



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL

MEMORIA 2011

Carrer de Julià Bujosa Sans, batle, 1
07184 – Calvià Mallorca
Tel.971 13 91 00
www.calvia.com

ÍNDICE

1. Presentación

2. Gestión económico–administrativa

- 2.1. - Presupuesto
- 2.2. - Subvenciones recibidas
- 2.3. - Subvenciones otorgadas

3. Equipo profesional

- 3.1. - Recursos humanos
- 3.2. - Organigrama del servicio

4. Infraestructuras

5. Convenios

- 5.1. - Otras administraciones públicas
- 5.2. - Entidades ciudadanas

6. Organización técnica del servicio

- 6.1. - Sección de apoyo técnico y gestión de programas
- 6.2. - Catálogo de programas
- 6.3. - Distribución de técnicos por programas
- 6.4. - Espacios regulación interna

7. Coordinación interservicios

- 7.1. - Servicios municipales
- 7.2. - Servicios de otras administraciones públicas

8. Datos del Plan de intervención 2.011

- 8.1. - Programa de atención social a la familia, infancia y juventud
- 8.2. - Programa de atención social integral a personas con discapacidad
- 8.3. - Programa de prevención y promoción social de personas mayores
- 8.4. - Programa de atención social a la mujer
- 8.5. - Programa de atención a inmigrantes extracomunitarios
- 8.6. - Programa de prevención y atención de drogodependencias
- 8.7. - Programa de cooperación internacional

9. Intervención realizada sobre la demanda de la ciudadanía

- 9.1. - Distribución de la intervención por sectores de población
- 9.2. - Distribución de la intervención por tipo de demanda expresada
- 9.3. - Valoración técnica de las demandas recibidas
- 9.4. - Distribución y tipo de recursos aplicados en función de las demandas
- 9.5. - Tipología de núcleos de convivencia atendidos
- 9.6. - Canales de acceso de la población a servicios sociales

1. PRESENTACIÓN

El documento que a continuación se desarrolla consiste en una descripción cuantitativa de la intervención realizada por Servicios Sociales durante el año 2011, así como una valoración de los distintos programas que han configurado el plan de intervención desarrollado.

Pretende ofrecer una visión global de todos aquellos aspectos que conforman el servicio a distintos niveles:

- Gestión económico-administrativa.
- Organización del servicio.
- Intervención realizada.

El objeto de la memoria es contar con un documento que nos permita conocer el contenido del trabajo desarrollado, así como evaluar y a la vez definir la continuación de la línea de intervención del servicio.

La elaboración de este estudio es un trabajo complejo que requiere la colaboración de todo el equipo técnico, que durante todo el año ha atendido a los ciudadanos de Calvià, a fin de mejorar su calidad de vida. Requiere también la colaboración de los profesionales del servicio que realizan el trabajo administrativo y de gestión presupuestaria, que nos permite posteriormente hacer el análisis de cómo se han aplicado los recursos de los que disponemos.

Durante el año 2011 se han atendido 1628 familias, y se han aplicado 6.256 prestaciones de carácter técnico y económico. Se han desarrollado también iniciativas grupales y comunitarias que nos han permitido llevar a cabo acciones en algunos casos innovadoras y siempre de elevada calidad técnica.

Además de dar las gracias al equipo de servicios sociales, deseo agradecer el apoyo de todos los servicios municipales y de otras administraciones que nos han permitido abordar de forma integral las necesidades de la población.

M^a. Cristina de León Rodríguez
Teniente de Alcalde de Bienestar Social, Sanidad y Tercera Edad

Calvià, junio de 2012

2. GESTIÓN ECONÓMICO-ADMINISTRATIVA

2.1. - PRESUPUESTO

ORGÁNICO: 140 – Servicios Sociales:

CAPÍTULOS	INICIAL	ORDENADO
Capítulo 1	546.498,45 €	565.973,55 €
Capítulo 2	1.016.225,42 €	955.523,64 €
Capítulo 4	45.800,00 €	38.557,04 €
Capítulo 6	1.000,00 €	33.783,35 €
Total	1.609.523,87 €	1.593.837,58 €

