

## 6

### SERVEIS SOCIALS

#### RESUM

El present apartat presenta –de manera molt resumida i, per tant, parcial– les informacions i els criteris més rellevants per entendre la situació del 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, i 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 en l'apartat 7 d'aquest capítol.

L'enfocament de l'anàlisi de la informació s'ha dut a terme des d'una perspectiva evolutiva (2011-2017) quan les dades ho han permès; 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 deu 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 a l'autonomia derivades de l'edat, la malaltia o la discapacitat. Es genera 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, indepen-

dentment 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'inclouen les situacions de necessitat en què hi ha dificultats en les relacions socials, sigui per la manca de relacions o per diverses dificultats greus que generen risc a les persones en el seu desenvolupament psicossocial. 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, com ara 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'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 el 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 l'apartat 7 d'aquest capítol. 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 d'altres. Així, es limita la presentació a la resta de competències de serveis socials en un sentit més ajustat.

El període que es considera, 2011-2017, 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. 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. En conseqüència les carteres de serveis socials (la del Govern i les dels respectius consells insulars) són 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, varen 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 és 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'arribarà a comprovar que representà un greu error, i es va tornar a desenvolupar –mitjançant el Decret 6/2013– una conselleria competent, anomenada Conselleria de Família i Serveis Socials, amb una estructura competencial estructurada en els organismes següents:

- 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, i 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, i 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 Sociosanitaris 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 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 va 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 Sociosanitaris i Assistencials de les Illes Balears.

Bàsicament, es tracta de la mateixa estructura, sense l'Institut Balear de la Dona, que passa a la Conselleria de Presidència, i incorpora la Direcció General de Cooperació.

A continuació es presenten, d'acord amb l'estructura del tres grans grups de necessitats, l'oferta i els nivells d'atenció d'aquest àmbit de l'Administració. Es presta 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 l'apartat 7 d'aquest capítol. La resta d'actuacions en aquest àmbit inclouen un ventall d'actuacions molt ampli.

#### 6.2.1. 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, desapareix el Centre Base com a una unitat tècnica administrativa i passa a formar part del Servei de Valoració i Orientació de la Dis-

capacitat i la Dependència com un servei més de la Direcció General de 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 2017 es varen atendre 6.000 persones a través del servei de cita prèvia

i 10.500 persones més a l'anomenat de "taula ràpida".

### 6.2.2. 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) i el Servei de Desenvolupament Infantil i Atenció Primerenca (SEDIAP).

La UDIAP és l'equip responsable de coordinar la intervenció, la planificació, l'organització, la valoració, l'avaluació i el 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 amb 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 duu a terme 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 o idoneïtat del tractament d'atenció primerenca. El nombre de sol·licituds el 2017 va ser de 903 persones. Pel que fa als infants en tractament, varen donar atenció a 1.630 nins i nines.

### 6.2.3. 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 i amb la col·laboració amb totes les administracions públiques i entitats de la integració laboral de les persones discapacitades.

Al llarg del 2017 es varen fer 57 valoracions laborals a Menorca i 519 a Mallorca; així com a informes per a la inclusió laboral de 48 persones a Eivissa, 46 a Menorca i 494 a Mallorca.

### 6.2.4. PROGRAMA COMUNITARI PER A PERSONES AMB TRASTORN MENTAL GREU

Hi ha un concert entre la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació de la comunitat autònoma de les Illes Balears i l'entitat Grup d'Educadors de Carrer i Treball amb Menors (GREC). Es duen a terme serveis d'acompanyament per a persones amb discapacitat derivada de malaltia mental, cofinançat en un màxim del 50% pel Fons Social Europeu, en el marc del Programa Operatiu de les Illes Balears per al període 2014-2020.

L'objecte del concert és la valoració, l'orientació i el suport a l'atenció per a la integració de les persones amb diagnòstic de salut mental en els diferents àmbits

de la vida social per facilitar l'accés als recursos comunitaris i l'ús –mitjançant el desenvolupament coordinat entre els serveis socials i els serveis d'atenció social (educació, ocupació, salut, habitatge i justícia)– d'actuacions de promoció de condicions de vida saludables i programes específics d'inserció i de rehabilitació a les Illes Balears amb la concertació de 65 places. El preu de la plaça d'atenció directa realitzada s'estableix en 27,37 euros la plaça per dia, i el cost total de les 65 places concertades és de 434.092,51 euros per als exercicis pressupostaris 2017 i 2018.

## 6.3.

### NECESSITATS PER DIFICULTATS RELACIONALS

#### 6.3.1. INTEGRACIÓ SOCIAL DE PERSONES IMMIGRANTS

L'objectiu és facilitar la integració i la convivència intercultural dels immigrants a la comunitat de les Illes Balears. Una de les actuacions més importants se centra en el foment de la integració social i laboral dels immigrants mitjançant diverses accions: el manteniment del Consell Assessor per la Integració de les Persones Immigrants de les Illes Balears, i garantir l'accés de la població immigrada als serveis públics i socials existents en igualtat de condicions que la població autòctona mitjançant la xarxa d'orientació configurada per les oficines d'informació i atenció als immigrants.

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 evitar situacions d'exclusió social. Hi ha OFIM a Mallorca, Menorca i Eivissa, amb un pressupost (2017) per al conjunt de les accions que desenvolupen de 365.265 euros.

També hi ha un programa orientat a consolidar el teixit associatiu dels immigrants i promoure el desenvolupament de programes i actuacions que afavoreixin l'acollida i la integració dels immigrants. Amb aquest objectiu, al llarg del 2017 es va treballar amb 11.036 persones immigrants al Casal d'Associacions d'Immigrants i ONGD. En aquest mateix sentit, hi ha una línia de col·laboració permanent amb les diferents entitats locals per desenvolupar actuacions d'acollida i integració estables.

### 6.3.2. PROGRAMES I ACTUACIONS DE JUSTÍCIA JUVENIL

L'objectiu principal 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 del menor. Es poden distingir les mesures privatives de llibertat de les mesures no privatives de llibertat.

Les mesures privatives de llibertat – desenvolupades per la Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel– s'apliquen dins els centres socioeducatius de justícia juvenil següents: Es Pinaret, de 56 places; Es Fusteret, de 15 places; Es Musol, de 15 places, i set places en conveni en Projecte Jove. El pressupost executat el 2017 va ser de 9.745.430 euros, i es varen desenvolupar 288 mesures de caràcter educatiu i terapèutic privatives de llibertat. En funció de la seva tipologia varen tenir la distribució: internament tancat, 28; internament semiobert, 147; internament obert, 14; internament terapèutic, 70, i permanència de cap de setmana, 29.

Pel que fa a les mesures no privatives de llibertat, la tipologia de mesures i les mediacions extrajudicials són molt diverses; s'apliquen de manera directa, amb un equip propi d'educadors especialitzats en la matèria que treballen en medi obert, als municipis de residència habitual dels menors-joves, a tot el territori de les Illes Balears. El pressupost executat el 2017 va ser de 4.069.163 euros.

En total, amb unes o altres mesures, es varen atendre un total de 1.061 menors i joves infractors amb la distribució per sexe i edat següent:

- Un total de 781 del sexe masculí: 319 < 18 anys i 462 > 18 anys.
- Un total de 280 del sexe femení: 160 < 18 anys i 120 > 18 anys.

Durant l'any 2017 es va iniciar l'execució de les mesures imposades a 425 expedients de nous menors infractors

i es va iniciar o continuar l'execució de les mesures de 636 expedients d'anys anteriors. Les 1.150 mesures de caràcter educatiu i terapèutic no privatives de llibertat, en funció de la seva tipologia, varen tenir la distribució següent: tractament ambulatori, 10; assistència a centre de dia, 0; llibertat vigilada, 707; convivència amb altra persona, família o grup educatiu, 26; prestacions en benefici de la comunitat, 172, i realització de tasques socioeducatives, 235.

### 6.3.3. PROGRAMA ALTER

El Programa ALTER està adreçat a joves d'entre 14 i 16, residents a les Illes Balears, que per qüestions diverses no s'adapten al sistema educatiu ordinari i es troben situació o en risc d'exclusió social. És un programa d'intervenció socioeducativa que d'acord amb les expectatives i capacitats dels menors n'afavoreix la inserció al centre escolar i/o en la societat; els ajuda en la seva capacitat i transició cap a la vida adulta, i els guia cap a la recerca de feina en el cas dels majors de 16 anys que rebutgen la formació acadèmica.

La Conselleria de Serveis Socials i Cooperació l'any 2017 va signar convenis de col·laboració per al desenvolupament del programa amb 30 corporacions locals, amb un total de 284 places amb la distribució territorial següent: 215 a Mallorca, 28 a Menorca, 38 a Eivissa i 3 a Formentera. I un total de 392 alumnes amb la distribució territorial següent: Mallorca 294, Menorca 40, Eivissa 56 i Formentera 2.

El volum d'alumnes va ser significativament superior al nombre de places, ja que immediatament que un alumne finalitza la formació, un altre ocupa la plaça que queda vacant.

Perfil dels 392 alumnes que participaren el 2017:

- Sexe: 291 varen ser del sexe masculí i 101 del femení.
- Edat: de 14 anys, 97; de 15 anys, 175, i de 16 anys, 120.

El pressupost executat al llarg de 2017 per al conjunt del Programa ALTER va ser de 240.975 euros, amb una mitjana de 614,7 euros per alumne.

