



Ajuntament de Capdepera  
Illes Balears



# ***Serveis Socials de l'Ajuntament de Capdepera***

## ***Memòria 2021***

## ÍNDEX

- Presentació.....	pàg. 3-4
- Unitats de Treball Social (UTS).....	pàg. 5
- Organigrama.....	pàg. 5
- Pressupost.....	pàg. 6
- Cartera de Serveis.....	pàg. 6-7
- Anàlisi de les dades més rellevants de 2021.....	pàg. 7-15
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 Usuaris atesos el 2021 per a informació, valoració, assessorament, intervenció i derivació	
- Conclusió.....	pàg.16

## 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. Entre altres aspectes, a l'article 27.2 preveu una cartera de serveis: *"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 homogeneïtzadors 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 condiona 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.

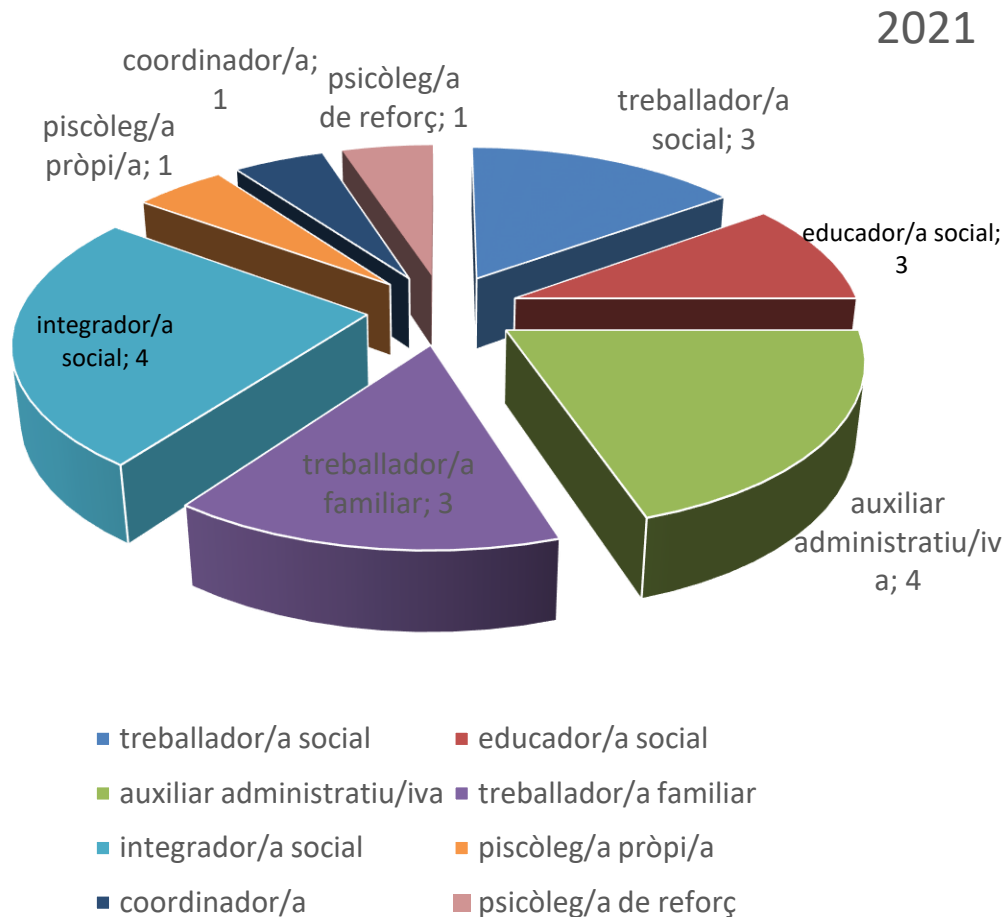
La lluita contra els efectes de la COVID-19 ha posat de relleu una intensa activitat dels poders públics per contenir i mitigar els efectes de la pandèmia, especialment a partir de la declaració de l'estat d'alarma, mitjançant el Reial decret 463/2020, de 14 de març.

