



Ajuntament de Capdepera
Illes Balears



Serveis Socials de l'Ajuntament de Capdepera

Memòria 2020

INDEX

- Presentació.....	pàg.3-4
- Unitats de Treball Social (UTS).....	pàg.4-5
- Organigrama.....	pàg.5
- Pressupost.....	pàg.5
- Cartera de Serveis.....	pàg.5
- Anàlisis de les dades més rellevants de 2020.....	pàg. 6-14
o Projecte Millora	
o Ajudes d'aliments	
o Ajudes a infants i joves	
o Teleassistència	
o Servei d'Ajuda a Domicili	
o Menjar a domicili	
o Tramitació de la Renda Social Garantida	
o Alter	
o Usurairs atesos el 2020 per informació, valoració, assessorament, intervenció i derivació	
- Conclusió.....	pàg.15

1. PRESENTACIÓ

La Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears és la norma que reconeix la universalitat de l'accés als serveis socials, que respon a la realitat actual i que avança cap a l'estat de benestar. Preveu, entre d'altres aspectes, una cartera de serveis a l'article 27.2: *"Les entitats locals poden establir les seves carteres de serveis, el contingut de les quals ha de ser complementari i addicional del contingut de les que aprovin el Govern de les Illes Balears i els Consells Insulars"* i introdueix elements homogeneitzadors a tots els territoris de la comunitat autònoma, amb la finalitat de garantir a la ciutadania unes prestacions mínimes i unes condicions bàsiques de qualitat de serveis. Aquesta llei reorganitza els serveis socials distingint entre zona bàsica de serveis socials i àrees de serveis socials, organitzades en centres de serveis socials que millorin l'atenció primària.

La Llei 4/2009 contribueix a potenciar el progrés del model d'estat social de benestar que consagra la Constitució Espanyola i a aconseguir el compromís de tots els poders públics per promoure i dotar dels recursos necessaris per fer efectiu un sistema de serveis socials de qualitat, garant i plenament universal.

Segons l'article 13 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials els serveis socials comunitaris bàsics *"tenen un caràcter universal, obert i polivalent... es desenvolupen des de centres de serveis socials polivalents, mitjançant equips multidisciplinars"*.

L'atenció social que es du a terme des dels serveis socials comunitaris bàsics té una doble vessant: preventiva, ja que persegueix impedir el desenvolupament dels factors de risc d'exclusió i incrementar-ne els factors de protecció; i d'inserció, ja que aborda les situacions de dificultat o risc d'exclusió social, procurant la seva solució o l'assoliment de nivells funcionals d'inserció.

L'ordenança reguladora de les ajudes econòmiques de l'Ajuntament de Capdepera, recull les prestacions que s'ofereixen a la ciutadania així com els requisits i procediment per a la seva sol·licitud.

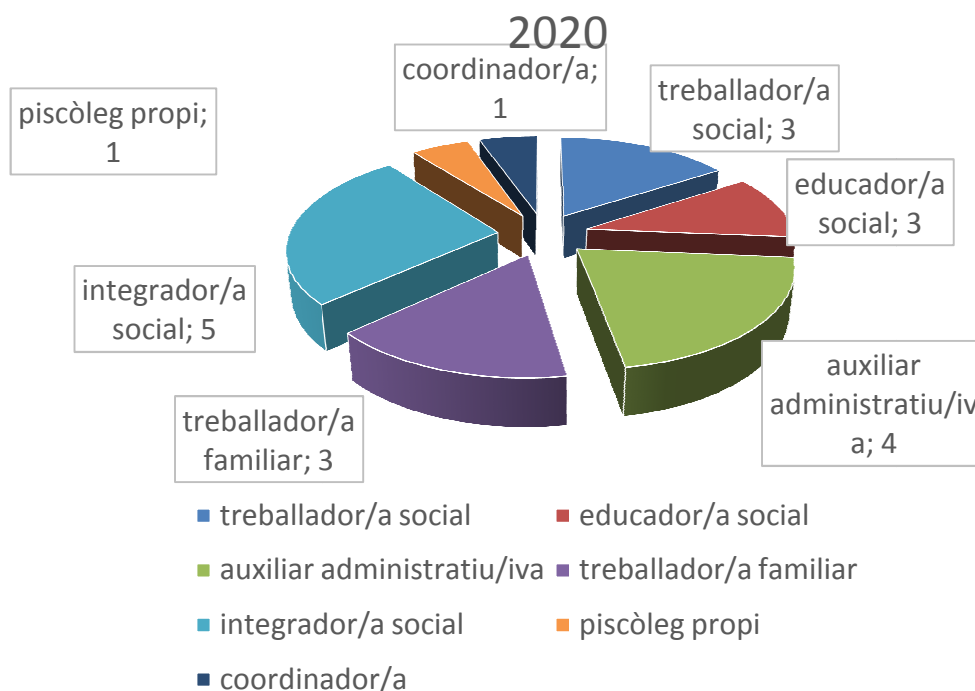
Les necessitats del municipi de Capdepera van lligades a la condició de ser municipi turístic. Aquest fet condiciona uns paràmetres econòmics, poblacionals, d'infraestructures, d'ocupació i formació; en definitiva, de benestar, que van lligats indiscutiblement a l'estacionalització turística del municipi. Aquest factor d'estacionalització turística és notable quant a les necessitats que demanen els ciutadans als Serveis Socials a nivell de prestacions no tècniques destinades a cobrir necessitats bàsiques durant els mesos d'hivern, en els quals l'oferta laboral es redueix. Augmenta doncs la precarietat a les famílies amb més dificultats i/o en risc d'exclusió social.

La lluita contra els efectes de la COVID-19 ha posat de relleu una intensa activitat dels poders públics per contenir i mitigar els efectes de la pandèmia, especialment a partir de la declaració de l'estat d'alarma, mitjançant el Reial decret 463/2020, de 14 de març.