### 6.3.4. LA POLÍTICA D'EMANCIPACIÓ PER A JOVES EXTUTELATS PER L'ADMINISTRACIÓ

Les Illes Balears és un dels referents a tot l'Estat en aquest tema. El Govern del segon Pacte de Progrés va aprovar el 9 d'abril de 2011 un decret (26/2011, BOIB 53, de 9 d'abril) que donava suport als joves extutelats que s'emancipen. El nou Govern del PP el va derogar immediatament. La força dels fets i de l'argumentació de professionals i organitzacions del tercer sector varen aconseguir que al final de la legislatura s'aprovés la Llei 7/2015, la qual establia 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 nou Govern (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 vers 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 un mode de vida autònoma i integrat dins de la seva comunitat i promoure 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 a garantir els objectius.

### 6.3.5. ALTRES ACTUACIONS

**6.3.5.1. 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 del 2017 s'han dut a terme diferents actuacions per reforçar la intervenció psicoeducativa en el servei; les més destacades són els seguiments de les famílies per treballar les qüestions adreçades a la millora del règim de visites, així com per assolir els acords necessaris (vacances, canvi de dia de visita, recuperació de visites no realitzades, etc.). S'han fet 1.200 entrevistes al PTF de Palma; 78 entrevistes al PTF d'Inca; 1.404 entrevistes al PTF d'Eivissa, i 180 entrevistes a Menorca, de les quals 104 s'han enregistrat al PTF de Maó i 78 al PTF de Ciutadella. Com es pot observar, el nivell d'intervenció amb aquestes situacions té unes dimensions considerables.

**6.3.5.2. Programa per a la implantació de la figura TISOC** (tècnic d'intervenció sociocomunitària). S'ha desenvolupat als centres educatius de secundària de les Illes Balears mitjançant la inclusió de la figura professional de l'educador 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 varen acordar iniciar el programa que ha permès la implantació del tècnic d'intervenció sociocomunitària (TISOC) als centres educatius de secundària de les Illes Balears mitjançant la inclusió de la figura professional de l'educador social. Inicialment ha començat les actuacions el curs 2017/18 a deu instituts d'ensenyament secundari de les Illes: IES Juníper Serra, Son Cladera, Palma; IES Aurora Picornell, polígon de Llevant, Palma; IES Antoni Maura, polígon de Llevant, Palma; IES Josep Sureda i Blanes, Son Gotleu, Palma; IES Pau Cases Noves, Inca; IES Manacor; IES Josep Maria Quadrado, Ciutadella de Menorca; IES Pasqual Calbó i Caldés, Maó, Menorca; IES Sa Serra, Sant Antoni, Eivissa, i IES S'Algarb, Eivissa.

**6.3.5.3. 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

#### 6.4.1. 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 exigint de contribució però que demostren una situació de necessitat. Han de complir els requisits següents:

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

Aquestes pensions s'aporten per jubilació a adults majors de 65 anys; per invalidesa a persones que demostren que la seva minusvalidesa és almenys d'un 65% i per fill a càrrec menor de 18 anys o afectat per alguna discapacitat d'un 65% o més.

El Govern gestiona aquesta prestació d'acord amb el Govern de l'Estat, mitjançant un conveni entre l'IMERSO i el Govern, per a la gestió de les pensions no contributives de la Seguretat Social. L'any 2017 es varen gestionar 8.277 pensions no contributives. Els beneficiaris

a 31 de desembre de 2017 eren: 4.450 (56,16%) pensionistes no contributius de jubilació i 3.474 (43,84%) pensionistes no contributius d'invalidesa; és a dir, 7.924 persones n'eren perceptores efectives. L'import total tramitat al llarg de 2017 va ser de 42.203.753,37 euros.

#### 6.4.2. TARGETA BÀSICA. AJUDA ECONÒMICA DE CARÀCTER SOCIAL

L'article 51 del Decret 66/1999, de 4 de juny, pel qual es va aprovar el Reglament regulador del Sistema Balear de Serveis Socials (Butlletí Oficial de les Illes Balears núm. 77, de 15 de juny), va establir que les diferents administracions de les Illes Balears podrien establir ajudes que complementarien el Sistema Balear de Serveis Socials i que les prestacions econòmiques de caràcter social eren compatibles amb les del sistema de la Seguretat Social. D'aquesta manera es va aconseguir normalitzar la Targeta Bàsica, creada per l'extint Institut Balear d'Afers Socials (IBAS), en el primer Pacte de Progrés.

La Targeta Bàsica es configurà com un suport complementari per a rendes molt reduïdes, entre les quals s'inclou preferentment les PNC. Consisteix en un crèdit reduït per a l'adquisició de productes de primera necessitat, mitjançant una targeta concertada amb un conjunt ampli de comerços i proveïdors. El juliol de 2016 es va substituir aquest procediment d'adquisició de productes bàsics per l'Ajuda Econòmica Social. El Govern substitueix la Targeta Bàsica per un ajut econòmic social que s'ingressa directament en compte. Amb aquest canvi, la prestació

per targeta va ser substituïda per un ingrés directe al compte corrent del beneficiari. La substitució de la Targeta Bàsica per aquest ajut econòmic resolva situacions que impediaven o dificultaven l'accés a la prestació.

Les persones amb dret a beneficiar-se d'aquesta ajuda autonòmica continuen sent els que cobren pensions no contributives i altres col·lectius majors de 65 anys o persones amb discapacitat 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 l'han de cobrar els beneficiaris mitjançant un ingrés bancari directe en els seus comptes. L'import de la prestació individual és de 175 euros mensuals, que aniran a càrrec dels pressupostos generals de la Comunitat Autònoma i es podria incrementar en determinats casos "tenint en compte la disponibilitat pressupostària", segons recull el BOIB.

Entre els problemes detectats que varen motivar el canvi hi havia la pèrdua de la targeta, la restricció en la compra de determinats articles o els romanents de crèdit esgotats. D'altra banda, les despeses aplicades per les entitats financeres per comissions d'emissió de la targeta, de recàrrega, de pèrdua, etc. s'han incrementat progressivament des de l'aprovació de la Targeta Bàsica. Per això, segons s'argumenta al BOIB, "convé modificar la mecànica de la prestació, amb la finalitat, d'una banda, de facilitar a les persones beneficiàries l'accés a l'ajuda i, de l'altra, de simplificar els procediments

administratius i les intermediacions de les entitats financeres”.

El 2017 se'n varen beneficiar 8.251 persones, amb un compromís de crèdit d'1.444.100 euros; és a dir, la mitjana va ser de 175 euros per persona.

### 6.4.3. 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 el dia 16 de maig de 2016. Aquesta llei desenvolupà 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 pressupost variable configura la garantia de percebre, sense límit de temps, mentre es mantinguin les condicions de necessitat.

Com bona part d'aquests tipus de rendes garantides al nostre entorn, l'origen de la RSG es focalitzà inicialment en l'atenció a col·lectius específics que progressivament s'han anat ampliant. Els primers mesos es varen prioritzar les famílies amb menors sense ingressos. Des de gener de 2017 es prioritzen i ho poden sol·licitar:

- Les famílies amb dos o més membres que no tinguin el mínim d'ingressos que estableix la Llei de renda social. Aquets ingressos són 557 euros per

dues persones, 643 euros per tres, 686 per quatre i augmentat fins a un màxim de 776. Totes les famílies que tinguin ingressos econòmics inferiors a aquestes quanties la poden sol·licitar. Això significa que es pot cobrar la renda social garantida en la seva totalitat o pot ser un complement a ingressos econòmics que pugui percebre la família.

- Les persones soles perceptores de pensions no contributives de baixa quantitat. L'any 2017 aquestes persones reberen una pensió de 368 euros al mes; la renda social complementa aquesta pensió amb 108 euros mensuals.
- El 2018, a partir del 2 de gener, s'hi han incorporat les persones soles, majors de 45 anys, amb ingressos escassos, amb la qual cosa es completa la cobertura de les situacions de més greu dificultat per manca de recursos.

La RSG és compatible amb altres prestacions finalistes com ara una beca per menjador, o una ajuda econòmica per dependència. La renda social garantida pot millorar la situació de les famílies amb estructures dèbils, clarament les famílies monoparentals femenines empobrides. També pot ajudar a famílies amb més dificultats d'inserció laboral amb càrregues familiars. Pot ajudar a millorar la situació de dones joves en dificultat per violència de gènere, dones majors empobrides i altres situacions de dificultat.

S'ha de tenir present que la RSG promou canvis a mitjà i llarg termini. Canvis a les estratègies familiars desenvolupades per

evitar l'extrema explotació, ja que evita que ningú es trobi en situacions d'emergència per manca de recursos. Pot aturar el procés d'exclusió quan aquest ha començat per la cronicació d'una situació d'atur, ja que permet estabilitzar la situació.

Després del primer any de funcionament, a finals de 2016, hi havia 1.033 titulars, dels quals 263 eren beneficiaris de PNC; els altres 770 són famílies en situacions de dificultat econòmica. La mitjana de les famílies és de quatre membres, és a dir, la RSG el 2016 arribà directament a unes 3.200 persones. Durant l'any 2017 s'havien rebut un total de 8.693 sol·licituds. A data de 31 de desembre de 2017, hi havia 5.223 llars beneficiàries de la prestació. El pressupost executat de manera efectiva al llarg de 2017 va ser de 10.424.240 euros; és a dir, la mitjana de la prestació per família va ser de 1.995,83 euros, però s'ha de tenir present que moltes famílies s'incorporaren els darrers mesos de 2017; a més, hi ha situacions molt diverses, amb una important presència de persones que viuen soles.