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', projectes nous com el grup de maneig d'estrès dirigit a dones, i l'augment de la inversió en aliments bàsics. D'altra banda, ha mantingut i estabilitzat el nombre de professionals, que han estat inclosos a la plantilla de

## Memòria 2021 - Serveis Socials de l'Ajuntament de Capdepera

personal de l'Ajuntament. A més a més, a partir del maig de 2021 s'ha comptat durant 12 mesos amb una psicòloga de reforç, donat l'augment de demandes d'assistència psicossocial.

L'equip de professionals dels serveis socials de l'Ajuntament de Capdepera al 2021 ha estat el següent:



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 2021.

## 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 residents als nuclis de Capdepera, Canyamel, Font de sa Cala i Cala Mesquida.

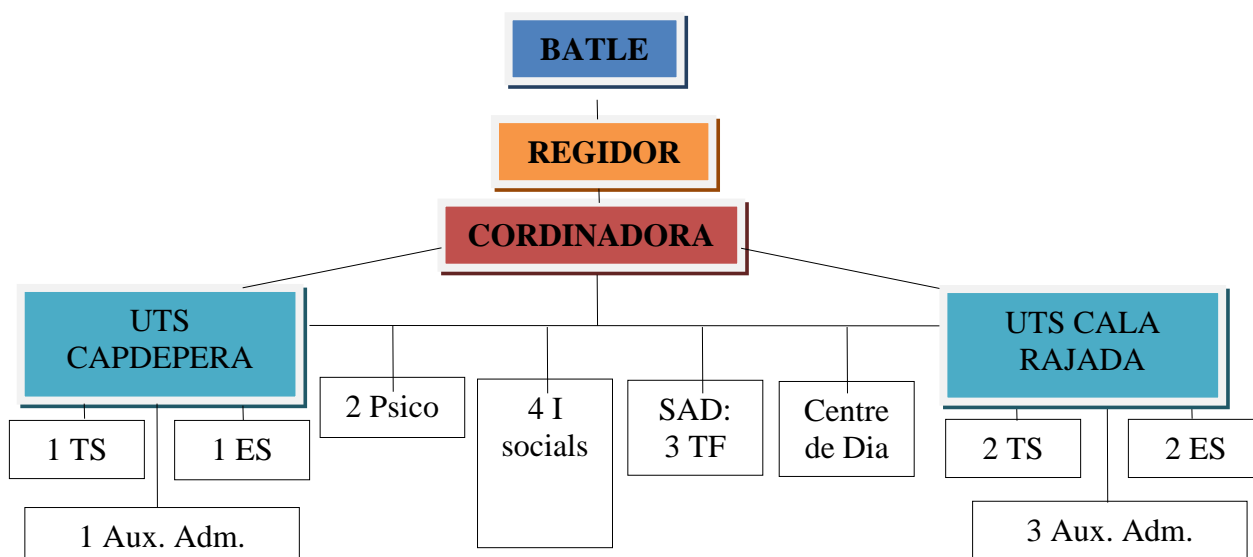
UTS de Cala Rajada:

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

Professionals compartits a les dues UTS:

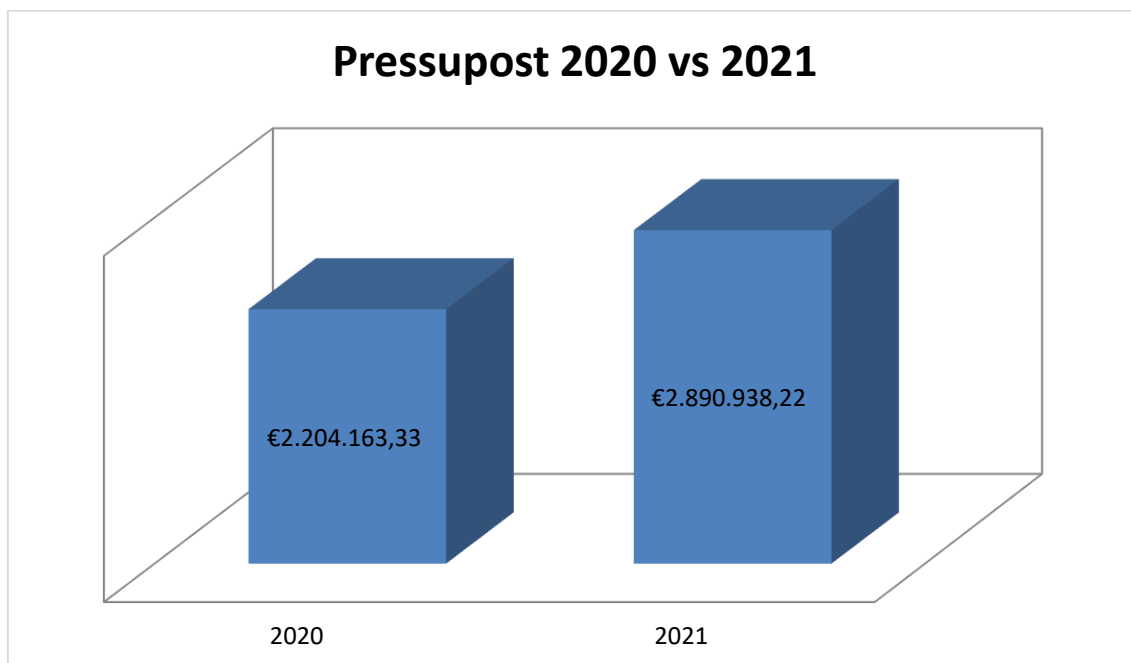
- Coordinadora.
- Quatre integradores socials.
- Dues psicòlogues.
- Tres treballadores familiars.