Les administracions públiques han hagut de posar en marxa polítiques de caràcter econòmic i social adreçades a pal·liar els efectes de la crisi sanitària especialment en els col·lectius més vulnerables. En aquest sentit, l'Ajuntament de Capdepera ha fet una gran inversió en benestar social, apostant per projectes innovadors com el Projecte Millora i l'augment de la inversió en aliments bàsics. D'altra banda, ha augmentat en recursos humans, passant de 8 a 20

Memòria 2020 - Serveis Socials de l'Ajuntament de Capdepera

professionals. Aquests han passat a formar part de la plantilla de personal de la corporació gairebé en la seva totalitat.



A Capdepera, com a municipi eminentment turístic, la major part de la seva població es dedica al sector de serveis. A causa de la crisi provocada per la COVID19, per la qual han estat afectats els negocis dedicats al turisme, s'han vist perjudicades les persones que depenien d'aquests llocs de treball i un detriment dels seus ingressos. Aquesta situació ha provocat que un nombre molt elevat de persones i famílies hagin quedat en situació de vulnerabilitat, augmentant el malestar emocional a nivell personal i familiar. Així mateix, han augmentat de manera extraordinària la quantia de demanda d'ajudes per a cobrir les necessitats bàsiques.

A continuació presentam una anàlisi del servei on es fa palès l'extraordinari augment de demandes durant l'any 2020.

2. UTS

Els serveis socials de l'Ajuntament de Capdepera es distribueixen en dues UTS, que són el punt d'accés immediat per als ciutadans de tot el municipi. L'equip de professionals divideix l'atenció als ciutadans en funció del seu lloc de residència:

UTS de Capdepera:

- Format per una treballadora social, una educadora social i una auxiliar administratiu/iva per a l'atenció de les demandes de les persones del nucli de Capdepera poble, Canyamel, Font de sa Cala i Cala Mesquida.

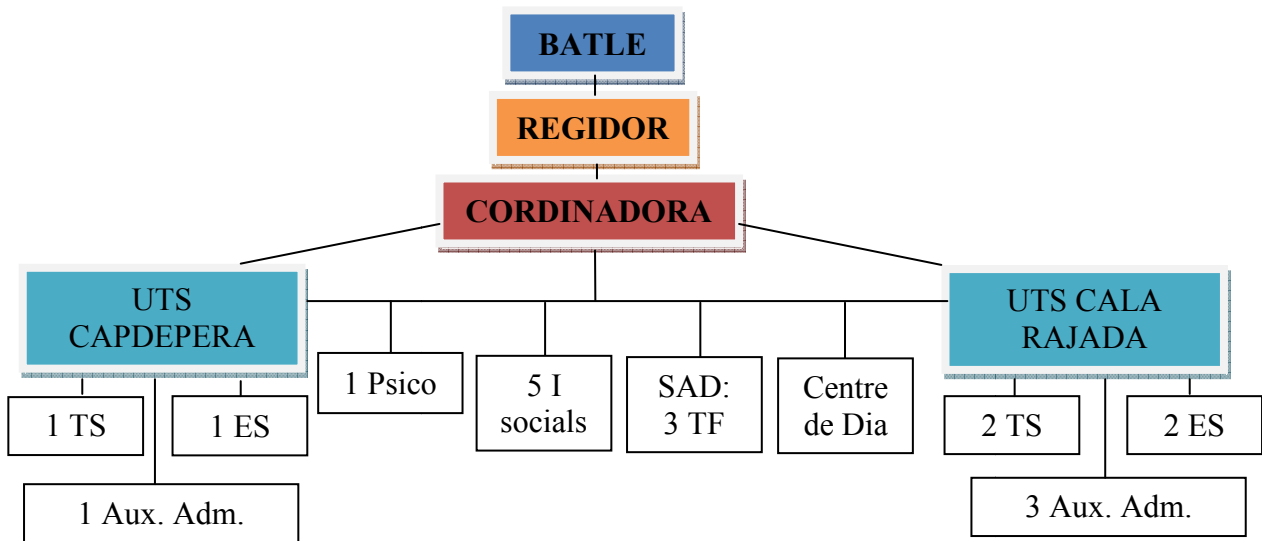
UTS de Cala Rajada:

- Format per dues treballadores socials, dues educadores socials i tres auxiliars administratives per atendre a la població resident a Cala Rajada.

Professionals compartits a les dues UTS:

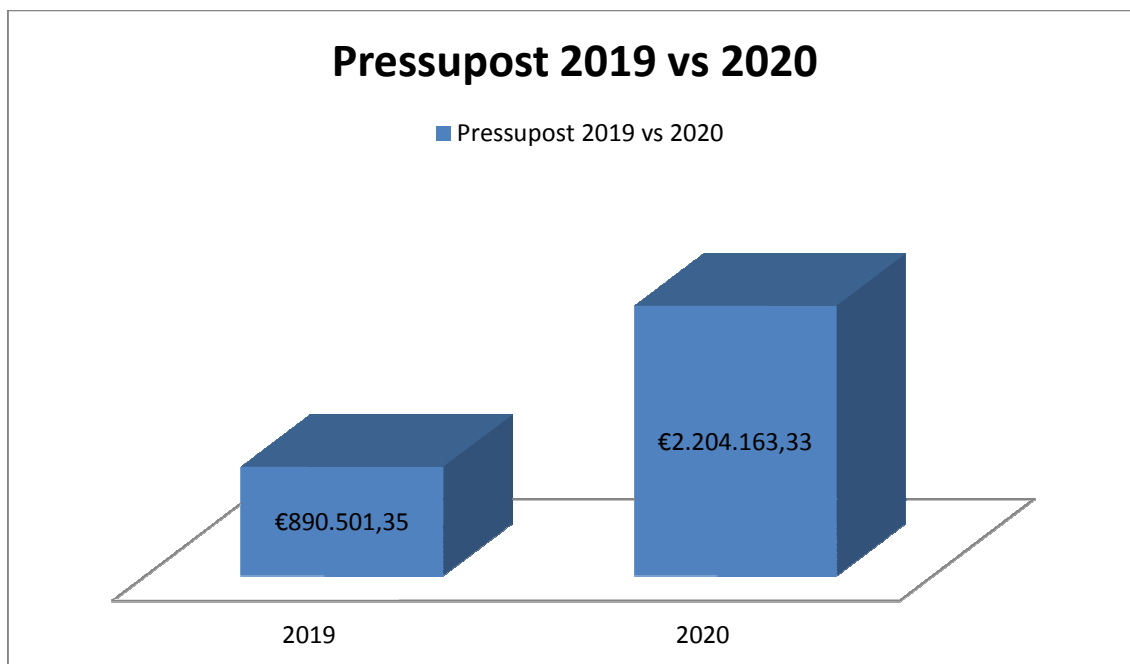
- Coordinadora.
- Quatre integradores socials (s'ha comptat fins a cinc integradores al 2020).
- Una psicòloga.
- Tres treballadores familiars.