Les famílies cobren una mitjana de 686 euros per mes; les persones soles, 108 euros, bàsicament perquè es tracta en aquests casos d'un complement de les PNC. Les quanties són limitades, no es pot arribar a les aportacions de Navarra o del País Basc. Les condicions de finançament que hi ha a les Illes no permeten arribar als nivells d'aquestes altres comunitats de l'Estat. Els propers objectius en relació amb la renda social garantida són aconseguir més agilització en la tramitació, per això s'han incorporat més treballadors públics al servei de

Serveis Socials, que és l'encarregat de gestionar-la. L'altre repte és incorporar, tan prest com sigui possible, les persones que viuen soles, especialment els majors de 45 anys sense ingressos, que tenen més dificultats objectives d'incorporar-se al mercat laboral. Per a les persones soles sense ingressos la quantia de la renda social garantida seria de 428 euros.

No és l'única prestació pública desenvolupada pel Govern constituït el 2015, també s'ha posat en marxa, com s'ha explicat, la prestació d'emancipació per a joves extutelats per l'Administració pública, i es manté –juntament amb els consells insulars– la renda mínima d'inserció, com s'explica a una altra secció d'aquest apartat. Sí que és, però, l'única renda garantida.

Quin és l'impacte de la RSG sobre la pobresa? Encara és prest per avaluar aquest impacte, però es pot dir que les famílies i persones perceptores de RSG continuaran en situació de pobresa, encara que, sense dubte, es moderen els efectes de la dinàmica més negativa de la pobresa. La pobresa és conseqüència de fenòmens i causes estructurals, la resolució de les quals escapa a la capacitat d'una prestació, encara que sigui garantida. Els efectes del sistema econòmic que produeix la pobresa depenen de l'evolució del mercat de treball, del model productiu que es desenvolupa, de les condicions laborals i salarials, de polítiques de recaptació progressiva i de molts altres factors.

## 6.5.

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

El Govern té la competència de gestió i seguiment del conveni de col·laboració amb el Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat (2015-2017) per al desenvolupament de les prestacions bàsiques de serveis socials de les corporacions locals.

Les prestacions bàsiques queden recollides en la Cartera Bàsica de Serveis Socials. El Pla de Finançament dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics per a l'any inclou les prestacions i els serveis següents:

- Informació, valoració, assessorament, intervenció i derivació.
- Ajuda a domicili (complementària a l'oferta per Dependència).
- Ajuts econòmics d'emergència i per al cobriment de necessitats bàsiques a persones, famílies i unitats de convivència amb menors a càrrec.
- Allotjament alternatiu.
- Mediació intercultural i un ampli conjunt d'accions comunitàries.

El 2017 es varen aportar 9.724.776,00 euros per al Pla de Finançament dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics a les corporacions locals (8.960.100,00 euros de la Comunitat Autònoma i 764.676,00 euros del Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i

Igualtat). La gestió d'aquestes prestacions està concertada amb els consells insulars i s'expliquen a l'apartat 6.6.

## 6.6.

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

A continuació es presenten de manera resumida les actuacions dels consells insulars. Al llarg del 2011-2017 s'ha produït un intens procés de delegació o transferència de competències als consells, de tal manera que actualment són el referent als seus territoris de l'oferta de serveis socials, juntament amb les corporacions locals (municipis i mancomunitats).

#### 6.6.1. MALLORCA

L'activitat de l'IMAS per l'any 2017 s'ha centrat en la realització de diferents inversions que han afectat de manera especial els immobles destinats a la gent gran (reformes per un valor d'1,5 milions d'euros a la llar d'ancians) i, en segona instància, a la infància (ampliació d'instal·lacions residencials del Puig dels Bous). També hi ha un projecte de remodelació de la residència de la Bonanova per un valor de 2,4 milions d'euros.

A més, s'ha posat en marxa un programa de suport psicosocial a famílies amb menors a càrrec. Aquest programa forma

part de les accions de caràcter supramunicipal i s'executa des de tots els municipis de l'illa mitjançant convenis. Així mateix, s'ha ampliat el nombre de places concertades per a persones amb discapacitat.

A l'àmbit organitzatiu, durant el període analitzat aquesta institució va aprovar la seva Cartera de Serveis, que afecta quatre grans àrees: persones amb discapacitat; atenció a la dependència; inclusió social i menors, i família.

El pressupost de l'IMAS per al 2017 és de 176.903.072,5 euros, un 13,8% més que la dotació econòmica amb què comptà el 2017.

#### **6.6.1.1. Àrea de dependència**

S'ha avançat en el procés de transferència de competències i s'ha assumit la gestió de de la residència de Sant Miquel-Oms i els centres de Can Clar (Llucmajor), Son Bru (Puigpunyent), Can Real (Petra) i Son Perxana (Vilafranca). Està en tràmits l'assumpció de la residència Miquel Mir d'Inca.

En aquest moment, l'IMAS disposa de tres programes d'atenció a la dependència:

- Programa de gestió de places amb residències i centres de dia per a gent gran (propis i concertats).
- Programa d'assignació de places de gent gran.
- Programa de Prioritats Socials.

Durant aquest període s'han gestionat 1.563 places d'ingressos per dependència;

514 a residències, i 84 a centres de dia. Hi ha ingressats 142 homes i 372 dones en centres residencials d'estada permanent. S'han ingressat 27 homes i 57 dones en centres de dia. 582 places residencials corresponen a ingressos en centres propis, 821 a centres concertats, 60 places de centre de dia en centres propis i 100 en centres de dia concertats.

En un altre ordre de coses, el Programa de Gestió del Servei d'Atenció Integral a Domicili (SAID) va atendre 91 usuaris. El programa de memòria i altres reptes quotidians va assolir la participació de 1.655 persones majors, totes de la Part Forana (1.422 dones i 233 homes). El programa de formació i suport als familiars cuidadors va arribar a 185 persones cuidadores i comptà amb 23 espais grupals per a familiars cuidadors.

#### **6.6.1.2. Àrea de persones amb discapacitat**

En aquesta àrea, el més destacable és la creació de 250 noves places per a persones amb discapacitat intel·lectual i del desenvolupament. Igualment, s'ha posat en marxa un conjunt de serveis de promoció de l'autonomia per a persones amb discapacitat física (250 places per atendre fins a 500 persones).

Pel que respecta a l'activitat dels diferents recursos de l'IMAS que treballen en aquesta àrea, cal destacar que s'han dut a terme 185 actuacions en accessibilitat, la majoria de les quals es referiren a consultes tècniques (99) i/o de comprovació de l'accessibilitat (77). El Servei d'Interpretació de la Llengua de Signes va atendre

103 persones, de les quals 20 eren noves persones usuàries. Es varen dur a terme 1.451 serveis, la majoria a centres de salut i hospitals (460).

En aquesta àrea, a la secció de recursos sociolaborals, també es dugueren a terme quatre cursos de formació per a l'ocupació, en què participaren 37 persones. Es varen atendre deu persones amb discapacitat des del Programa de Formació i Ocupació Raixa, i 159 des del servei d'inserció sociolaboral (ERGON, treball amb suport), amb la qual cosa es varen generar 156 contractes laborals, 109 a l'empresa privada, 35 a l'Administració pública, nou a empreses d'economia social i tres a cooperatives.

La xarxa coordinada de serveis de promoció per a persones amb discapacitat física sobrevinguda a l'illa de Mallorca va atendre 260 persones (99 dones i 161 homes). La majoria d'elles varen ser persones d'edats situades entre els 30 i 64 anys (67% del total). Un 56% d'aquesta gent tenen reconegut un grau de discapacitat situat entre el 75% i el 100%.

El Servei d'Atenció Integral de Persones amb Discapacitat Sensorial Auditiva va atendre 255 persones (127 homes i 128 dones).

Pel que fa a l'acció concertada de places de persones amb discapacitat, s'han concertat 1.203 places.

Pel que respecta a les ajudes econòmiques a persones amb discapacitat, l'IMAS en va concedir 301. Se'n varen sol·licitar 350. La majoria anaren destinades a tractaments rehabilitadors sociosanitaris (144).

El programa de valoració, avaluació i seguiment de persones amb discapacitat va efectuar 254 valoracions i rebé 219 noves sol·licituds, de les quals un 42,47% correspongueren a sol·licituds d'habitatge supervisat, un 36,98% a sol·licituds de places a centre de dia i un 20,55% a sol·licituds de places residencials. A 31 de desembre de 2017, 474 persones es trobaven en llista d'espera.

Les places concertades per persones amb discapacitat suposen un total de 1.263, distribuïdes de la manera següent: 537 a centre de dia, 206 a centre residencial, 178 a centre residencial amb centre de dia, 342 habitatges supervisats, 60 noves places concertades, 25 a centre de dia, 23 a centre residencial i 12 a habitatges supervisats.

### 6.6.1.3. Àrea de menors i família

Pel que respecta a les inversions, s'ha ampliat la capacitat del centre Puig dels Bous, amb una inversió de quasi 100.000 euros per a la creació d'una sala polivalent i noves habitacions per atendre casos d'emergència.

A l'àmbit qualitatiu, destaca l'activitat del Consell de la Infància i Adolescència de l'IMAS, organisme de participació infantil i juvenil de la institució. Aquests joves varen participar en el VI Congrés Internacional de Ciutats Amigues de la Infància, organitzat per Unicef a Madrid.

### 6.6.1.4. Àrea d'inclusió social

Durant l'any 2017 es va dur a terme el segon recompte de persones sense sostre a Mallorca. Durant la jornada, que es va fer



a diferents municipis, es localitzaren 209 persones. També s'han posat en marxa nous serveis com el d'acollida residencial per a expesos que es troben en situació social complicada per intentar facilitar-los la inserció social, o un servei d'acolliment específic per a famílies amb infants. A més, s'ha adequat a les necessitats actuals el servei ofert per la Fundació Trobada a Manacor, que s'ha ampliat a 24 hores els 365 dies de l'any.