## 3. ORGANIGRAMA 2021



#### 4. PRESSUPOST

El pressupost de l'àrea de Benestar Social per a l'any 2021 ha continuat augmentat respecte de 2020 per seguir donant resposta a les necessitats més immediates dels ciutadans i ciutadanes, especialment a través del Projecte 'Millora'. Ha experimentat un increment de 686.774,89€.



#### 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 per al 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.
- Grup de maneig d'estrès dirigit a dones.

- SOIB Dona.
- 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, la cursa de la Dona o la reivindicació dels drets de les persones LGTBIQ+, entre d'altres.
- Intervencions tècniques realitzades pels/per les professionals del departament.

## 6. ANÀLISI DE LES DADES MÉS RELLEVANTS DEL 2021

### 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 poder fer front a les seves dificultats. A més, pretén la capacitat 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 capacitat 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 capacitat 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 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

## Memòria 2021 - Serveis Socials de l'Ajuntament de Capdepera

suposen 20h setmanals i es combinen amb una sessió de formació setmanal. Cada grup té una durada de tres mesos.



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 i també hi han col·laborat altres entitats i agents socials.



## Memòria 2021 - Serveis Socials de l'Ajuntament de Capdepera

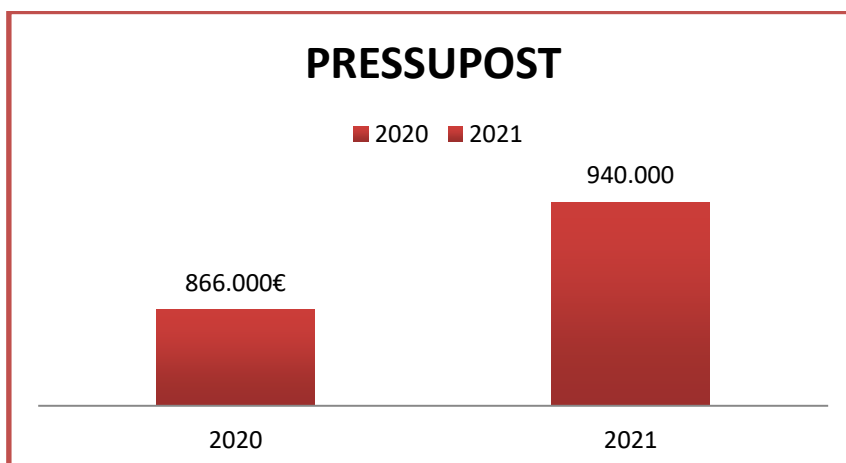
Per la seva assistència els participants han rebut una beca mensual de 600€, que ha variat en funció dels dies d'assistència.