3. ORGANIGRAMA 2020



4. PRESSUPOST

El pressupost de l'àrea de benestar social per a l'any 2020 s'ha duplicat respecte del de 2019 per donar resposta a les necessitats més immediates dels ciutadans i ciutadanes, especialment a través del Projecte Millora, i també la partida destinada a ajudes d'aliments que ha augmentat fins a 140.000€.



5. CARTERA DE SERVEIS

- Ajudes no tècniques: ajudes econòmiques.
- Tramitació i/o suport en el procés de sol·licitud de prestacions econòmiques d'altres administracions públiques.
- Servei d'ajuda a domicili (SAD).
- Teleassistència domiciliària.
- Sol·licitud de pensions No Contributives.
- Sol·licitud d'ajudes per a majors de 65 anys i discapacitats.
- Sol·licitud d'IMSERSO (vacacions majors i termalisme).
- Suport en el tràmit de sol·licitud de la Dependència.
- Targeta d'aparcament per a persones amb mobilitat reduïda, reserves d'estacionament i targetes temporals pel municipi de Capdepera.
- Sol·licitud de tramitació de PNC.
- Sol·licitud del Reconeixement de Discapacitat.
- Sol·licitud del títol de Famílies Nombroses.
- Suport i sol·licituds en tràmits relacionats amb l'Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI).
- Borsa de Treball.
- Sol·licitud de targeta intermodal.
- Centre de Dia.
- Taller de memòria per a persones majors.
- Taller d'estimulació cognitiva al centre de dia.
- Programa d'escolarització compartida "ALTER".
- Projecte Suma't: beques inclusives en activitats de reforç escolar i lúdicoesportives del municipi de Capdepera.
- Projecte Millora: pretén treballar amb les persones/famílies que tenen manca de recursos i/o habilitats socials i dificultats d'inserció laboral. L'objectiu principal és fomentar la seva autonomia i apoderar-los per fer front a les seves dificultats.
- Treball en benefici a la comunitat (TBC).

- Mercat setmanal: 10 places per a casos de necessitat màxima, justificats mitjançant un informe de Serveis Socials, per a que aquests puguin realitzar una activitat comercial i/o informativa.
- Projecte "Nadal solidari".
- Altres actuacions puntuals impulsades des de l'àrea de Benestar Social, com els actes per al 25N, etc.
- Intervencions tècniques realitzades per els/les professionals del departament.

6. ANÀLISI DE LES DADES MÉS RELLEVANTS DEL 2020

6.1 El Projecte Millora

Des del 2014 s'ha duit a terme el Projecte Millora, que va començar com una experiència pilot i s'ha anat ampliant amb el pas del temps. El Projecte Millora pretén treballar amb les persones/famílies que tenen manca de recursos i/o habilitats socials i dificultats d'inserció laboral. L'objectiu principal és fomentar la seva autonomia i apoderar-los per fer front a les seves dificultats. A més, pretén la capacitació d'aquestes persones per a que puguin optar a un treball normalitzat, evitant així l'assistencialisme i la seva cronificació vers els serveis socials.

Objectius generals

- Donar cobertura a les necessitats bàsiques de la població mitjançant un sistema de beques.
- Evitar l'assistencialisme com a metodologia de treball.
- Treballar amb una metodologia de capacitació i foment de l'autonomia de les persones.
- Millorar la imatge del municipi.
- Donar continuïtat al projecte en els propers anys.

Objectius específics

- Augmentar la capacitació laboral de les persones assistents.
- Fomentar l'autonomia de les persones assistents.
- Millorar la seva autoestima.
- Evitar la dependència cap als Serveis Socials.
- Minorar la cronificació de les persones usuàries.
- Capacitar a les persones per tal d'administrar els seus propis diners.
- Seguir amb el procés de recerca de feina.

Els participants en el projecte realitzen diferents tasques de manteniment en diferents departaments de l'Ajuntament de Capdepera com: serveis socials, castell, brigada, Centre Melis Cursach, neteja, medi ambient, turisme, esports, educació, biblioteques, etc. Aquestes tasques suposen 20h setmanals i es combinen amb una sessió de formació setmanal. Cada grup té una durada de tres mesos.

Memòria 2020 - Serveis Socials de l'Ajuntament de Capdepera



El contingut de la formació és divers i integral. Té com a objectiu el suport a la persona en diferents àrees de la vida quotidiana (gestió econòmica, hàbits saludables, habilitats socials, orientació laboral, gestió emocional, estereotips de gènere, resolució de conflictes i presa de decisions, etc.) La formació ha estat impartida per l'integrador/a social responsable del grup.