L'Equip de Valoració, Derivació i Seguiment de la Xarxa d'Inserció Social va atendre 476 persones i efectuà 2.376 intervencions.

El centre d'acollida i inserció social Ca l'Ardiaca va tenir 2.280 ingressos, corresponents a un flux de 1.014 persones ateses. (Vegeu els quadres [AIII-77](#) i [AIII-78](#)).

Al centre Sa Plaçeta (persones majors d'edat, amb toxicomania o politoxicomania activa sense allotjament), es varen atendre 250 persones, amb un total de 1.656 ingressos. Al centre d'acollida i inserció social Casa de Família, centre de mitjana exigència, es varen atendre 254 persones i es produïren 262 ingressos.

La Unitat Mòbil d'Emergència Social (UMES) va prestar atenció a 1.333 persones (1.045 homes i 288 dones). D'aquest conjunt, 387 persones viuen al carrer de manera permanent i 759 ho feren de manera temporal; 187 no es trobaven en situació de carrer.

El programa d'acollida i allotjament a la part forana, Alberg de Manacor, va atendre 95 persones i tingué 639 ingressos, dels quals 32 varen constituir-se en nous expedients.

El Programa de Reinserció Social per a Població Penitenciària i Exreclusos va atendre 32 persones, la majoria d'elles de nacionalitat espanyola (78%) i amb edats compreses entre els 45 i els 54 anys.

El programa d'acolliment de famílies en situació d'emergència va atendre 10 famílies constituïdes per 15 adults i 16 menors. Es reberen 37 sol·licituds de famílies. La majoria varen ser derivades des de l'UMES i des dels serveis socials municipals.

El programa d'atenció sociolaboral va atendre 45 persones i es va aconseguir la inserció de 20.

Es va efectuar el seguiment de 50 persones provinents de la situació d'alta dels diferents centres de la Xarxa d'Inclusió Social.

Pel que respecta a la secció de prestacions socials, es varen aprovar 904 noves sol·licituds de renda mínima d'inserció i hi va haver 3.927 persones perceptores, de les quals 1.918 són titulars i 2.009 són beneficiaris. D'aquests, 1.260 corresponen a persones menors d'edat.

Pel que respecta al programa d'acompanyament a la inserció, es varen atendre 1.432 persones. 301 varen ser baixa en haver aconseguit una ocupació. Els programes de formació i capacitat per a la inserció sociolaboral de col·lectius vulnerables varen comptar amb la participació de 482 assistents a programes formatius (272 dones i 210 homes). S'efectuaren 723 derivacions a programes formatius. El col·lectiu més nombrós correspon a persones d'edats compreses entre els 45 i els 54 anys.

El programa de mediació amb empreses va suposar que 49 persones fossin derivades a empreses amb clàusules socials, que després set aconseguissin treball en aquestes empreses i que 70 duguessin a terme pràctiques formatives després per la mediació de les entitats de formació.

#### **6.6.1.5. Atenció a les drogodependències**

Pel que respecta al programa d'atenció i tractament ambulatori de persones drogodependents, s'han atès 1.954 persones i s'han donat 1.854 altes. Han entrat al programa 654 casos nous; d'aquests, 405 han estat homes i 249 dones. (Vegeu els quadres d'[AIII-79](#) a [AIII-82](#)).

El programa d'atenció i tractament residencial per a persones drogodependents Casa Oberta ha atès 87 persones. Un 18% han estat alta terapèutica.

#### **6.6.1.6. Secció de suport tècnic municipal**

S'han rebut 540 demandes, provinents de diversos municipis, que guarden relació amb el disseny de nous projectes municipals, redacció i aplicació de normativa municipal de serveis socials i redacció de protocols d'actuació o derivació entre serveis.

Així mateix, s'han signat 121 convenis de cooperació amb 40 municipis i una mancomunitat.

El programa de suport a l'educació per a la salut a centres educatius forma i assessora professors i orientadors escolars en

matèria d'educació per a la salut. Aquest any hi han participat 191 professors i 3.860 alumnes. S'ha actuat a 22 municipis i a 34 centres escolars.

#### **6.6.1.7. Menors i família**

L'àrea responsable de la protecció a la infància Mallorca ha generat 1.835 expedients actius durant l'any 2017, dels quals a desembre del mateix any n'hi havia 1.582. Es varen tancar de manera definitiva 107 expedients.

S'executaren 530 mesures jurídiques, de les quals 174 foren declaracions de tutela; 215 varen ser declaracions de risc, i 141, resolucions de guarda. El desembre de 2017 hi havia 899 declaracions de tutela, 369 declaracions de risc i 120 de guarda.

El programa de valoració i urgències va rebre 2.351 demandes i va dur a terme 2.429 actuacions de primera valoració o urgència. (Vegeu el quadre [AIII-83](#)).

El motiu principal de demanda al servei correspon a demandes de maltractament físic (34,89%), seguit de situacions de negligència o abandó del menor (22,29%) i situacions d'incapacitat per part de la família per controlar la conducta del menor (21,05%). (Vegeu el quadre [AIII-84](#)).

El programa de valoració d'abús sexual infantil va atendre 231 menors, 65 amb dates compreses entre els 0 i els 6 anys, 80 amb edats situades entre els 7 i els 12 anys i 86 amb edats compreses entre els 13 i 18 anys. Afectaren 163 persones de sexe femení i 65 de sexe masculí. A més, 97 casos pertanyen a Palma i 134 a la Part Forana.

Pel que respecta als menors estrangers no acompanyats, es varen atendre 35 nous casos, 33 de sexe masculí i dos de sexe femení. Més de la meitat d'aquests provenien d'Algèria (57%), la resta de nacionalitats presenten pocs casos (dos per nacionalitat com a màxim), de manera que pertanyen a una gran diversitat de països.

Els menors de 14 que cometeren infraccions a la norma varen ser 225. D'aquests, 165 foren homes i 65 dones. De Palma es derivaren 113 casos i 105 de la Part Forana.

Com a programa complementari a les mesures de protecció de menors, es disposa de programes concertats de mediació i integració familiar. Aquests varen atendre 540 menors d'edat. (Vegeu el quadre [AIII-85](#)).

El programa de visites familiars va atendre 253 menors pertanyents a 178 nuclis familiars.

La secció territorial del servei de protecció de menors va atendre 1.520 casos, que corresponen a 466 diligències obertes i 1.054 expedients actius.

La secció d'acolliments familiars va acollir 121 infants de forma temporal. El 31 de desembre de 2017 hi havia 82 acolliments. Durant aquest mateix any s'iniciaren 43 acolliments i n'acabaren 40. Els principals motius de finalització de l'acolliment temporal foren per guarda amb finalitat d'adopció (23%), acolliment familiar permanent amb família aliena (23%), retorn familiar (20%) i acolliment familiar

permanent amb família extensa (15%). (Vegeu el quadre [AIII-86](#)).

Pel que respecta als acolliments temporals en família pròpia, es varen constituir 105 acolliments. Un total de 44 s'iniciaren durant l'any 2017, 82 estaven constituïts a 31 de desembre i 29 finalitzaren durant l'any esmentat.

Els acolliments permanents en família pròpia varen ser 392: 49 s'iniciaren durant l'any 2017, 349 estaven constituïts a 31 de desembre i 61 finalitzaren durant l'any esmentat. Tot i això, en un 72% dels casos finalitzats els joves varen continuar residint amb la família acollidora tota vegada complida la majoria d'edat.

Els acolliments permanents en família aliena varen ser 103: 16 s'iniciaren durant l'any 2017, 90 estaven constituïts a 31 de desembre i 13 finalitzaren durant l'any esmentat. Tot i això, en tots els casos finalitzats per compliment de la majoria d'edat de l'acollit (set casos), els joves varen continuar residint amb la família acollidora.

Pel que fa a la secció d'adopcions, l'any 2017 es varen adoptar 11 nins en la modalitat d'adopció nacional. Hi ha 106 famílies en llista d'espera. En la modalitat d'adopció internacional, es varen adoptar vuit menors. Hi ha 57 famílies en llista d'espera d'assignació i 67 expedients oberts, dels quals es fa seguiment. De Rússia s'adoptà un menor; del Vietnam, un altre; dos varen provenir de les Filipines; dos de la Xina, i dos d'Etiòpia.

El programa d'infància i família (programa d'intervenció psicoterapèutica) va atendre

509 casos de nins i adolescents, dels quals 206 eren nous casos. Es tancaren 158 casos, 77 per consecució dels objectius proposats, 37 per abandó del tractament i 44 per altres motius (canvi de residència, tractament no iniciat, etc.). (Vegeu els quadres [AIII-87](#) i [AIII-88](#)).

El programa d'atenció residencial va atendre 777 menors. Durant el 2017 es produïren 442 altes i 433 baixes. A centres propis de l'IMAS es varen acollir 283 menors, mentre que en centres concertats es varen acollir 494 menors. (Vegeu el quadre [AIII-89](#)).

#### **6.6.1.8. Serveis d'atenció a la ciutadania**

En total es varen atendre 60.142 demandes.

Al programa de famílies nombroses a 31 de desembre de 2017 es comptabilitzà un total de 14.360 títols en vigor; d'aquests, 12.450 (87%) pertanyen a la categoria general i 1.910 a la categoria especial (13%). Durant el 2017 es varen tramitar 1.283 títols nous i se'n varen renovar 4.884.