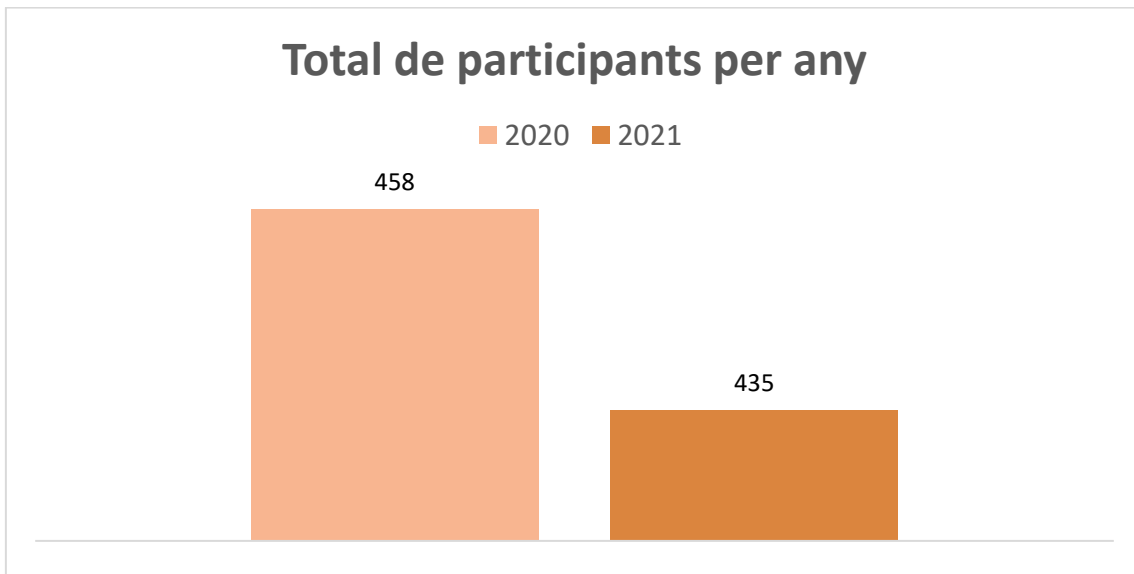
S'han dut a terme reunions setmanals de coordinació amb els/les regidors/es i tècnics/tècniques dels diferents departaments. El projecte és dirigit per la coordinadora de Serveis Socials i en fan el seguiment, la intervenció directa i la formació els/les integradors/es socials.

El Projecte 'Millora', que ja va ser l'estratègia principal per fer front a la forta crisi socioeconòmica provocada per la pandèmia, ha continuat essent el projecte principal dels Serveis Socials, pels bons resultats obtinguts i l'aposta per continuar amb la intervenció grupal i comunitària.