2.2. - SUBVENCIONES RECIBIDAS

ORGANISMO	CONCEPTO	CANTIDAD OTORGADA
Institut Mallorquí d'Afers Socials (Consell de Mallorca)	Plan de Prestaciones Básicas	313.643,16 €
Institut Mallorquí d'Afers Socials (Consell de Mallorca)	Ayuda a familias con menores	28.421,35 €
Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració (Govern Balear)	Concesión de ayudas económicas de urgencia social	43.449,37 €
Total		385.513,88 €

Porcentajes de subvención percibida por instituciones:

ENTIDAD FINANCIADORA	CANTIDAD FINANCIADA €	% DEL TOTAL
Govern Balear	43.449,37 €	11,27%
Institut Mallorquí d'Afers Socials	342.064,51 €	88,73%

2.3.- SUBVENCIONES OTORGADAS

CONCEPTO	IMPORTE
Asociaciones de Tercera Edad	20.000,00 €
Convenio con la Parroquia de Calvià	18.557,04 €
Total	38.557,04 €

(*) El convenio con la parroquia va dirigido al uso del local por parte de la asociación de 3ª edad de Calvià.

3. EQUIPO PROFESIONAL

3.1. - RECURSOS HUMANOS

El equipo humano del Servicio de Bienestar Social y Sanidad ha contado en el año 2011 con 33 profesionales:

En el edificio consistorial se ubican la Tenencia de Alcaldía y los profesionales responsables de la dirección y de la gestión técnica-administrativa del servicio. Son los siguientes:

Teniente de Alcalde de Bienestar Social y Sanidad y Dirección Área

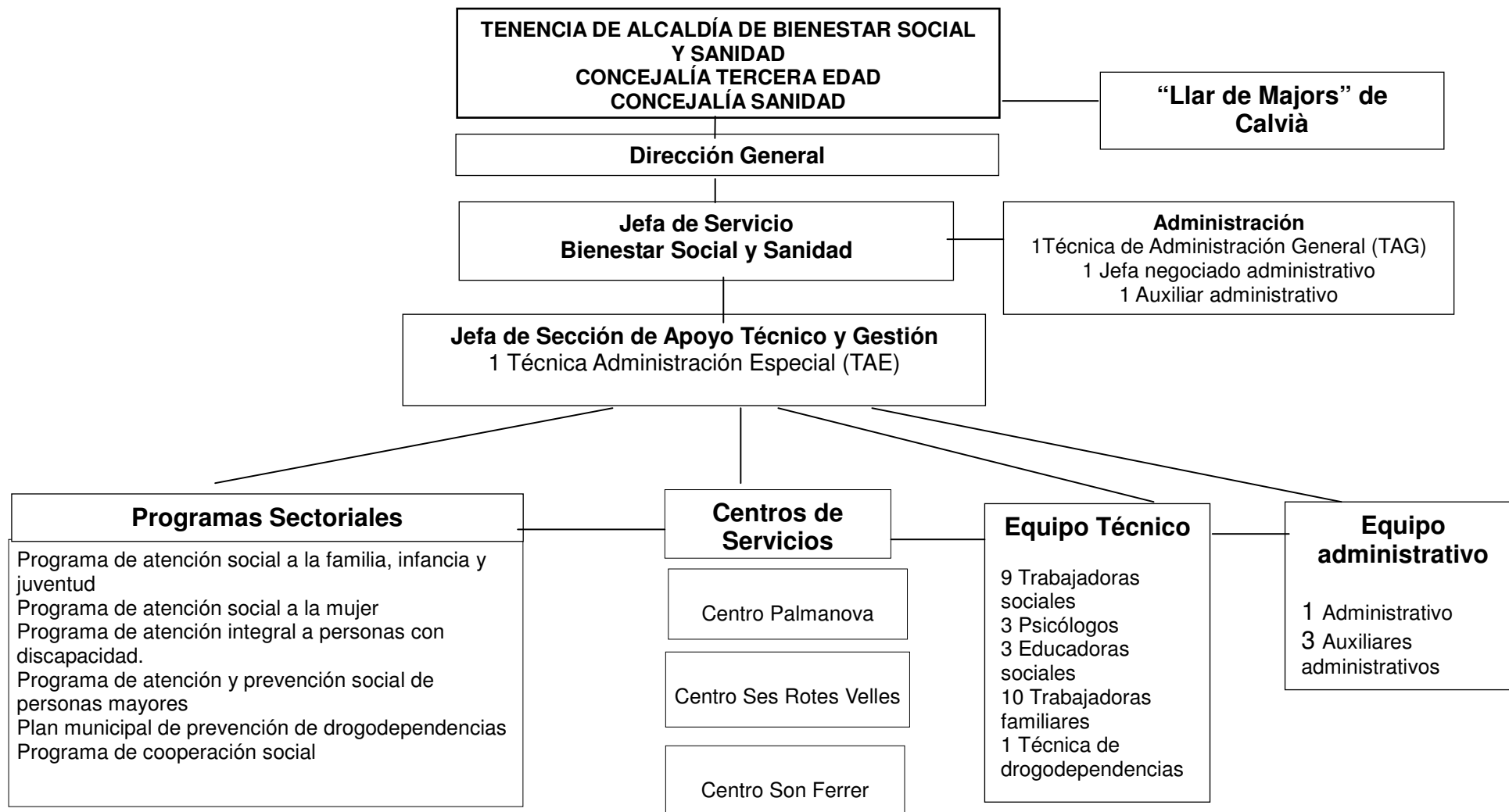
- Jefa del Servicio de Bienestar Social y Sanidad
- Técnica de administración especial (TAE)
- Técnica de administración general (TAG)
- Jefa negociado administración
- Auxiliar administrativa