Finalment, el servei d'inspecció i expedients sancionadors va dur a terme 122 inspeccions, tramità 114 expedients d'inspecció i tres expedients sancionadors i dugué a terme 72 visites d'inspecció prèvia a l'autorització i acreditació d'un servei. Els àmbits d'inspecció que presentaren més activitat varen ser el de persones majors (63 inspeccions), població general (30) i persones amb discapacitat (24). L'àmbit d'infància i família va rebre 11 inspeccions, i el d'inclusió social, dues.

### **6.6.2. MENORCA**

El Departament de Benestar Social i Família del Consell Insular de Menorca ha destinat l'any 2017 un total de 20.702.174,19 euros a les diferents àrees que gestiona. Del conjunt, la que presenta més despesa és la de promoció i atenció a la gent gran dependent i envelliment actiu –amb un total de 5.538.288,32 euros–, seguida de la de residències i centres de dia per a persones amb discapacitat –amb una despesa global de 4.673.646,72 euros– i la de residència, centres de dia i altres serveis assistencials per a gent gran, que presenta una despesa de 3.102.269,16 euros. Presenten menor despesa el Servei Insular de Família (2.452.217,10 euros) i l'apartat de prestacions econòmiques dels Serveis Socials, amb una despesa de 2.313.800,56 euros. Cal fer constar que aquestes dades no tenen en compte les del Consorci Sociosanitari Santa Rita, les de la Fundació de Persones amb Discapacitat de l'illa de Menorca i les dels ajuntaments de l'illa de Menorca en l'àmbit dels serveis socials. (Vegeu el quadre [AIII-90](#)).

#### **6.6.2.1. Infància i família**

Per àrees, i en funció de les dades disponibles, el Servei Insular de Família ha rebut 227 notificacions de possibles situacions de maltractament. D'aquest conjunt s'han obert 134 expedients. Així mateix, s'han obert 20 expedients de tractament de menors fills de dones víctimes de violència de gènere; nou expedients corresponents a mesures educatives a menors de 14 anys que han comès infraccions; cinc expedients de tractament d'abús sexual infantil; tres de col·laboració amb altres entitats;

dos de joves infractors amb mesures no privatives de llibertat, i dos de seguiment postadoptiu.

Del conjunt dels 134 expedients esmentats, el cas més nombrós correspon a situacions de negligència, que en les diferents modalitats sumen un 62,69% dels casos notificats. A continuació, trobam diverses situacions de maltractament (23,14%) i, amb valors més baixos, casos de notificació d'abusos sexuals (11,19%) i sol·licituds de guarda (2,98%). (Vegeu el quadre [AIII-91](#)).

En relació amb les mesures adoptades pel Servei Insular de Família, a 31 de desembre de 2017 hi havia oberts 175 expedients, que corresponen a 66 declaracions jurídiques de risc, 45 tuteles, set guardes i 57 expedients que es trobaven en fase de valoració sense que s'hagués emès encara una resolució.

En el programa d'acolliment residencial, en la mateixa data esmentada abans, hi havia 13 menors en centres de protecció. Durant el mateix període es varen produir deu baixes de centres. Cinc ho foren per reintegració del menor amb la seva família, tres per majoria d'edat, un per canvi a acolliment familiar i un per causa sense especificar.

Al programa d'acolliment familiar, a 31 de desembre de 2017 hi havia 28 menors en situació d'acolliment familiar, 25 en acolliment familiar administratiu i tres en acolliment familiar judicial. (Vegeu el quadre [AIII-92](#)).

Es varen produir 14 baixes d'acolliment familiar, motivades per adopció del menor

en cinc casos, per assoliment de la majoria d'edat en tres, per causes sense determinar en tres casos més, dos per reintegració del menor amb la seva família i un per canvi a mesura d'acolliment residencial. (Vegeu el quadre [AIII-93](#)).

El programa d'adopcions va rebre quatre noves sol·licituds d'adopció nacional i es va emetre un certificat d'idoneïtat per adopció nacional. Per aquest motiu, a 31 de desembre de 2017 hi havia 15 famílies amb certificat d'idoneïtat pendents d'assignació.

En el que respecta a l'adopció internacional, es varen presentar dues noves sol·licituds, es va emetre un certificat d'idoneïtat i a 31 de desembre de 2017 quatre famílies valorades es trobaven en espera d'assignació d'un menor.

Durant l'any 2017 han arribat a Menorca tres menors en acolliment preadoptiu. Dos d'adopció internacional procedents d'Etiòpia i de Vietnam i un d'adopció nacional.

Així mateix, durant l'any 2017 es varen obrir dos expedients del programa de postadopcions, mentre que el programa de recerca d'origens va treballar en un cas.

A més dels recursos esmentats, el Consell Insular de Menorca disposa d'un programa d'intervenció socioeducativa amb menors infractors menors de 14 anys. El programa consisteix a intervenir mitjançant programes educatius en el mateix medi del menor, que actuen sobre els factors de risc de reincidència i potencien els factors protectors del menor i el

seu entorn. El programa també presenta un vessant preventiu i ofereix un “Taller de resolució de conflictes” als alumnes de cinquè i sisè d’educació primària i als de segon d’ESO.

Des d’aquest programa s’ha treballat en mesures educatives amb 16 menors:

- Expedients oberts l’any 2017: 9.
- Expedients oberts en anys anteriors: 7.

Dels 16 casos que s’han atès per mesures educatives, 14 eren de sexe masculí i dos de sexe femení. Els delictes comesos per aquests menors varen ser: en deu casos, robatori; quatre d’assetjament; dos de danys al mobiliari urbà, tres de danys a particulars i dos d’agressió.

Pel que respecta a les actuacions preventives, s’han registrat 28 peticions per dur a terme el Taller de resolució de conflictes, del qual s’han dut a terme 84 sessions entre les informatives als professors i les de desenvolupament del taller.

El programa d’atenció a menors fills de dones derivades del Centre Assessor de la Dona treballa amb els nins i nines diferents components psicològics i educatius per pal·liar les conseqüències psicològiques de la vivència familiar i alhora promoure una bona gestió de les emocions i l’aprenentatge de models de resolució de conflictes no violents. Alhora, es treballa també amb les mares per enfortir-ne les habilitats parentals, fomentar unes expectatives adequades envers els fills i que els puguin acompanyar en el seu procés de recuperació.

El programa ha treballat amb 20 menors d’edat, 13 de sexe femení i set de sexe masculí, amb edats compreses entre els 4 i els 17 anys. El grup més nombrós és el de 17 anys (quatre joves) i el de 7 anys (tres fillets).

El Programa d’Intervenció en Menors Víctimes d’Abús Sexual (PAS) és un programa d’intervenció psicoterapèutica. Durant l’any 2017 s’han atès cinc casos, tots de sexe masculí: un de 8 anys, dos de 9 anys, un de 13 anys i un de 14 anys.

#### 6.6.2.2. Toxicomanies

Un altre dels serveis del Consell Insular de Menorca és el Servei Coordinador de drogodependències, que pertany també al Departament de Benestar Social i Família.

Cal esmentar que el Consell Insular de Menorca va aprovar el II Pla Insular sobre Drogodependències i Addiccions de Menorca 2015-2020.

Pel que fa a l’activitat dels diferents serveis i programes d’aquest àmbit, durant l’any 2017 es varen rebre 148 sol·licituds de participació a diferents tallers preventius i hi varen participar 13 centres educatius, 37 tutors i 720 escolars. (Vegeu el quadre [AIII-94](#)).

Pel que respecta a actuacions d’assistència, l’any 2017 han rebut tractament 412 persones amb problemes derivats de les seves addiccions, i s’han atès i assessorat 126 famílies al servei en 45 sessions informatives. Del total d’aquestes intervencions, un 81% han estat sobre persones de sexe masculí i un 19% de

sexe femení. Les demandes que apareixen amb més freqüència són les derivades de l'addicció a l'alcohol (28,75%), seguides de les de psicoestimulants (cocaïna i amfetamina), amb un 19,60%, cànnabis amb un 14,37%, alcohol més cocaïna (13,47%), opiacis (13,07%), addiccions sense substàncies (7,84%), opiacis més cocaïna (1,30%) i psicofàrmacs (1,96%).

L'edat que més tractaments presenta és la compresa entre els 31 i els 40 anys, amb 53 dels 153 tractaments. (Vegeu el quadre AIII-95).

El programa de desintoxicació hospitalària va atendre dues persones, una de les quals va finalitzar amb èxit el tractament i l'altra va canviar de programa. Pel que respecta al programa de tractament amb agonistes (metadona), hi varen passar 106 persones, de les quals 14 el finalitzaren amb èxit, 74 continuaven actius al final de l'any, sis abandonaren el tractament, quatre foren derivats a altres recursos terapèutics i deu varen ser traslladats. Una persona va iniciar tractament amb antagonistes (naltrexona) i va ser traslladada a comunitat terapèutica.

Pel que respecta al programa d'intervenció psicosocial, va atendre 53 persones en tractament (25 famílies). Es produïren dos abandonaments, dos ingressos a centre penitenciari i dos a comunitat terapèutica. Per programes destinats a tractar problemes de consum de determinats tòxics, cal destacar els que s'adrecen al consum d'alcohol. Aquests sis programes són: desintoxicació hospitalària, desintoxicació ambulatoria, tractament *anticraving* d'alcohol (naltrexona), tractament amb dissuasors, programa

ma d'intervenció psicosocial i programa de beguda controlada.