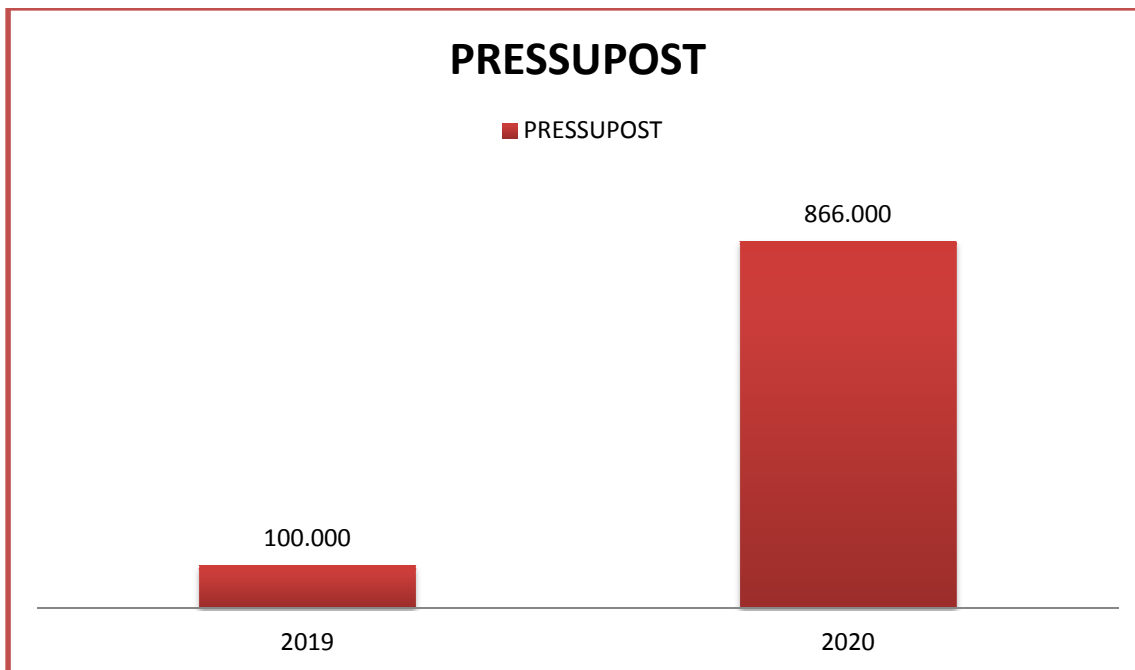
Per la seva assistència els participants han rebut una beca mensual de 600€, que ha variat en funció dels dies d'assistència.



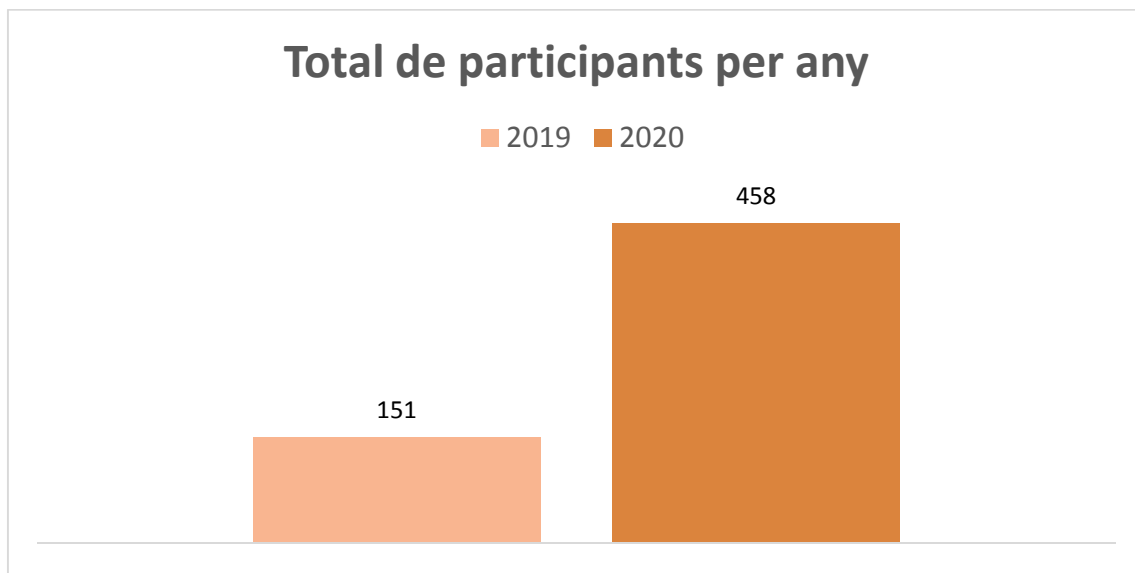
S'han dut a terme reunions setmanals de coordinació amb els/les regidors/es i tècnics/ques dels diferents departaments. El projecte és dirigit per la coordinadora de serveis socials i en fan el seguiment la intervenció directa i la formació els/les integradors/es socials.

El Projecte Millora ha estat l'estratègia principal per fer front a la forta crisi socioeconòmica provocada per la pandèmia. Suposa una passa cap a la intervenció grupal i comunitària. El pressupost de 2020 ha arribat als 866.000€, en contraposició als 100.000€ invertits el 2019.

