescents en risc va atendre 16 joves, cinc abandonaren el programa, quatre van ser alta terapèutica i dos foren traslladats de centre.

Pel que fa a tractaments per a persones amb discapacitat i consum de tòxics, es van atendre 26 persones. Al programa per a persones amb patologia dual, hi van accedir 59 persones (18 famílies) i 13 homes participaren en el programa de tractament per a població penitenciària (dues famílies).

D'altres programes complementaris, cal destacar el programa de suport familiar, que va atendre 115 famílies, de les quals 105 van mantenir un seguiment quan el seu familiar va acudir al programa.

### **Servei d'atenció a la dona**

Aquest servei disposa de diversos programes: programa de prevenció i programa assistencial. Aquest darrer té els següents serveis: Centre d'Atenció a la Dona Víctima de Violència de Gènere; pis d'acollida per a dones víctimes de violència de gènere i els seus fills, i programa d'atenció a fills i filles de dones víctimes de violència de gènere.

El programa de prevenció va dur a terme quatre tallers de prevenció: l'activitat destinada a 2n, 3r i 4t d'ESO Les violències masclistes a la nostra societat; el segon taller reflexiona sobre la LGTBI-fòbia com a forma de violència masclista; el tercer ha tingut com a objectiu treballar la vio-

lència masclista en les relacions de parella (mites sobre l'amor, amor tòxic, relacions perilloses, espiral de la violència, etc.), i, finalment, al quart taller es treballaren les violències masclistes en els contextos d'oci, amb un esment especial a la violència sexual. En total, s'han sol·licitat 21 tallers que corresponen a 84 sessions formatives i suposen la participació de 480 alumnes.

Pel que respecta a activitats dirigides a famílies i ciutadania, es van organitzar dues activitats: una conferència sobre la realitat de les violències sexuals a Espanya i un taller sobre gènere i sexualitat per a famílies amb fills a l'etapa de l'adolescència.

També s'ha donat continuïtat a la campanya de prevenció i sensibilització contra les violències masclistes en context d'oci nocturn En Formes Part. Enguany s'ha actualitzat i ampliat aquesta campanya. Entre les novetats, cal destacar l'ampliació de la campanya a altres tipus de violències contra les dones que es donen en contextos d'oci així com la inclusió de la LGTBI-fòbia.

Una altra actuació és la del projecte per a la gestió dels estands informatius i de sensibilització Punt Lila a les festes patronals de 2019. Es van fer 77 tallers que han suposat la participació de 150 persones, de les quals, 95 dones i 55 homes. Dels quatre tallers planificats només se n'han implementat dos.

Pel que fa al programa assistencial, el Centre Assessor de la Dona va obrir 149 expedients nous. S'ha treballat amb 599 expedients. El 2019 s'han rebut 3.216 visites, 544 més que l'any anterior.

El tipus de maltractament més freqüent és el maltractament físic i psicològic alhora (300 casos); en segon lloc, el tipus de maltractament més representatiu és el psicològic, amb 143 casos; en tercer lloc hi apareix el maltractament sexual (77 casos); en quart lloc, la categoria «altres», que inclou tant la violència ambiental com l'econòmica, prostitució i tracta; en 19 casos es va donar assetjament laboral, i en 8 casos, maltractament cap als fills.

El pis d'acollida per dones víctimes de violència de gènere i els seus fills va acollir 14 dones, set de nacionalitat espanyola, i deu dels seus fills. L'edat més freqüent entre les dones acollides va ser de 36 anys. El seu nivell d'estudis va ser el següent: estudis primaris (set casos), secundaris (dos casos) i cinc tenien estudis universitaris. Per tant, el perfil majoritari és el d'una dona amb una mitjana d'edat de 36 anys, amb estudis primaris, nascuda a Espanya i amb fills menors d'edat. L'estada mitjana al pis ha estat de 79 dies. Els motius de baixa han estat els següents: dos per incompliment de les normes i el pla de feina signat, sis per haver assolit els objectius (incorporació al món laboral, lloguer de pis i regularitzades les mesures legals, civils i penals pertinents), dues per voluntat pròpia sense haver completat els objectius pactats, una per no complir amb els requisits per ser beneficiària del pis d'acollida per dones víctimes de violència masclista i una per trasllat a una altra casa d'acollida fora de l'illa per raons de seguretat.