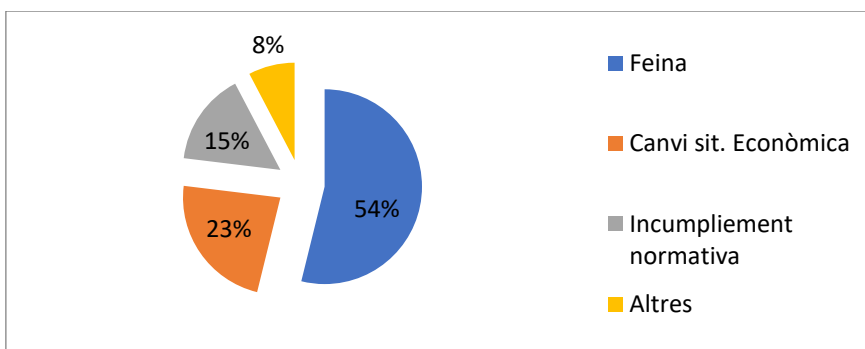
- PRESSUPOST 2020-2021



- PARTICIPANTS DEL PROJECTE MILLORA 2020 I 2021

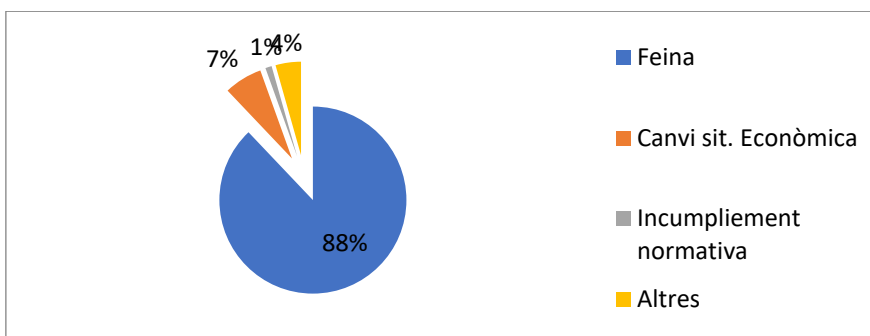


- MOTIUS DE BAIXA GENER, FEBRER I MARÇ 2021



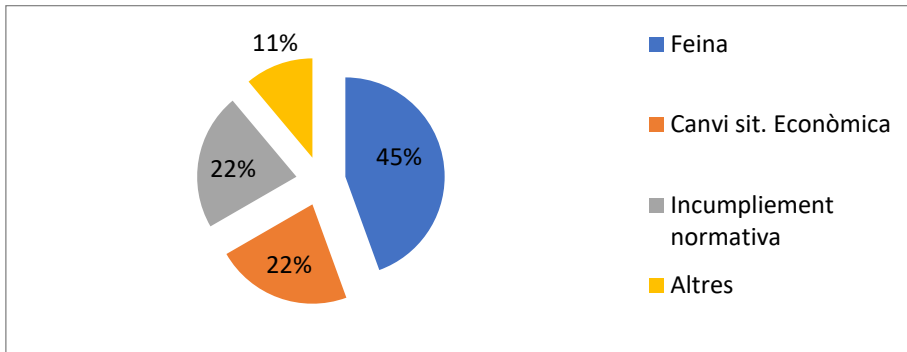
Es pot observar que els mesos de gener, febrer, març i abril la causa més gran de baixes és per motius laborals. La segona causa més comuna és per canvis en la situació econòmica familiar i la tercera causa va ser l'incumpliment de la normativa. I només un 8% va ser per altres causes, com salut o retorn al país d'origen.

- MOTIUS DE BAIXA MAIG, JUNY I JULIOL 2021



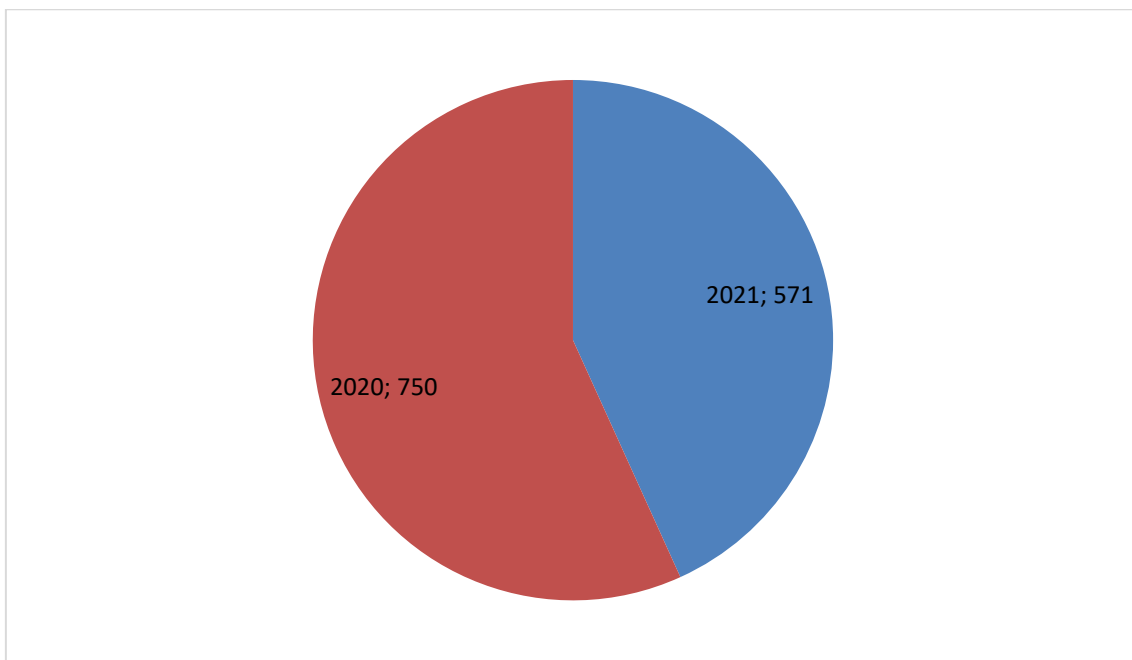
Durant els mesos de maig, juny i juliol, coincidint amb l'inici de la temporada turística, es pot observar una gran quantitat de baixes per inserció laboral, i quedaren en segon plànol les altres causes de baixa.