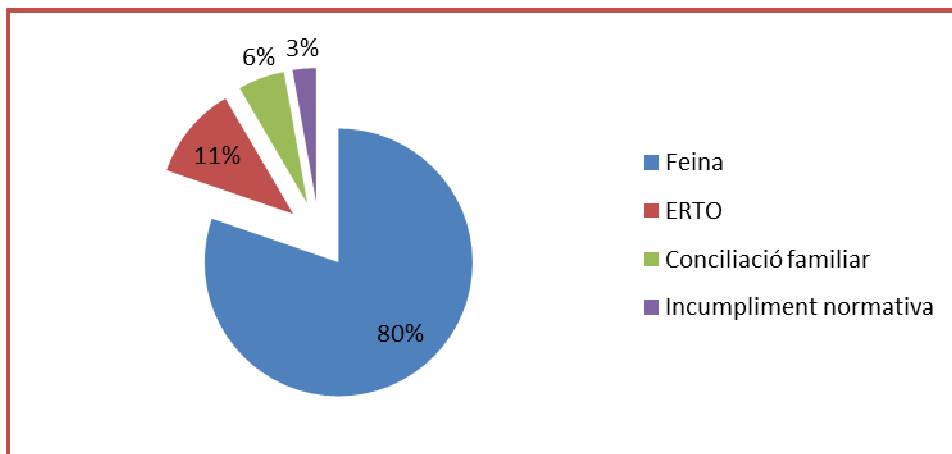
- PRESSUPOST 2019-2020



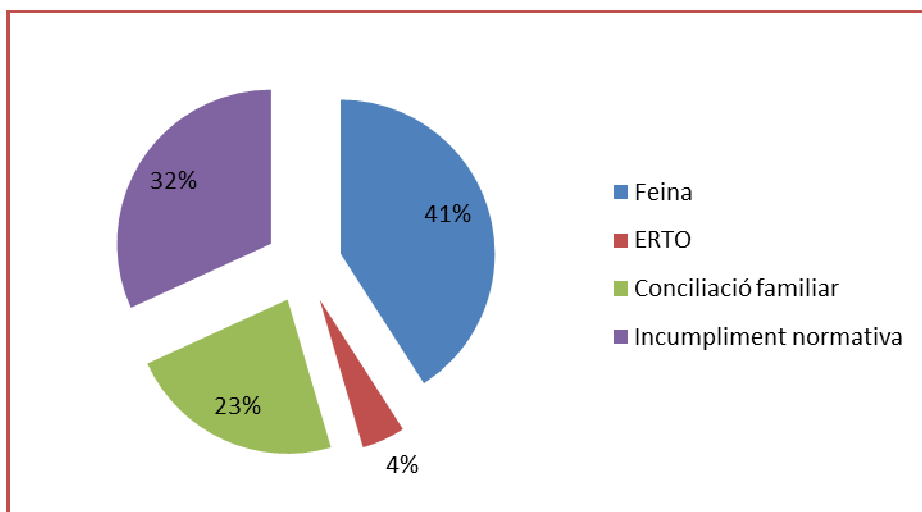
- PARTICIPANTS DEL PROJECTE MILLORA 2019 I 2020



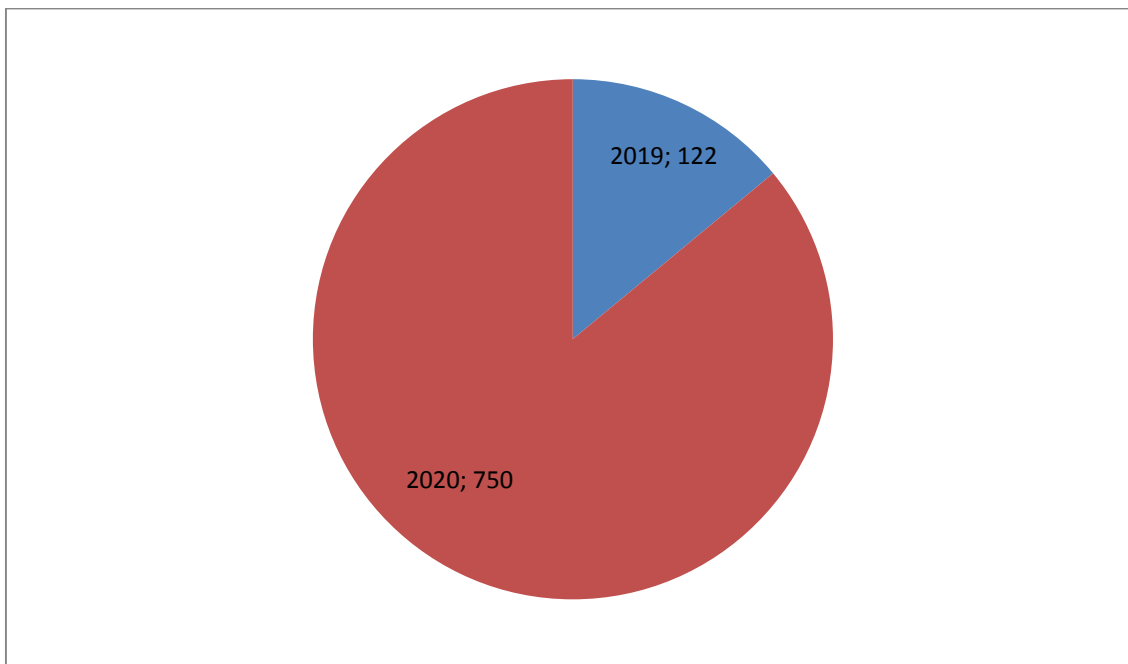
● MOTIUS DE BAIXA JULIOL, AGOST, SETEMBRE 2020



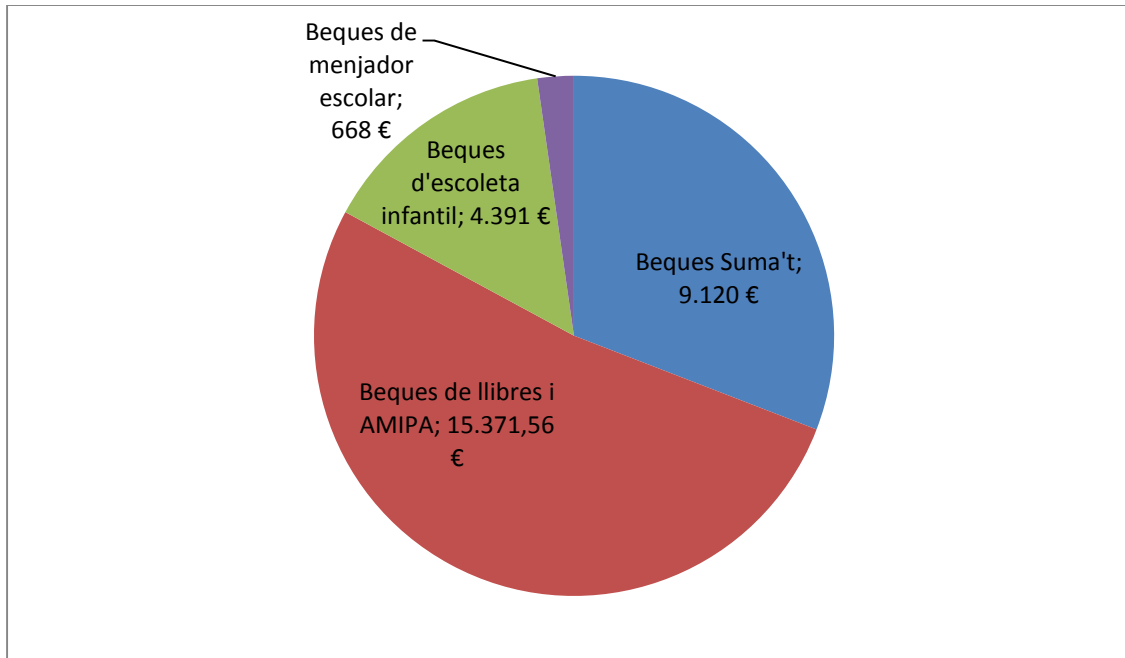
● MOTIUS DE BAIXA SETEMBRE, OCTUBRE, NOVEMBRE 2020



6.2 Ajudes d'aliments



6.3 Ajudes a infants i joves



Cal tenir present que el servei d'escoleta infantil i el servei de menjador escolar no s'han prestat amb normalitat degut a les restriccions sanitàries.

6.4 Teleassistència

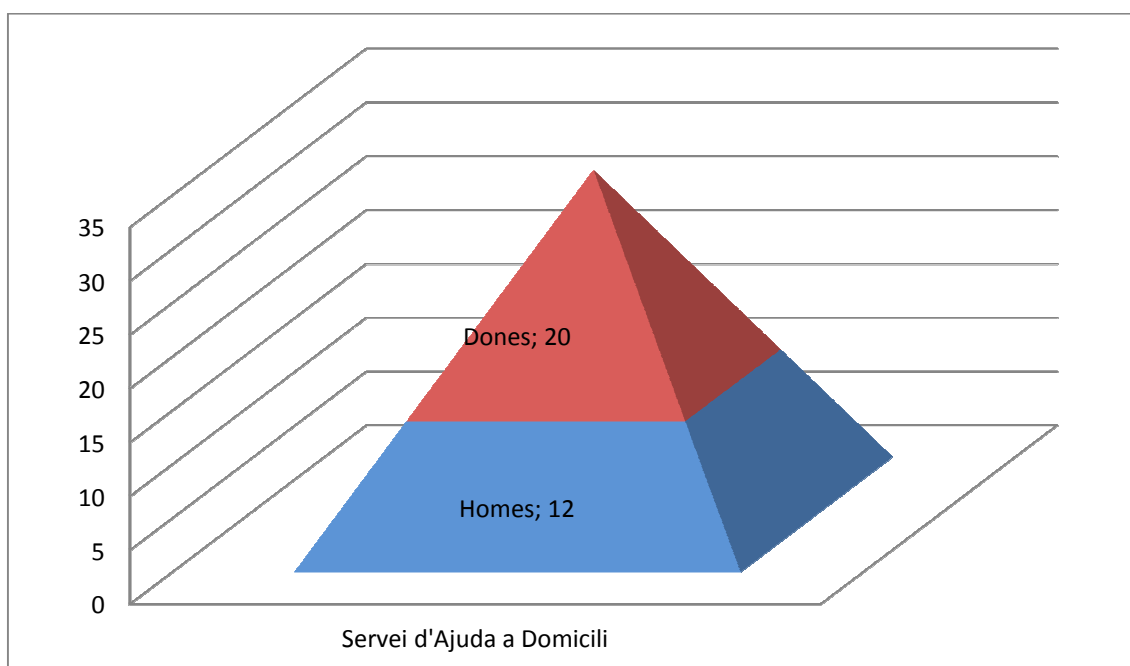
El servei de teleassistència domiciliària és un servei de caràcter social que, a través de la línia telefònica, i fent ús de la tecnologia adequada, ofereix de manera permanent a la persona usuària una resposta immediata davant determinades eventualitats, bé directament o bé mobilitzant altres recursos, humans o materials, propis de la persona usuària o els existents a la comunitat, amb la finalitat d'afavorir la permanència de la persona usuària en el seu entorn quotidià. La finalitat és procurar la seva seguretat i confiança en moments de crisis personals, socials o sanitàries, i promoure el contacte amb el seu entorn sociofamiliar.

El total de persones que han disposat d'aquest servei a l'any 2020 és de 55 dones i 18 homes.