En los 3 Centros de Servicios Sociales se ubican los profesionales responsables de coordinar y aplicar las prestaciones básicas. Son los siguientes:

- Jefa de Sección de apoyo técnico y gestión de programas
- 9 Trabajadoras sociales (*)
- 3 Psicólogos
- 3 Educadoras sociales
- 1 Técnica de prevención de drogodependencias
- 7 Trabajadoras familiares, adscritas al Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD)
- 3 Trabajadoras familiares, adscritas al Servicio de apoyo en el transporte a centros de educación y empleo especial para personas con discapacidad
- 1 Administrativo
- 3 Auxiliares administrativos-informadores

(*) Incluye dos trabajadoras sociales de la Fundación balear de apoyo a la dependencia y promoción de la autonomía personal.

3.2- ORGANIGRAMA DEL SERVICIO DE BIENESTAR SOCIAL Y SANIDAD



4. INFRAESTRUCTURAS

Durante el año 2011 el servicio ha contado con equipamiento propio, además de espacios compartidos con otros servicios, para la aplicación de las prestaciones. Su distribución ha sido la siguiente:

- Gestión técnica-administrativa, servicio central: se ubica en la sede del edificio municipal. En él se desarrollan las acciones generales destinadas a la planificación del servicio y la gestión técnico-administrativa y presupuestaria del mismo.

- Centros de Servicios Sociales: existen tres centros de servicios sociales y tres puntos más de atención al ciudadano. Por lo que, en total, hay seis infraestructuras desde las que se ofrece atención social. Su distribución es la siguiente:

CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES PALMANOVA
Zonas Palmanova, Magaluf, Son Caliu, Badia de Palma, Sol de Mallorca Palmanova, C/ Diego Salvà Lezaun, 2. CP 07181 Teléfono 971132645 Fax 971132667
Punto de atención complementario Zonas: Calvià, Es Capdellà Unidad Básica de Salud de Calvià Sa Plaça Nova, CP 07181 Teléfono 971138144
CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES SES ROTES VELLES
Zonas Sta Ponça, Costa de la Calma, Urbanización Galatzó Sta Ponça, C/ Riu Sil, 4. CP 07180 Teléfono 971693351 Fax 971693060
Punto de atención complementario Zona: Peguera Unidad Básica de Salud de Peguera C/ Malgrats, 17. CP 07160 Teléfono 971685535
CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES DE SON FERRER
Zonas El Toro, Son Ferrer, Sa Porrassa C/Ocell del Paradís, 18. CP 07181 Teléfono 971230142 Fax 971230633
Punto de atención complementario Zonas: Cas Català, Portals Nous, Illetes, Bendinat, Costa d'en Blanes Unidad Básica de Salud de Portals Nous Ctra. Andratx 43, lc. 5-6. CP 07181 Teléfono 971677579