En el marc del de desintoxicació hospitalària, va iniciar tractament una persona, que passà a un programa orientat a mantenir l'abstinència. El programa de desintoxicació ambulatoria, l'iniciaren tres persones, dues de les quals el finalitzaren amb èxit i una passà a un programa orientat a mantenir l'abstinència. Dues persones iniciaren el tractament en el programa de tractament *anticraving* d'alcohol i el varen continuar a final d'any. 50 persones varen iniciar el programa de tractament amb dissuasors, de les quals tres el finalitzaren amb èxit, 37 continuaven a final d'any, cinc l'abandonaren, un ingressà a centre penitenciari i quatre a comunitat terapèutica. El programa d'intervenció psicosocial va atendre 114 persones (37 famílies), de les quals 20 abandonaren el programa. Finalment, va iniciar el programa de beguda controlada una persona, que va ser baixa per canvi de residència.

Pel que fa als programes relacionats amb el consum de cànnabis, hi participaren 58 persones, de les quals 54 continuaven a finals d'any 2017, quatre abandonaren el programa i una fou alta terapèutica.

El programa per a persones amb problemes de consum d'estimulants va atendre 126 usuaris (35 famílies). El programa tingué vuit abandonaments, dos trasllats a comunitat terapèutica i cinc altes terapèutiques.

El programa per a persones amb problemes amb altres conductes addictives va tractar 36 persones, de les quals quatre l'acabaren

amb èxit, nou l'abandonaren i 23 es mantienien en el programa a final d'any.

El programa per a col·lectius amb alta vulnerabilitat va atendre 42 persones, de les quals tres el finalitzaren amb èxit, 15 l'abandonaren i 24 es mantienien en el programa a final d'any.

El programa de tractament per adolescents en risc va atendre 31 joves, dels quals quatre abandonaren el programa, dos varen ser alta terapèutica i 25 continuaven en el programa a final d'any.

Pel que respecta a tractaments per a persones amb discapacitat i consum de tòxics, es varen atendre 44 persones (11 famílies). Al programa per a persones amb patologia dual, hi varen accedir 66 persones i vuit persones participaren en el programa de tractament per a població penitenciària.

Entre els altres programes complementaris cal destacar el programa de suport familiar, que va atendre 126 famílies, de les quals 105 varen mantenir un seguiment quan el seu familiar va acudir al programa.

### 6.6.2.3. Immigració

El Consell Insular de Menorca disposa d'un servei d'assessorament en immigració i estrangeria.

Durant l'any 2017 es varen obrir 396 expedients, amb la qual cosa s'aprecia un augment significatiu de persones de nacionalitat colombiana i una arribada massiva de ciutadans veneçolans a finals de l'any 2017. El servei rebé 2.904 visites

de persones de 58 nacionalitats diferents. Les nacionalitats més destacades pel nombre de visites varen ser: colombians, amb 397 visites; marroquins, amb 245 visites; espanyols nacionalitzats, amb 217 visites (si ajuntam els espanyols d'origen el total passaria a segona posició, amb 313 visites); brasilers, amb 179 visites; equatorians, amb 177 visites; peruans, amb 145 visites; dominicans, amb 144 visites; argentins, amb 137 visites; senegalesos, amb 129 visites, i cubans, amb 85 visites.

En funció de la situació administrativa dels usuaris, es detecten 229 usuaris en situació regular i 167 en situació irregular.

Per edats, el grup d'edat més nombrós va ser el de persones de 31 a 40 anys (119 persones), seguit del de 21 a 30 anys (82 persones) i el de 41 a 50 anys (80 persones).

Per gènere, acudiren 230 dones i 166 homes.

Pel que fa al nivell educatiu dels usuaris nous del servei, es detecta un descens en estudis primaris i un augment dels estudis universitaris. Les persones amb estudis secundaris varen ser 191; amb estudis primaris, 32; sense estudis, 13; analfabets, dues; amb estudis universitaris, 82, i sense especificar, 76.

Les demandes més freqüents varen ser les relacionades amb la targeta familiar comunitària (TFC) (442), les de nacionalitat (434) i les d'arrelament (313). (Vegeu el quadre [AIII-96](#)).



#### 6.6.2.4. Dona

Aquest servei disposa de diversos programes: Programa de Prevenció i Programa Assistencial. Aquest darrer disposa dels serveis següents: 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 de Dones Víctimes de Violència de Gènere.

El programa de prevenció va dur a terme vuit tallers de prevenció de la violència en la parella i va donar formació a 158 alumnes de segon de batxillerat i 26 tallers de sensibilització contra la violència de gènere, en els quals participaren 577 alumnes de tercer d'ESO.

Pel que respecta al programa assistencial, el Centre Assessor de la Dona va obrir 128 expedients, que sumats als ja existents en fan 448, i va dur a terme 2.228 visites.

La tipologia de maltractaments més freqüent és la que combina maltractament psicològic i físic (205 casos), seguida del maltractament psicològic (109 casos). (Vegeu el quadre [AIII-97](#)).

El pis d'acollida per a dones víctimes de violència de gènere i els seus fills va acollir 13 dones, 10 de nacionalitat espanyola, i 11 dels seus fills. L'edat més freqüent entre les dones acollides va ser la compresa entre els 31 i 40 anys (nou dones), amb un nivell d'estudis majoritari els primaris (set casos) i els secundaris (cinc casos). 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 64 dies. Els motius de baixa han estat els següents: dos per incompliment de les normes i el pla de feina signat; quatre per haver assolit els objectius (incorporació al món laboral, lloguer de pis i regularitzades les mesures legals, civils i penals pertinents); un cas va retornar amb l'agressor i dos per trasllat a altres illes. (Vegeu el quadre [AIII-98](#)).

El Programa d'Atenció a Fills de Mares Víctimes de Violència de Gènere va atendre 20 fillets (13 de sexe femení i set de sexe masculí) amb edats compreses entre els 4 i els 17 anys.

#### 6.6.3. EIVISSA

Durant l'any 2017, el Departament de Sanitat, Benestar Social, Igualtat i Relacions amb Entitats i Associacions del Consell Insular d'Eivissa ha destinat 11.360.135,82 euros a les diferents àrees que gestiona. D'aquest conjunt, la que presenta més despesa és la de serveis socials i promoció social, amb una despesa de 5.769.691,66 euros; seguida de la despesa dedicada a menors, amb un total de 2.052.937,48 euros. A continuació, segueixen les destinades a discapacitats, amb una despesa global d'1.648.666,34 euros; inserció sociolaboral, amb una despesa de 994.954,28 euros; l'Oficina de la Dona, amb una despesa de 476.935,46, i, finalment, drogodependències, amb una despesa de 416.950,60 euros.

L'any 2017 també es va licitar i contractar el Diagnòstic Insular d'Igualtat d'Oportunitats entre Homes i Dones-Eivissa per un valor de 16.000 euros.

### 6.6.3.1. Menors

L'any 2017 s'han obert 160 expedients de protecció de menors. D'aquest total, 113 corresponen a expedients d'informació prèvia, 31 de protecció, sis d'adopció internacional, cinc d'adopció nacional, quatre de col·laboració i un d'acolliment familiar. (Vegeu el quadre [AIII-99](#)).

El motiu principal d'incoació dels expedients de protecció va correspondre a situacions de negligència (18 casos), seguit de set casos amb diversos indicadors de risc, i dos casos de situacions de maltractament físic, de guarda voluntària i de menors estrangers no acompanyats. D'aquestes 31 situacions, s'incoaren sis declaracions de desemparament amb acolliment familiar administratiu, dues d'acolliment institucional, dues declaracions de risc per negligència i 21 d'adopció de mesures sense desemparament amb acolliment institucional.

Els principals derivants varen ser les forces i cossos de seguretat, amb 89 casos, i 3 derivacions d'ofici. (Vegeu el quadre [AIII-100](#)).

Així mateix, es varen comunicar 341 possibles situacions de risc, 209 per possible negligència, 39 per possible maltractament físic, 35 per infraccions de la Llei 5/2000 (de menors de 14 anys), 32 renotificades, 18 per possible abús sexual, sis per maltractament emocional i dues corresponents a menors estrangers no acompanyats. Els principals derivants d'aquestes situacions varen ser el sistema educatiu (89 derivacions) i les forces i cossos de seguretat (també 89 derivacions).

Se varen emetre 14 declaracions de tuteles, de les quals 11 corresponen a menors de 6 a 15 anys, dues de 16 a 18 anys i una de 0 a 5 anys. Durant el mateix any, es varen cessar set tuteles, sis de corresponents a menors de 16 a 18 anys que compliren la majoria d'edat i una de 6 a 15 anys per reincorporació familiar.

A finals de desembre de 2017 hi havia 80 menors tutelats pel Consell d'Eivissa.

Durant l'any 2017, es varen produir 42 altes d'acolliment residencial. D'aquests 42 casos, 15 varen ingressar a conseqüència de l'actuació de les forces i cossos de seguretat, deu a conseqüència de la constitució de la tutela automàtica, cinc per guarda provisional, quatre per canvis de mesura, quatre per canvi de centre, dues per sol·licitud de guarda dels pares i dues corresponents a menors estrangers no acompanyats. Durant el mateix any, es produïren 33 baixes d'acolliment residencial. La majoria de baixes varen ser per reincorporació familiar (14 menors), nou per reincorporació familiar, cinc per majoria d'edat i, respectivament, una per pas a acolliment familiar amb família extensa i quatre per canvi de centre. (Vegeu el quadre [AIII-101](#)).

A 31 de desembre de 2017 hi havia 32 menors en situació d'acolliment residencial.

Pel que respecta a l'acolliment familiar, se'n formalitzaren sis. Tres d'aquests varen ser acolliments temporals i tres de permanents. Es varen cessar vuit acolliments familiars, dels quals tres eren temporals i cinc permanents. Quatre d'aquests varen

acabar per pas a acolliment residencial, i els altres quatre, per majoria d'edat.