6.5 Servei d'Ajuda a Domicili

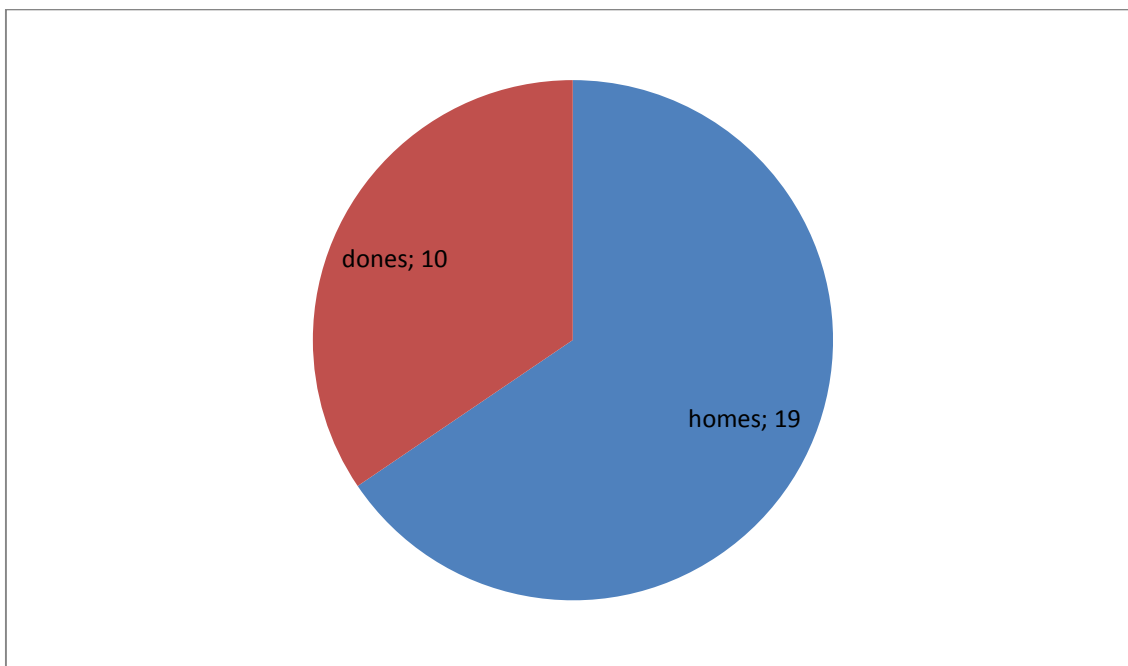
El Servei d'Ajuda a Domicili es presta en el domicili de persones amb manca d'autonomia personal, amb dificultats de desenvolupament o amb problemes familiars especials. Aquests aspectes els impedeixen dur a terme autònomament les tasques habituals de la vida quotidiana, per la qual cosa es proporciona, mitjançant personal qualificat i supervisat, un conjunt d'actuacions preventives, assistencials, educatives, rehabilitadores, de suport psicosocial, domèstiques, d'oferiment de menjar a domicili i d'atenció a aquestes persones i al seu entorn familiar, per tal que mantinguin l'autonomia personal, la qualitat de vida i la relació amb l'entorn pròxim. El SAD no supleix la responsabilitat de la família, tan sols realitzarà les tasques establertes al programa d'intervenció individual que es presentarà al beneficiari i que serà revisat periòdicament pels professionals.

Aquest servei és prestat per tres treballadores familiars. Els i les professionals com treballador/a social, educador/a social i psicòleg/a són les responsables de l'elaboració del pla d'intervenció consensuat amb la persona o família. El servei de SAD depèn de coordinació.



6.6 Menjar a domicili

El repartiment de menjar a domicili és un servei dirigit a persones majors amb limitacions de les seves capacitats o mobilitat que desitgen continuar a casa seva. S'ofereix el repartiment de menjar al migdia, de dilluns a diumenge, inclosos els dies festius. En total 29 persones han rebut aquest servei durant l'any 2020.



6.7 Tramitació de Renda Social Garantida

La Renda Social Garantida de les Illes Balears és una prestació econòmica periòdica dirigida a cobrir les situacions de vulnerabilitat social derivada de la manca de recursos econòmics de les persones, famílies o altres nuclis de convivència.

El total de sol·licituds tramitades pels serveis socials de l'Ajuntament de Capdepera al 2020 de la Renda Social Garantida, tant en la modalitat ordinària com en l'extraordinària és de: 175 sol·licituds.

6.8 Alter

“Alter” és un programa d'integració social i educativa per a joves que duu a terme la Direcció General de Família, Benestar Social i Atenció a Persones en Situació Especial, juntament amb la col·laboració de diversos Ajuntaments de les Illes Balears i la Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats.

Es tracta d'una mesura extraordinària per les persones usuàries que demanden una formació adaptada a les seves circumstàncies, que no s'adapten al sistema educatiu ordinari i que alterna una escolaritat compartida, amb activitats eminentment pràctiques (aprenent de mecànica, de cuina, de perruqueria, de manteniment...). Així, s'ofereix una acció formativa molt més dinàmica,

pràctica i funcional mitjançant la qual les persones usuàries també reben nocions sobre habilitats socials, autoestima, normes de convivència, orientació al món laboral, etc.

D'aquesta manera s'intenta motivar l'alumnat a la formació i, a la vegada, evitar el desenvolupament i la cronificació de conductes no desitjades en els i en les joves, així com l'abandonament prematur de l'ensenyança reglada.

El programa "Alter" és una alternativa de pràctiques formatives adreçada a joves de 14 a 16 anys, matriculats i matriculades als diferents Centres Educatius i en règim d'escolaritat compartida, que presenten greus dificultats d'adaptació a l'entorn escolar, com ara absentisme, conflictivitat, etc.

El principal problema d'aquestes persones és el risc d'exclusió social i escolar, així com també la problemàtica familiar i del grup d'iguals, per als quals tant les mesures ordinàries com extraordinàries aplicades als centres d'ensenyament secundari no han obtingut els resultats esperats.