Servicios de otras administraciones ubicados en centros municipales de servicios sociales mediante convenio de colaboración

Oficina itinerante de atención al emigrante (OFIM) del Institut Mallorquí d'Afers Socials, ubicado en el Centro municipal de servicios sociales Palmanova.

Gestión de las prestaciones de la ley de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia, servicio ubicado en los centros municipales de servicios sociales Ses Rotes Velles y Palmanova.

5. CONVENIOS

Uno de los objetivos estratégicos del plan de actuación de servicios sociales ha sido conveniar con otras administraciones públicas el desarrollo de sus servicios en nuestro municipio.

De esta forma, durante el año 2011 servicios sociales ha contado con un total de 14 convenios, tanto con otras administraciones públicas como con diferentes entidades de carácter público y privado.

5.1 - OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS:

- Convenio de colaboración entre el Ajuntament de Calvià y la Universitat de les Illes Balears sobre la realización de prácticas de los estudiantes de educación social.

- Convenio de colaboración entre el IMSERSO, la FEMP, y el Ajuntament de Calvià para el desarrollo del servicio de teleasistencia domiciliaria durante el ejercicio económico del año 2011.

- Adhesión al convenio de colaboración entre el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales y la FEMP en materia de teleasistencia móvil para mujeres con órdenes de protección, gestionado por la Oficina Autónoma de Cruz Roja Española en Baleares.

- Convenio con el Govern de les Illes Balears y el Ajuntament de Calvià para ejecutar las medidas sancionadoras que imponen los juzgados de menores, para la realización de actividades en beneficio a la comunidad.

- Convenio con la Conselleria d'Afers Socials para la dotación económica al ayuntamiento para el otorgamiento de prestaciones económicas a familias con dificultades.

- Convenio de colaboración entre el Govern de les Illes Balears y el Ajuntament de Calvià para la aplicación de la Ley de Dependencia.

- Convenio de colaboración entre el Institut Mallorquí d'Afers Socials y el Ajuntament de Calvià para el desarrollo de la Oficina Itinerante de Atención al Inmigrante.

- Protocolo general de colaboración entre el Institut Mallorquí d'Afers Socials y el Ajuntament de Calvià para el desarrollo del Plan de Servicios Sociales 2009-2011.

5.2 - ENTIDADES CIUDADANAS:

- Cesión temporal de uso de un local (Centro Àliga) propiedad del Ajuntament de Calvià a las asociaciones de personas con discapacidad: ASDICA y APNAB.

-Convenio con la Parroquia de Calvià para el uso de sus infraestructuras por parte de la asociación de la tercera edad.

-Convenio con el Hospital San Juan de Dios para el programa de atención integral para personas con enfermedades avanzadas y sus familiares.

6. ORGANIZACIÓN TÉCNICA DEL SERVICIO

6.1 - SECCIÓN DE APOYO TÉCNICO Y GESTIÓN DE PROGRAMAS.

Las acciones desarrolladas han sido las siguientes:

- Apoyo técnico al equipo de intervención directa de cada centro: Coordinación de los profesionales, supervisión de los proyectos que desarrollan, apoyo a su formación, resolución de dificultades en el desempeño de la tarea.
- Articulación de todas las prestaciones, técnicas y económicas del servicio.
- Coordinación con otros servicios municipales y otras administraciones públicas.
- Activación y mantenimiento de los sistemas de información al ciudadano: información en prensa y revistas locales, mantenimiento de la web municipal.
- Planificación de la intervención de servicios sociales y evaluación de la misma.
- Gestión y coordinación de actos conmemorativos relacionados con los colectivos objetos de atención.
- Mantenimiento de los sistemas internos de información: protocolos de gestión de las prestaciones de servicios sociales, *Sistema informático de Atención Primaria (SIAP)*, espacios de regulación interna y externa del equipo.
- Coordinación de programas del servicio no específicos de servicios sociales.