El programa d'atenció a fills i filles de mares víctimes de violència de gènere va atendre 28 nins i nines (10 de sexe femení i 18 de sexe masculí) amb edats compreses entre els 5 i els 16 anys.

## Serveis adreçats a la població immigra- grada

El Consell Insular de Menorca disposa del Servei d'assessorament en immigració i estrangeria que el 2019 va obrir 575 nous expedients. El servei va rebre 3.158 visites de persones de 59 nacionalitats diferents. Les nacionalitats més destacades pel nombre de visites van ser: colombiana, amb 703 visites; marroquina, amb 248; espanyols nacionalitzats, amb 238 visites (si ajuntam els espanyols d'origen el total passaria a segona posició, amb 297 visites); peruana, amb 234; brasilera, amb 211; equatoriana, amb 206; argentina, amb 176 visites, boliviana, amb 161; senegalesa, amb 131; veneçolana, amb 121; dominicana, amb 106, i cubana, amb 84 visites.

Unes altres característiques que cal destacar són: la situació administrativa dels usuaris, es detectaren 159 en situació regular i 416 en situació irregular; l'edat, el grup més nombrós va ser el de persones de 31 a 40 anys (154 persones), seguit del de 21 a 30 anys (130) i el de 41 a 50 anys (123); el gènere, hi acudiren 329 dones i 246 homes, i el nivell educatiu dels usuaris nous del servei, ja que n'hi ha amb estudis secundaris (251 persones), estudis primaris (44), formació professional (48), sense estudis (15); analfabets (6), amb estudis universitaris (110) i sense especificar (96).

Finalment, les demandes més freqüents van ser les relacionades amb la nacionalitat (478), les d'arrelament (457) i la targeta familiar comunitària (400).

## 6.6.3. CONSELL INSULAR D'EIVISSA

### Menors i família

Durant l'any 2019 es van obrir 244 expedients de protecció de menors. D'aquest total, 158 corresponen a expedients d'informació prèvia, 62 de protecció, 6 d'adopció internacional, 5 d'adopció nacional, 7 de col·laboració i 3 d'acolliment familiar.

El motiu principal d'incoació dels expedients de protecció va correspondre a situacions relacionades amb la situació de menors estrangers no acompanyats (33 casos), de negligència (19 casos), seguit de vuit casos amb diversos indicadors de risc i, amb un cas cada una d'aquestes, situacions de maltractament físic i de guarda voluntària. D'aquestes 62 situacions, s'incoaren tres declaracions de desemparament amb acolliment familiar administratiu, set d'acolliment residencial, sis declaracions de risc i, en 17 casos, s'adoptaren mesures sense desemparament amb acolliment institucional. També es va produir un acolliment residencial per guarda voluntària i 28 casos de guarda provisional en acolliment residencial, dels quals hi hagué 15 casos de menors estrangers no acompanyats.

Els principals derivants van ser les forces i cossos de seguretat, amb 47 casos i 15 derivacions d'ofici. (Vegeu el quadre IIIA-6.10.) Així mateix, s'incoaren 158 expedients d'informació prèvia, dels quals 75 foren per negligència, 36 derivats d'infraccions penals de menors de 14 anys, 22 per abusos sexuals, 20 per maltractaments físics i 5 per maltractaments emocionals. Es van emetre 16 declaracions de tuteles, de les quals set corresponen a menors de 6

a 15 anys, sis de 0-5 anys i tres de 16-18 anys. Durant el mateix any, es van aturar 38 tuteles, 33 corresponents a menors de 16 a 18 anys, quatre de 6 a 15 anys i una de menys de 5 anys. En 29 casos cessaren per compliment de la majoria d'edat, sis per reincorporació familiar i tres per trasllat. A finals de desembre de 2019 hi havia 68 menors tutelats pel Consell d'Eivissa.

L'any 2019 es van produir 67 altes a acolliment residencial, 13 dels menors de nacionalitat espanyola i 54 de nacionalitat estrangera. D'aquests 67 casos, 13 hi van ingressar a conseqüència de l'actuació de les forces i cossos de seguretat, nou a conseqüència de la constitució de la tutela automàtica, cinc per guarda provisional, un per canvi de mesura, cinc per canvi de centre, un per sol·licitud de guarda dels pares i 33 corresponents a menors estrangers no acompanyats.