- MOTIUS DE BAIXA SETEMBRE, OCTUBRE I NOVEMBRE 2021



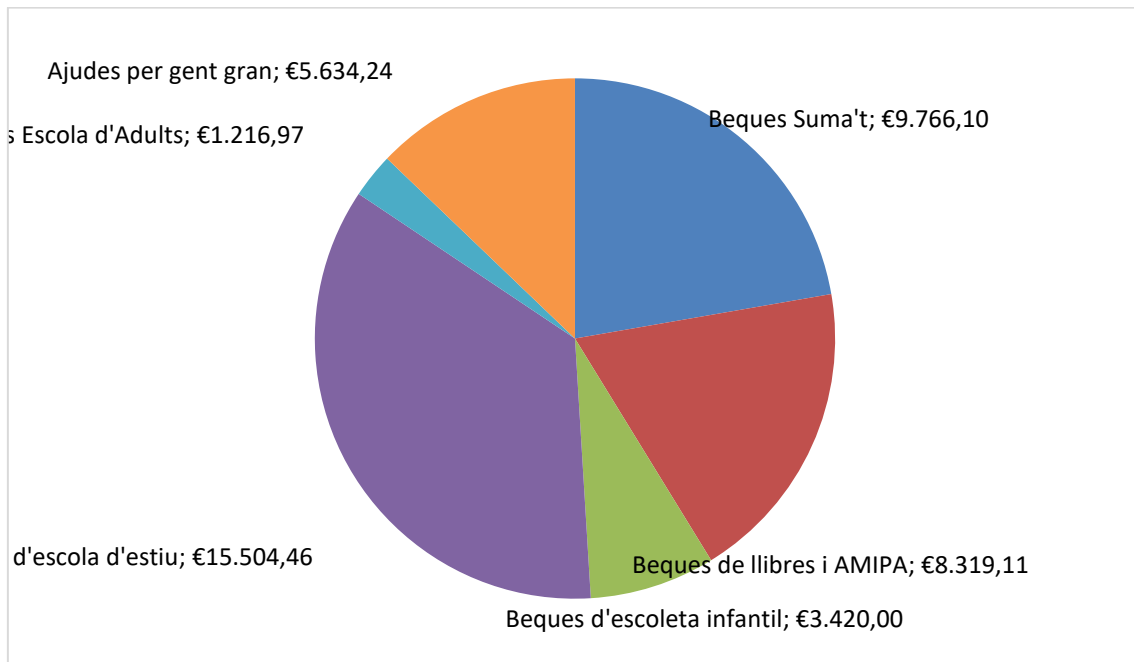
En els mesos de setembre, octubre i novembre novament varien els motius de baixa, es redueixen quasi a la meitat les baixes per motius d'inserció laboral i augmenten la resta de causes.

## 6.2 Ajudes d'aliments



Gràcies a una certa reactivació del sector turístic durant la temporada 2021 i, per tant, a l'augment de l'oferta laboral, s'han vist reduïdes les sol·licituds d'ajuda d'aliments, tot i que encara destaca l'elevat nombre de sol·licituds que fa palesos els efectes de la pandèmia.