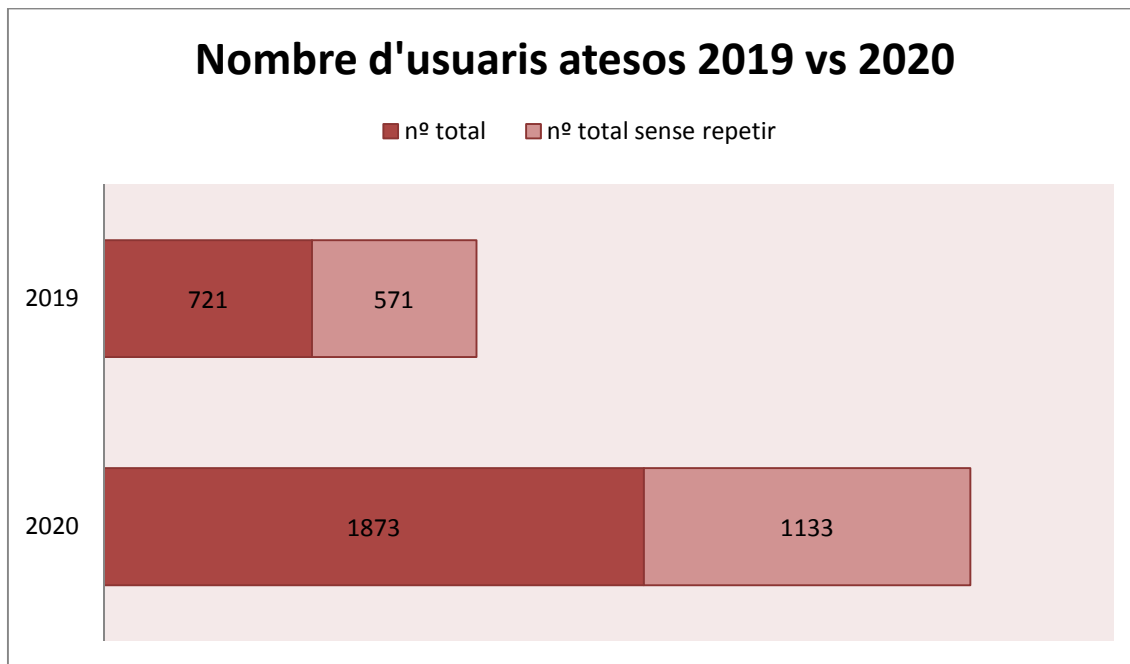
La finalitat del programa és aconseguir el retorn a l'activitat acadèmica o bé la inserció formativa o laboral. A més a més, té els següents objectius:

- Combatre i amortir l'abandonament d'una formació necessària a l'adolescència.
- Crear processos d'aprenentatge formatius més atractius i propers als interessos dels i de les joves.
- Dotar els joves i les joves d'unes competències curriculars i d'uns aprenentatges socials que evitin processos d'aïllament.
- Prevenir la delinqüència juvenil.

Es pot sol·licitar la inscripció al programa a través de les àrees de Serveis Socials dels diferents Ajuntaments que tinguin signat conveni de col·laboració amb la Direcció General de Família, Benestar Social i Atenció a Persones en Situació Especial del Govern de les Illes Balears. Caldrà, a més, que hi hagi un centre educatiu de referència on aquestes persones hauran d'estar matriculades.

L'any 2020, el programa Alter a Capdepera va comptar amb 10 alumnes (7 homes i 3 dones), 3 dels quals van causar baixa abans de finalitzar el curs escolar. Una educadora social dels serveis socials de l'Ajuntament de Capdepera és la responsable del seguiment del desenvolupament de les tasques pràctiques així com de la impartició d'una sessió setmanal als i a les alumnes.

6.9 Usuaris atesos el 2020 per a informació, valoració, assessorament, intervenció i derivació



7. Conclusió

Davant la forta crisi patida pels ciutadans i ciutadanes del municipi, s'ha fet palès, una vegada més, la proximitat i la responsabilitat de les administracions locals per donar una resposta immediata a les necessitats. Els ajuntaments han respost de forma eficaç, al límit de la seva capacitat econòmica, de recursos humans i fins i tot de les seves competències, donant suport per a que les persones poguessin fer front a les dificultats en condicions de dignitat.

L'Ajuntament de Capdepera ha vist reduïts els seus ingressos i augmentades de forma desmesurada les despeses. Així i tot ha assumit un fort compromís amb el poble de Capdepera, apostant per la inversió en benestar social i en recursos humans, cosa que es fa evident en l'anàlisi exposada en aquesta memòria.

La proximitat del ciutadà a l'administració local ha fet que aquesta es vegi fortament saturada i demandada, per ser el servei més proper. La tensió que ha provocat quant a exigència i resposta immediata ha mostrat la millor part dels servidors públics. Els serveis socials comunitaris bàsics han estat l'instrument per arribar a la ciutadania, tant en el moment més immediat d'emergència com posteriorment, ja que els efectes de la pandèmia es preveuen que continuïn repercutint en el benestar de la població, especialment dels sectors més vulnerables.

La càrrega de feina dels serveis socials comunitaris bàsics ha estat intensa. La tecnologia ha irromput com a nova forma per arribar a la ciutadania, el que ha suposat per a l'equip un repte a l'hora de la intervenció.

El nombre de persones ateses al servei expressa l'allau de sol·licituds que s'han rebut. El perfil d'usuaris atesos durant l'any 2020 ha estat molt variat quant a característiques, edat, lloc de procedència, etc. incloent perfils d'usuaris habituals del servei com també el nou perfil de persones usuàries, persones que es dediquen habitualment al sector de serveis o a l'economia submergida i que han hagut d'acudir als serveis socials comunitaris bàsics degut a la manca d'ingressos per la inactivitat econòmica, el confinament i el retard en rebre les ajudes econòmiques autonòmiques i del govern central. Tot això fa evident el valor dels serveis socials en el benestar de la població.

La "nova normalitat" ha suposat un repte per a les administracions públiques, a més de a nivell sanitari, de protecció social dels col·lectius més vulnerables. Però d'altra banda, ha suposat una ocasió per reinventar-se, per remar junts i coordinar-se per estar al costat de les persones. Des dels serveis socials de l'Ajuntament de Capdepera hem apostat per un model no assistencialista, una intervenció que afavoreixi la implicació de les persones en la millora de la seva situació i que a la vegada els empoderi.

El Projecte Millora, pioner i innovador, ha estat l'estratègia principal per aconseguir aquests objectius a la vegada que dona el suport a nivell econòmic. Tot i que ja es duia a terme des de l'any 2014, ha estat el 2020 quan ha adquirit unes dimensions inimaginables, demostrant així la seva funcionalitat i valor social que suposa. Des del departament de benestar social agraïm l'esforç i la implicació de tots els professionals que s'hi han dedicat, a tots els regidors i regidores, i molt especialment als ciutadans i ciutadanes que hi han participat.