A 31 de desembre de l'any 2017 hi havia 40 menors en situació d'acolliment familiar. D'aquests, set eren temporals i 33 permanents. Un total de 42 d'aquests menors estaven en acolliment remunerat, 32 en família extensa i deu en família aliena.

Pel que respecta a l'adopció, es varen rebre 11 sol·licituds. Es varen emetre 14 resolucions d'idoneïtat, sis d'adopció nacional i vuit d'adopció internacional. No va arribar cap menor procedent d'adopció internacional. (Vegeu el quadre [AIII-102](#)).

Es varen presentar dues propostes d'adopció i es notificaren tres resolucions judicials d'adopció notificades. Tres d'aquestes propostes eren d'anys anteriors.

### 6.6.3.2. Discapacitats

La Secció d'Atenció a Persones amb Discapacitat i Trastorn Mental Sever ha disposat dels serveis següents:

- Centre Ocupacional de Cas Serres per a Persones amb Discapacitat Intel·lectual.
- Servei d'Assessorament i Inserció Laboral de Persones amb Discapacitat, SAIL-PD.
- Centre Ocupacional de Cas Serres per a Persones amb Discapacitat Intel·lectual.

El 2017 es va donar atenció a 34 persones usuàries, 15 homes i 19 dones. (Vegeu el quadre [AIII-103](#)).

El 2017 hi assistiren 16 participants (14 homes i dues dones) a l'itinerari A d'Habilitats Prelaborals i Reforç d'Instrumentals, mentre que deu participants assistiren a l'itinerari B.

Aquesta secció també disposa de programes específics.

El 2017, 23 persones usuàries participaren en activitats lúdiques i terapèutiques.

Pel que respecta al Servei d'Assessorament i Inserció Laboral de Persones amb Discapacitat (SAIL-PD), es varen atendre 145 usuaris, 103 d'aquests en procés d'inserció; la resta, valoració, seguiment de processos d'anys anteriors, informació de recursos, suport emocional, etc. De les 103 persones en processos d'inserció, 44 tenien PcD intel·lectual, i 59, PcD amb altres discapacitats.

Pel que fa a les accions formatives, hi varen participar 16 persones amb discapacitat intel·lectual (12 homes i quatre dones), de les quals nou varen signar contracte en empreses ordinàries i centres especials d'ocupació (CEO).

També deu persones amb discapacitat intel·lectual del Centre Ocupacional duen a terme activitats de manteniment i millora de les habilitats socials, operacions bàsiques, d'autonomia personal i aprenentatge de tasques administratives al Centre de Serveis Socials de Cas Serres.

Es formularen 52 contractes, 31 en empreses ordinàries (59,6%), 20 (38,5%) en centres especials d'ocupació i un (1,9%) a l'Administració.

Es varen inserir 44 persones. Set (13,5%) d'aquests contractes foren indefinits, dos en empresa ordinària i cinc en empresa protegida; quatre d'aquests varen ser a jornada completa, i tres, a parcial; quatre usuaris pateixen discapacitat intel·lectual; dos, discapacitat sensorial, i un, discapacitat física. Nou contractes varen ser d'un any, cinc en empresa ordinària i quatre en empresa protegida. Set d'aquests foren a jornada completa, i dos, a parcial. Vuit usuaris pateixen discapacitat física, i un, intel·lectual.

Un 69,2% (36 usuaris) varen ser contractes temporals de sis o menys mesos. D'aquests, 24 contractes varen ser en empresa ordinària, onze en empresa protegida i un a l'Administració. A jornada completa es varen formalitzar 25 d'aquests contractes i 11 a jornada parcial. Un total de 21 usuaris pateixen discapacitat física; 14, intel·lectual, i un, sensorial.

Les ocupacions més freqüents varen ser de neteja (nou: sis dones i tres homes) i cinc d'ajudant de cuina (tres dones i dos homes). (Vegeu el quadre [AIII-104](#)).

#### **6.6.3.3. Unitat de valoració de la dependència**

Aquest servei es defineix com a "unitat de prioritització social del Consell Insular d'Eivissa".

S'administren 487 places residencials i 100 places de centres de dia, de les quals 364 són públiques i 219 privades. D'entre les places públiques, 248 són de dependència i 128 són corresponents a places de l'Hospital Residència Assistida Cas Serres.

Durant l'any 2017 es varen sol·licitar 45 places a Can Misses, set al CATM i 38 a altres recursos. A Can Misses es varen derivar 36 casos d'atenció sociosanitària i nou d'atenció social.

#### **6.6.3.4. Llar d'Eivissa**

La Llar d'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.

Cada dia passen pel centre unes 360 persones i durant l'any 2017 es produïren 235 altes de socis. Es dugueren a terme set tallers. (Vegeu el quadre [AIII-105](#)).

#### **6.6.3.5. Dona**

L'Oficina de la Dona va atendre 614 casos, la majoria al Programa d'Atenció i Tractament a Víctimes de Violència de Gènere, que va atendre 432 dones. En 236 casos (54,63%) el maltractament va ser físic i psíquic; 138 casos (31,95%) varen ser de maltractament psíquic; 13 (301%) varen correspondre a agressions sexuals i de 45 casos (10,42%) no hi ha dades. (Vegeu el quadre [AIII-106](#)).

Les edats de les víctimes que més patiren violència va ser la compresa entre els 31 i 40 anys (170 dones), seguides de les dones de 41 a 50 anys (105 casos), de 21 a 30 anys (78 dones), de més de 50 anys (39 dones) i de 16 a 20 anys (11 dones). A més, 158 d'aquestes dones varen néixer a

l'estranger, 131 a la península Ibèrica i 106 a les Illes Balears. Pel que respecta al nivell d'estudis, 125 tenien estudis primaris; 113, estudis secundaris o d'FP; 96, batxillerat; 49, estudis universitaris; tres eren analfabetes, i dues tenien el graduat escolar. No es tenen dades de la resta.

Una majoria d'aquestes dones (175) tenien contracte de treball, mentre que 111 estaven inactives, 65 desenvolupaven activitats pròpies de l'economia submergida, 32 estaven aturades amb ingressos, quatre autònomes i dues pensionistes. No es tenen dades de la resta.

A més, 104 d'aquestes dones varen patir maltractaments entre un i tres anys; 75, entre cinc i deu anys; 64, entre tres i cinc anys; 55, menys d'un any; 58, més de deu anys; sis, de forma puntual, i 70, sense especificar.

En la majoria dels casos la persona maltractadora va ser un company (107 casos) o un excompany (97 casos). En 77 ocasions va ser el nuvi, en 74 el marit i en 30 l'exmarit. En 36 casos no es disposa de dades al respecte.

La majoria de les 210 derivacions rebudes varen ser provinents del Jutjat de Violència (73) i de l'IB-Salut (53). Ja a més distància els Serveis Socials d'Atenció Primària derivaren 29 casos; 29 més la Guàrdia Civil, i 26 la Policia Nacional.

Es va prestar atenció psicològica a 172 casos, amb els quals es varen dur a terme 1.155 sessions. D'aquestes demandes, 117 ho varen ser per maltractaments físics i psíquics, 50 per maltractaments psíquics i cinc per agressions sexuals.

Les edats de les víctimes que apareix amb més freqüència va ser la compresa entre els 31 i 40 anys (71 dones), seguides de les dones de 41 a 50 anys (44 casos), de més de 50 anys (30 dones), de 21 a 30 anys (25 dones) i de 16 a 20 anys (dues dones). A més, 66 d'aquestes dones eren nascudes a les Illes Balears, 55 a la península Ibèrica i 51 a l'estranger. Pel que respecta al nivell d'estudis, 54 tenien estudis secundaris o d'FP; 43, estudis primaris; 37, batxillerat; 30, estudis universitaris; quatre, el graduat escolar, i quatre només sabien llegir i escriure.

Una majoria d'aquestes dones (74) tenien contracte de treball, mentre que 39 estaven inactives, 26 aturades amb ingressos, 19 desenvolupaven activitats pròpies de l'economia submergida, vuit autònomes i sis pensionistes.

D'aquestes dones, 49 varen patir maltractaments entre un i tres anys; 36, entre cinc i deu anys; 31, més de deu anys; 30, entre tres i cinc anys, i 28, menys d'un any.

En la majoria dels casos, la persona maltractadora va ser el marit (48 casos), un excompany (40 casos) o el company (39 casos). En 24 casos va ser l'exmarit, en 12 el nuvi i en nou l'exnuvi.

El programa d'allotjament a les llars d'acollida va rebre 40 dones i 25 nins. D'aquestes dones, 35 hi ingressaren d'urgència, i cinc, amb allotjament regular (mitja estada). El temps mitjà d'estada fou de 39 dies.

A més, 29 dones hi ingressaren perquè patien maltractaments físics i psíquics;

nou, maltractaments psíquics, i dues, agressions sexuals. Les seves edats, de manera majoritària, varen estar compreses entre 31 i 40 anys (18 dones), de 16 a 30 anys (deu dones), de 41 a 50 anys (set dones) i cinc de més de 50 anys.

D'altra banda, 29 d'aquestes dones han nascut a l'estranger, nou a la península Ibèrica i dues a les Illes Balears.

El nivell d'estudis més freqüent és el d'educació secundària (21 casos), seguit d'estudis primaris (14), de nivell universitari (tres casos) i dues persones analfabetes.

Pel que respecta a la situació laboral, de manera majoritària (19 casos) estaven inactives, onze tenien contracte, quatre treballaven en l'economia submergida, tres eren pensionistes, dues aturades amb ingressos i una, a taller ocupacional.