Durant el mateix any es produïren 62 baixes d'acolliment residencial. La majoria de baixes van ser per compliment de la majoria d'edat (23 casos) i la reincorporació familiar (21 menors). El canvi de centre o mesura, amb deu casos; el pas a acolliment familiar amb família extensa, amb quatre casos, i el pas a acolliment familiar amb família aliena, amb tres, completen la resta de baixes del servei. A 31 de desembre de 2019 hi havia 49 menors en situació d'acolliment residencial.

Pel que fa a l'acolliment familiar, se'n van formalitzar 14. Tres d'aquests van ser acolliments temporals que passaren a permanents i quatre foren renovacions d'acolliments familiars temporals. Van cessar deu acolliments familiars, dels quals dos eren

temporals i vuit de permanents. Aquests van acabar per majoria d'edat (quatre casos), per trasllat expedient a una altra comunitat o illa (3) i per reintegració familiar (2). En un cas hi va haver un canvi de família d'acollida. A 31 de desembre de 2019 hi havia 45 menors en situació d'acolliment familiar. D'aquests, set eren temporals i 38 permanents.

Cal dir que sis menors residien a l'illa d'Eivissa en acolliment familiar, formalitzats per altres comunitats autònomes que sol·liciten la col·laboració d'aquesta entitat per portar a terme el seguiment de l'acolliment (quatre de la comunitat autònoma del País Valencià, un de Catalunya i un altre de l'illa de Mallorca).

Per la seva banda, al servei d'adopció es van rebre 11 sol·licituds. Es van emetre 20 resolucions d'idoneïtat, sis actualitzacions d'adopció nacional, deu noves d'adopció nacional i quatre d'adopció internacional (tres actualitzacions i una nova sol·licitud).

### **Persones majors**

La Llar Eivissa és un centre públic obert (servei d'estada diürna, modalitat servei sociocultural) dependent del Consell Insular d'Eivissa (CIE) que té com a missió promocionar i organitzar activitats socioculturals i sociosanitàries, de trobada i ocupació del temps lliure entre les persones majors d'Eivissa. S'hi dugueren a terme set tallers.

### **Dona**

L'Oficina de la Dona va atendre 490 casos, la majoria al programa d'atenció i tractament a víctimes de violència de gènere, que va atendre 471 dones, 70 casos al progra-

ma d'allotjament a les llars d'acollida i 19 al programa d'atenció psicològica per a fills de dones víctimes de violència de gènere. En 244 casos (51,80%) el maltractament va ser físic i psíquic; 115 casos (24,41%) van ser de maltractament psíquic; 30 casos (6,3%) de maltractament físic, psíquic i sexual; 19 (4,03%) van correspondre a agressions sexuals, i quatre de tràfic de dones. De 59 casos (12,52%) no hi ha dades.

Les edats de les víctimes que més patiren violència va ser la compresa entre els 31 i 40 anys (155 dones), seguides de les dones de 41 a 50 anys (126 casos), de 21 a 30 anys (81 dones), de més de 50 anys (35 dones) i de 16 a 20 anys (22 dones). Així, 90 d'aquestes dones van patir maltractaments entre un i tres anys, 86 menys d'un any, 71 entre cinc i deu anys, 70 entre tres i cinc anys, 66 més de deu anys i 22 de forma puntual. N'hi ha 76 que són sense especificar.

El programa d'allotjament a les llars d'acollida va atendre 70 dones i 48 nins o nines. 52 d'aquestes dones ingressaren d'urgència i 18 amb allotjament regular (mitja estada). Hi ha 43 dones que ingressaren per patir maltractaments físics i psíquics; 12 per maltractament físic, psíquic i sexual; set per patir maltractament sexual, i quatre, maltractaments psíquic. El programa d'atenció psicològica per a fill de dones víctimes de violència de gènere va atendre 19 casos.

#### 6.6.4. CONSELL INSULAR DE FORMENTERA

Una de les actuacions més notables del servei l'any 2019 va ser per mor de l'increment dels nombre de menors estrangers no acompanyats. La seva actuació institu-

cional la desglossam per àrees a continuació.