### 6.3 Ajudes a infants i joves



### 6.4 Teleassistència

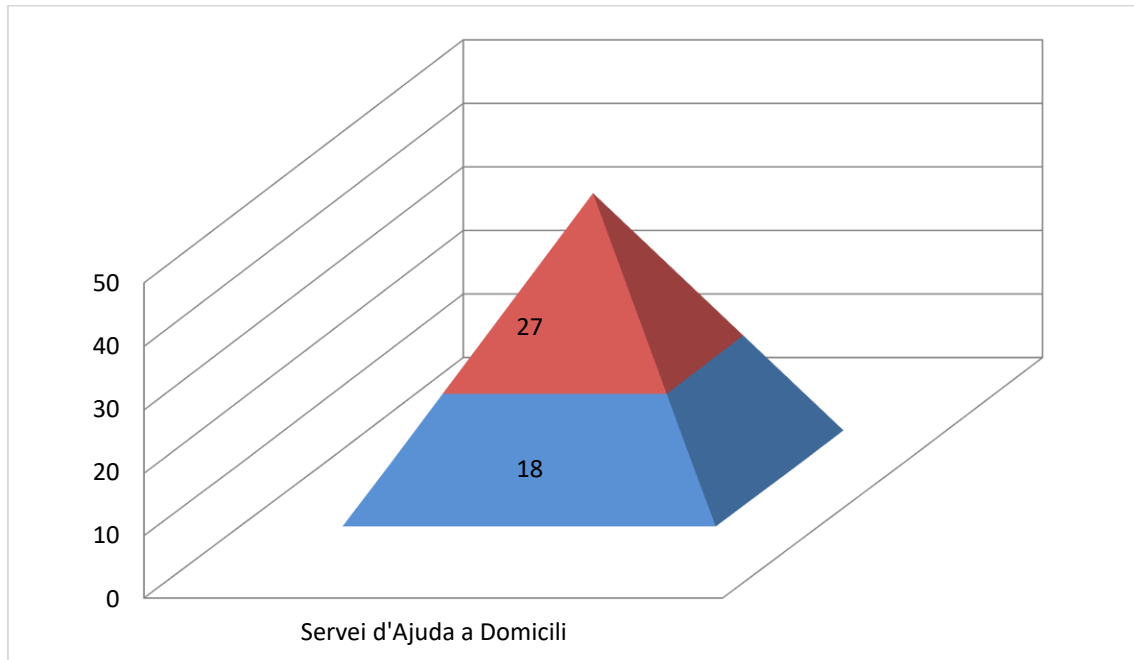
El servei de teleassistència domiciliària és un servei de caràcter social que, a través de la línia telefònica, i fent ús de la tecnologia adequada, ofereix de manera permanent a la persona usuària una resposta immediata davant determinades eventualitats, bé directament o bé mobilitzant altres recursos, 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 l'any 2021 és de 102, de les quals 78 dones i 24 homes.

### 6.5 Servei d'Ajuda a Domicili

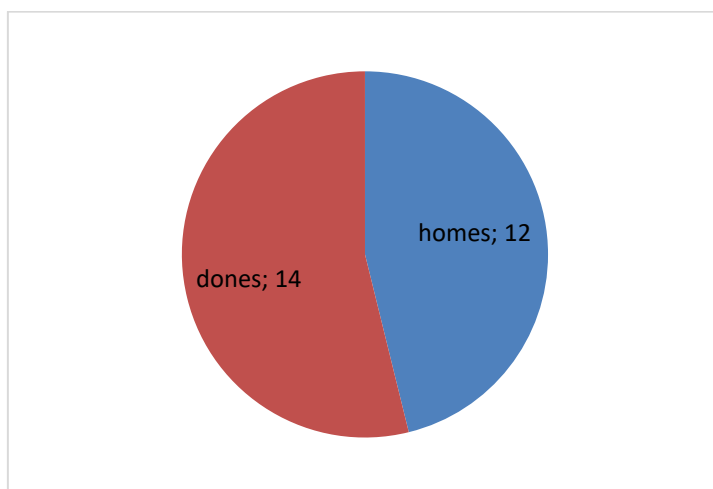
El Servei d'Ajuda a Domicili es presta en el domicili de persones amb manca d'autonomia personal, amb dificultats de desenvolupament o amb problemes familiars especials. Aquests aspectes els impedeixen dur a terme autònomament les tasques habituals de la vida quotidiana, per la qual cosa es proporciona, 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. El total d'usuaris/es del servei de SAD al 2021 ha estat de 45: 27 dones i 18 homes.



## 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 26 persones han rebut aquest servei durant l'any 2021: 12 homes i 14 dones.



## 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 2021 de la Renda Social Garantida, tant en la modalitat ordinària com en l'extraordinària és de: 71 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 a 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