En la majoria de casos (14 dones), a la sortida del centre varen tornar amb la seva família d'origen. En cinc casos, respectivament, varen passar a Pis i RMI i/o RAI o a Pis i treball. En dos casos tornaren amb el marit o company, en uns altres dos sortiren amb destinació desconeguda i set dones continuaven resident al centre a 31 de desembre de 2017.

El Programa d'Atenció Psicològica per a Fills de Dones Víctimes de Violència de Gènere va atendre 36 casos, 22 nines i 14 nins. En 12 casos, les seves edats estaven compreses entre els 10 i 12 anys; en deu casos, entre els 13 i 18 anys; també en deu casos, entre els 7 i 9 anys, i en quatre casos, entre els 4 i els 6 anys.

Cal dir que 26 dels menors presentaven problemes emocionals; 19, conductes disruptives; onze, fracàs escolar; un, addicció, però cap, problemes de salut.

Finalment, s'ha d'esmentar que el Programa d'Assessorament i Atenció a la Dona va atendre 89 casos, i el Programa d'Orientació Sociolaboral per a Dones, a 17 dones.

#### **6.6.3.6. Centre d'Atenció a les Drogodependències**

El Centre d'Atenció a les Drogodependències (CAD) és un recurs per a l'atenció ambulatòria per a les persones que presenten problemes relacionats amb l'abús i la dependència de drogues.

Es varen atendre 773 persones, 596 homes i 177 dones, dels quals 318 varen correspondre a tractaments iniciats el 2017 i 155 varen ser reinicis de tractament. La substància que més demanda va produir varen ser les de consum d'alcohol. Es varen atendre 281 pacients, 213 homes i 68 dones, amb edats mitjanes compreses entre els 48 i 47 anys, respectivament. D'aquestes persones, 117 varen iniciar el tractament l'any 2017, de les quals 56 varen ser reinicis de tractament, i la resta, històries clíniques noves.

En segon lloc, es varen atendre 254 pacients (198 homes i 56 dones), amb una edat mitjana de 46 anys en ambdós casos. Durant aquest any es varen atendre 54 reinicis de tractament i 24 noves històries clíniques. Es varen prestar 207 tractaments de metadona, 160 homes i 47 dones. Els nous tractaments varen ser 61.

Pel que respecta al consum de cocaïna, es varen atendre 156 pacients (123 homes i 33 dones), amb edats mitjanes compreses entre els 38 i 37 anys, respectivament. Es varen produir 84 inicis de tractament, dels quals 36 corresponen a reinicis.

Per consum de cànnabis es varen atendre 45 pacients (34 homes i 11 dones), amb edats mitjanes de 33 i 36 anys. Es produïren 18 inicis de tractament, dels quals 13 varen ser inicis de tractament.

Pel que respecta a addicció a drogues de disseny, es varen atendre deu persones (nou homes i una dona), amb edats mitjanes de 34 i 35 anys. Es varen iniciar cinc tractaments, dels quals dos varen ser reinicis.

En relació amb els fàrmac hipnòtics i sedants, es varen atendre set pacients (cinc dones i dos homes) amb edats mitjanes de 49 i 39 anys, respectivament. S'iniciaren sis tractaments, dels quals un va ser un reinici.

També es varen atendre pacients amb altres addiccions. Vint pacients varen ser atesos per ludopatia (17 homes i tres dones), amb edats mitjanes de 39 i 40 anys, respectivament. S'iniciaren deu tractaments, dels quals un va ser un reinici.

Finalment, cal esmentar que es varen atendre 130 pacients per problemàtica jurídica penal (117 homes i 13 dones).

#### 6.6.4. FORMENTERA

El Consell de Formentera disposa de dos plans: un Pla Insular sobre Drogues i Altres Addiccions (2014-2017) i el Pla

Estratègic Insular de la Infància i Joventut de Formentera 2015-2018.

Desglossam a continuació l'actuació institucional per àrees:

##### 6.6.4.1. Servei de protecció de menors

L'any 2017 es varen obrir 24 expedients (30 menors) i es produïren 27 baixes d'expedient (35 menors). A 31 de desembre de 2017, tenien expedient obert al servei 42 menors.

Durant l'any 2017 es produïren 13 notificacions de possible maltractament i s'incoaren deu expedients. De resultes de les actuacions dutes a terme, es constituïren cinc declaracions de tutela (un nin i quatre nines) i cinc d'acolliment (un nin i quatre nines).

Pel que respecta als menors en situació d'acolliment, 4 menors es trobaven en situació d'acolliment familiar permanent (1 home i 4 dones); cinc, en acolliment familiar administratiu (un nin i quatre nines), i una nina, en acolliment residencial. Tots els menors en situació d'acolliment familiar, hi estaven amb família aliena.

Pel que respecta a adopcions, se'n constituïren una a l'àmbit nacional i tres menors es trobaven en seguiment postadoptiu. Hi havia dues famílies en espera d'adoptar i es produí una nova sol·licitud.

El servei de punt de trobada judicial va tenir quatre casos (sis menors).

#### 6.6.4.2. Projecte Estaló: renda mínima d'inserció

L'any 2017, s'han acompanyat 73 usuaris en recerca d'ocupació, dels quals 50 s'han inserit en el mercat laboral. S'ha concedit la renda mínima d'inserció a vuit nous usuaris.

Pel que fa al resum d'altres actuacions del projecte, destacam les següents:

#### 6.6.4.3. Seguiment d'alumnes de cursos del SOIB

- Operacions bàsiques de bar i restaurant per al col·lectiu vulnerable: deu alumnes (l'acabaren vuit).
- Monitor de temps lliure per a desocupats: deu alumnes (l'acabaren vuit).
- Taller ocupacional Tramuntana VI, de març a desembre de 2017: vuit alumnes contractades.
- Taller ocupacional IBANAT: seguiment de tres alumnes usuaris de BS.

#### 6.6.4.4. Programa Visibles per a persones en risc d'exclusió

- Seguiment del Visibles 2016: quatre contractes (tres de neteja i un TS) fins al maig de 2017.
- Visibles 2017: Tres contractes del novembre de 2017 al maig de 2018. Contractes a tres persones: neteja, jardiner i ajudant de cuina.

#### 6.6.4.5. Programa amb l'IBANAT-Deixalles

- Contractes a dos usuaris del col·lectiu vulnerable durant tres mesos i mig (de juny a setembre de 2017) per mantenir platges netes a Illetes.

#### 6.6.4.6. Departament d'immigració

Durant el 2017 es varen atendre 489 usuaris. D'aquests, 179 varen ser nous usuaris. Es gestionaren 1.044 cites presencials.

En funció de la nacionalitat, els col·lectius més nombrosos varen ser marroquins, colombians, argentins, brasilers i equatorians, respectivament. Els marroquins representen un 27,4% del total d'usuaris atesos. La suma de marroquins, colombians i argentins representa un 66,66% del total d'usuaris atesos de manera presencial al departament. (Vegeu el quadre [AIII-107](#)).

#### 6.6.4.7. Programa de reforç escolar

Aquest programa s'adreça a alumnes de cinquè i sisè de primària amb dificultats d'aprenentatge a l'àmbit curricular i endarreriment constant en el ritme escolar i acadèmic, especialment alumnes immigrants, amb dificultats d'integració escolar i necessitat de reforçar el nivell lingüístic i de matemàtiques. Es varen atendre 22 usuaris.

#### 6.6.4.8. Curs d'integració social i cultural

Curs adreçat a oferir els coneixements necessaris per preparar-se per l'examen CSSE per sol·licitar la nacionalitat i sol·licitar



L'informe d'integració social en els casos de titulars d'autorització de residència temporal que tenen/tindran dificultats per renovar-la. Varen atendre 30 usuaris.

#### **6.6.4.9. Unitat de Treball Social**

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

La Unitat de Treball Social va atendre 423 usuaris, dels quals 240 eren dones i 183 homes. La nacionalitat més atesa va ser l'espanyola. (Vegeu el quadre [AIII-108](#)).

L'àmbit d'actuació prioritari va ser el de la família, amb 122 demandes, seguit del de persones majors, amb 87 usuaris; el de discapacitat-salut mental, amb 43 demandes; risc d'exclusió social-sense recursos, amb 41 demandes, i immigració, amb 34 demandes.

El Servei d'Atenció a Domicili va atendre 47 usuaris-famílies. El de teleassistència va donar servei a 143 usuaris.

Es presentaren 21 sol·licituds de subvenció individual i se'n concediren 14 (set homes i set dones), per valor total de 9.146 euros. També s'atorgaren 32 ajudes d'emergència social corresponents a bons d'alimentació. Es concediren vuit ajuts de renda mínima d'inserció.

El programa de suport a la família i a la infància va atorgar quatre beques d'escoleta, nou de llibres de text, quatre de material escolar, quatre d'assistència a piscina, set d'assistència a activitats extraescolars esportives, una de dentista i

15 d'assistència a escola d'estiu (pública o privada).

Així mateix, s'han fet 11 informes d'arrelament social, tres mediacions, 16 informes d'habitatge, 14 mesures penals alternatives i tres nous ingressos per situació de dependència.

El servei de psicologia ha atès 22 usuaris, vuit menors d'edat i 14 adults (14 dones i vuit homes).

El Departament d'Educació Social va atendre 49 famílies, una plaça al Programa d'Intervenció Socioeducativa ALTER i una al Programa d'Intervenció Socioeducativa PISE. També va intervenir en tres mesures de joves amb mesures judicials, en tres casos de menors víctimes de maltractaments.