#### Servei de protecció de menors

L'any 2019 es van obrir 24 nous expedients (28 menors) i es produïren cinc baixes d'expedient (cinc menors). A 31 de desembre de 2019 tenien expedient obert al servei 39 menors.

Les notificacions dels casos van provenir sobretot del sistema educatiu (42 notificacions sobre un total de 57), a continuació foren els Serveis Socials els que notificaren 11 casos de sospita o confirmació de maltractaments i quatre els cossos de seguretat.

El 2019 es produïren 57 notificacions de possible maltractament. De resultes de les actuacions realitzades, es constituïren 18 noves declaracions de tutela (15 homes i 3 dones) i 19 noves guardes de menors (16 homes i 3 dones).

Pel que fa als acolliments familiar, se'n constituïren tres de nous i a 31 de setembre de 2019 sis menors es trobaven en aquesta situació (5 nines i 1 nin).

Pel que fa als menors en situació d'acolliment residencial, es produïren 16 nous acolliments (15 de menors de sexe masculí i 1 de femení). A 31 de setembre de 2019 es trobaven en aquesta situació els 16 menors.

Respecte a adopcions, hi havia dues famílies en espera d'adoptar. Les dues van constituir un acolliment amb finalitat d'adopció. No es produí cap nova sol·licitud.

El servei d'avaluació i tractament psicològic realitzà 50 sessions amb cinc usuàries menors i 23 sessions amb una progenitora; vuit sessions amb uns progenitors i quatre sessions amb una altra progenitora de treball d'habilitats parentals i 37 sessions de seguiment vinculades a deu casos.

El servei del punt de trobada familiar es va externalitzar a mitjans de març de 2019; es van supervisar els intercanvis de dues famílies amb una freqüència de dues vegades a la setmana.

Pel que fa a les nacionalitats dels menors atesos, un 53,52 % són espanyols i un 17 % són provinents de diferents països de Llatinoamèrica (Bolívia, Brasil, Colòmbia, Equador i Argentina); un 1,41 % d'altres països europeus; un 2,82 % de països de l'est; un 1,41 % de la Xina; un 4,23 % del Marroc, i un 22,53 % d'Algèria.

### **Projecte Estaló: renda mínima d'inserció**

L'any 2019 s'ha acompanyat 73 usuaris en la recerca d'ocupació i 42 han estat inserits. S'ha concedit la renda mínima d'inserció a sis nous usuaris (4 dones i 2 homes)

Pel que fa a altres actuacions del projecte, destacam les següents:

Seguiment d'alumnes de cursos del SOIB:

- Taller ocupacional Tramuntana VIII de març a desembre 2019 (5 alumnes).
- Taller Ocupacional Ibanat: seguiment de dos alumnes usuaris de Benestar Social.

Programa Visible per a persones en risc d'exclusió:

- Seguiment del Visible 2019. Dos contractes de neteja des del novembre de 2019 fins a l'abril de 2020.
- Visible 2018: Dos contractes (un de neteja i un de jardiner i manteniment) des del juliol de 2018 fins al gener de 2019.

Es van organitzar activitats per a la setmana de l'orgull LGTBI i despatologització trans: pel·lícula a la fresca, pel·lícula debat, Xerrada a 3 i debat cultural, presentació d'un llibre de poemes, tallers als IES. A l'octubre, pel·lícula debat Violeta, documental IB-Dona, presentació llibre d'Antoni Roid, etc.

S'han mantingut diferents coordinacions amb empreses, IB-Dona i Associació Espai Dones.

### **Departament d'immigració**

El 2019 el punt d'atenció a l'immigrant (PAAI) va atendre 565 usuaris; d'aquests, 194 van ser nous usuaris. Es gestionaren un total de 1.255 cites presencials.

En funció de la seva nacionalitat, els col·lectius més nombrosos van ser els marroquins i colombians, que suposen un total d'un 25 % cada un. Després, el col·lectiu més nombrós va ser el de les persones de nacionalitat argentina (18 %). Un 22 % dels usuaris atesos no es trobava en possessió de la corresponent autorització de residència.

Les accions més notables foren les relacionades amb el curs d'integració social i cul-

tural, que van atendre 33 alumnes inscrits i va atorgar 23 diplomes d'aprofitament; el programa d'acolliment lingüístic per a joves nous, amb 56 inscrits i, finalment, amb 52 usuaris beneficiaris; la Festa Intercultural, amb uns 2.000 assistents; el programa de subvencions que finança quatre entitats, entre les quals es distribuïren 27.373,75 euros i el programa de suport a les associacions i treball comunitari, que va efectuar 43 cites corresponents a dotze entitats beneficiàries.