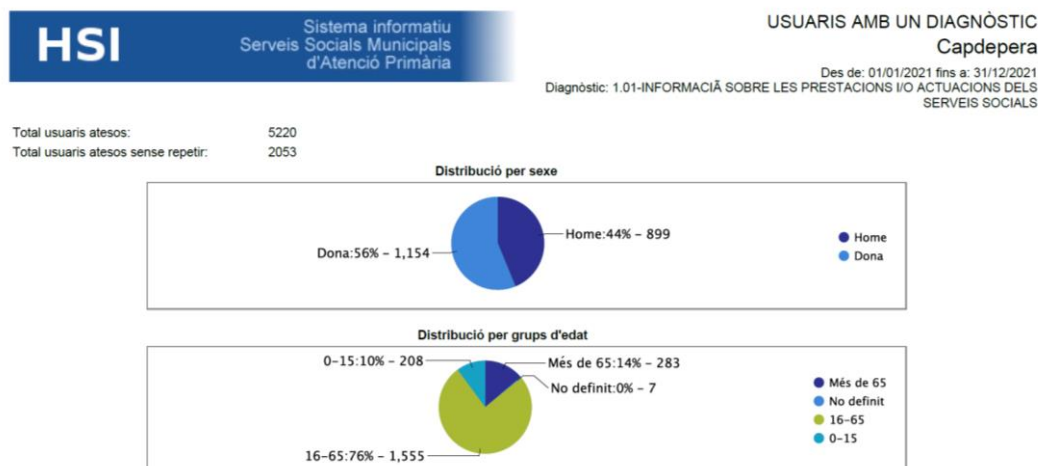
## Memòria 2021 - Serveis Socials de l'Ajuntament de Capdepera

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.

Una educadora social dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Capdepera és la responsable del seguiment del desenvolupament de les tasques pràctiques així com d'impartir una sessió setmanal als i a les alumnes.

L'any 2021 el programa Alter a Capdepera no es va dur a terme per manca d'alumnes d'aquest perfil.

### 6.9 Usuaris atesos el 2021 per a informació, valoració, assessorament, intervenció i derivació



## 7. Conclusió

Tal com reflecteixen les dades, la pandèmia ha incrementat de manera extraordinària el nombre d'intervencions i de persones/famílies ateses pels serveis socials comunitaris bàsics. Una vegada més, aquests han estat l'instrument per arribar a la ciutadania, que encara a dia d'avui continua patint els efectes de la pandèmia, especialment en els sectors més vulnerables.

Tal com mostra el darrer gràfic, s'han atès un total de 2.053 persones durant l'any 2021. A més a més, aquestes persones/famílies han suposat 5.220 intervencions. Això ha estat possible gràcies a l'equip de professionals que formen part del servei, i a l'aposta de l'Ajuntament de Capdepera per reforçar la plantilla de personal invertint no només en l'atenció a la necessitat més immediata provocada per la crisi socioeconòmica i sanitària, sinó també en la prevenció. La prevenció és un element imprescindible a l'àmbit social; permet detectar problemàtiques, preveure situacions negatives, esbrinar les causes i intervenir d'acord a tots aquests factors.

Treballam per reduir el risc i desenvolupar projectes de caire preventiu a nivell primari, intentant evitar l'aparició de problemes o de situacions que poden causar un risc. A nivell secundari, treballant per evitar la consolidació de les problemàtiques en individus que ja la presenten. I a nivell terciari, intervenint en situacions i contextos problemàtics ja establerts, pal·liant-ne les conseqüències.

La prevenció i la inserció social són objectius fonamentals de les polítiques socials públiques i del model organitzatiu dels serveis socials de l'Ajuntament de Capdepera. La inclusió social és entesa com un procés que assegura a la ciutadania les oportunitats i els recursos necessaris per participar plenament de la vida laboral, econòmica, social i cultural i gaudir d'un nivell de vida i benestar social que es consideri normal en el context i en la societat on viuen. La millora de les situacions de vulnerabilitat social i risc d'exclusió requereixen, més enllà de l'atenció a necessitats concretes, un plantejament global i sistèmic que consideri la multifactorialitat que caracteritza aquestes situacions.

La intervenció professional ha d'estar guiada per la convicció que existeixen potencialitats de creixement, de canvi i de millora en tota persona, família i context social. Aquesta aposta per les persones ha d'acompanyar tota acció social, independentment del grau de vulnerabilitat i context.

Des dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Capdepera s'ha apostat per continuar dirigint la pràctica professional cap a la intervenció grupal i comunitària, a través de projectes com el Projecte 'Millora', el Programa de Competències Familiars (en col·laboració amb la Universitat de les Illes Balears) o el Grup de Maneig d'estrès per a dones, posant l'èmfasi sobre la persona, acompanyant-la, treballant a través del vincle i fent-la protagonista del seu procés.