### Unitat de treball social

Donades les característiques particulars de Formentera, fem inclusió de dades a nivell de serveis socials d'atenció primària.

La Unitat de Treball Social va atendre 530 usuaris, dels quals 343 eren dones i 187 homes. La nacionalitat més atesa va ser l'espanyola (249 casos); seguida de la colombiana, amb 70 casos; la marroquina, amb 63 casos, i l'argentina, amb 48 casos. La resta de casos es distribueix entre 21 nacionalitats.

L'àmbit d'actuació prioritari va ser el de la infància, amb 89 demandes, seguit del de família, amb 87 demandes; persones majors, amb 71 usuaris; el d'immigració, amb 69 demandes; col·lectius en situació de necessitat, amb 51 demandes; dona, amb 49; discapacitat/salut mental, amb 46 demandes. (Vegeu el quadre IIIA-6.11.)

El Servei d'atenció a domicili va atendre 46 usuaris/famílies. El de teleassistència va donar servei a 161 usuaris. D'altra banda, el SAD vinculat a Dependència va tenir cinc usuaris (4 dones i 1 home). A més, la

renda mínima d'inserció es concedí a sis usuaris.

En residència hi va haver 16 usuaris ingressats, 14 en residència de majors (9 en places públiques, 4 en places privades i 1 en plaça de Consell de Formentera) i dos en residència de discapacitats.

Es presentaren 19 sol·licituds de subvenció individual i per a persones majors de 65 anys i persones amb grau de discapacitat reconegut. Se'n concediren 17 per valor total d'11.567,75 euros.

El programa de prestacions per al cobriment de necessitats bàsiques va subministrar 66 ajuts a 116 persones beneficiàries.

El programa de suport a la família i a la infància va atorgar una beca d'escoleta, 13 per activitats extraescolars, quatre de material escolar, quatre beques per adquisició d'ulleres i 23 beques per assistència a escola d'estiu.

El servei d'atenció psicològica ha atès vuit usuaris (5 dones i 3 homes). Així mateix, el Departament d'Educació Social va atendre 51 famílies, tres al programa d'intervenció socioeducativa Alter. També va intervenir sobre sis casos de joves amb mesures judicials. Amb tot, sis penats van participar en el programa de treball comunitari per a penats.

El servei d'atenció a dones víctimes de violència masclista va atendre 28 víctimes de violència masclista i el programa d'atenció als fills i filles de dones víctimes de violència de gènere va intervenir en quatre casos de menors víctimes de violència de gènere.

Uns altres programes foren els de prevenció de venda i consum d'alcohol a menors, el programa per a l'ús de noves tecnologies, el programa d'absentisme escolar (va atendre tres casos), el programa de formació per a famílies i docents, el programa d'atenció a nouvinguts (realitzà onze informes d'escolarització i assessorament).

El servei de gestió i organització de la prevenció a l'àmbit escolar va gestionar els programes de formació afectiva i sexual a partir de quart de primària; el programa En Parlem? es compon d'un cicle de xerrades sobre diferents temes relacionats amb la prevenció de situacions de risc que poden afectar els joves en la nostra societat. Són xerrades impartides tant a primer com a segon cicle de l'ESO i també s'hi inclouen els alumnes de primer i segon de batxillerat.

Les temàtiques que s'aborden són: consum de substàncies, noves tecnologies de la informació i la comunicació (NTIC) i les bones relacions. El programa Sextima! és una formació continuada per desenvolupar una vida sexual i afectiva sana i po-

sitiva. Enguany només s'ha dut a terme a quart d'ESO Sexe Segur i Responsable, ja que s'ha deixat de fer per desenvolupar el programa En Tots els Sentits, de la Conselleria d'Educació, i el programa Controla't, de caràcter universal per a alumnes de quart, cinquè i sisè que tracta els riscos relacionats amb el mal ús de les noves tecnologies de la informació i la comunicació (internet, videojocs, mòbil, etc.). En total, el nombre d'alumnes que van rebre formació en prevenció va ser de 599.