Gestión jurídico-administrativa y económica:

- Gestión del presupuesto y la contabilidad del servicio.
- Gestión de la contratación de servicios.
- Solicitud y justificación de subvenciones para la obtención de financiación externa.
- Gestión de las subvenciones municipales (mayores, discapacidad, cooperación internacional y adopciones internacionales).
- Generación y seguimiento de los convenios con otras administraciones y entidades ciudadanas.
- Seguimiento del mantenimiento de las infraestructuras.

6.2 - CATÁLOGO DE PROGRAMAS.

Programa de atención social a la familia, infancia y juventud.

Programa de atención social a la mujer.

Programa de atención social integral a personas con discapacidad.

Programa de prevención y promoción de personas mayores.

Plan municipal de prevención de drogodependencias.

Programa de cooperación social.

Programa de atención a inmigrantes extracomunitarios.

6.3 - DISTRIBUCIÓN DE TÉCNICOS POR PROGRAMAS.

Familia, infancia y juventud	5 trabajadoras sociales, 3 psicólogos, 3 educadores sociales (*)
Mujer	5 trabajadoras sociales, 3 psicólogos (*)
Personas con discapacidad	1 trabajador social, 10 trabajadores familiares, 3 psicólogos *
Mayores	2 trabajadoras sociales, 7 trabajadoras familiares, 3 psicólogos*
Cooperación Social	TAE y TAG desde Sección apoyo técnico y gestión programas
Inmigrantes	3 trabajadoras sociales OFIM (ISSEM): 1 trabajador social y un licenciado en derecho

(*) Los técnicos adscritos a ambos programas son coinciden.

* Total en equipo 3 psicólogos

6.4 - ESPACIOS DE REGULACIÓN INTERNA.

Los espacios establecidos para el funcionamiento del servicio son los siguientes:

a- Periódicos:

- Reunión semanal del equipo de apoyo técnico y gestión de programas.
- Supervisión y seguimiento trisemanal de los programas de la jefa de sección y de la técnica de administración especial.
- Reunión mensual del equipo técnico de intervención directa.

b- Puntuales:

- Espacio de trabajo entre técnicos de la misma disciplina.
- Espacios de trabajo entre el personal administrativo de los centros de servicios sociales.
- Espacios de revisión de tareas del equipo responsable de gestión técnico-administrativa del servicio central.

7. COORDINACIÓN INTERSERVICIOS

Con la finalidad de rentabilizar los recursos municipales existentes y complementar intervenciones dirigidas a la ciudadanía, finalidad también contemplada en los objetivos estratégicos del servicio, se han desarrollado espacios de trabajo con los responsables y técnicos de los **servicios municipales**, así como con servicios que directa o indirectamente actúan en Calvià y pertenecen a **otras instituciones**.

7.1 - SERVICIOS MUNICIPALES

En el 2011 se ha desarrollado la coordinación con los siguientes servicios:

- IMEB
- Juventud
- Deportes
- IFOC
- Llar de Calvià
- Vivienda
- Cultura
- Comunicaciones
- Participación Ciudadana
- Informática
- Seguridad Ciudadana
- Movilidad y servicios urbanos
- Mantenimiento
- Vías y Obras
- Urbanismo
- Radio Calvià
- Gestión Tributaria
- Medio Ambiente

7.1.1 - IMEB

Escuelas infantiles municipales de Calvià

Se mantiene el protocolo de colaboración técnica entre las Escuelas Infantiles Municipales y el Servicio de Bienestar Social acordado en el 2004 y revisado el 2008. El mismo incluye el procedimiento de intervención y los instrumentos a utilizar por los profesionales implicados. Éstos son la *Hoja de propuesta de escolarización*, el *Informe social para la escolarización en las escuelas infantiles municipales* y la *Concesión de ayuda puntual para el pago de cuota de escuela infantil municipal*; así como *Procedimiento en casos de maltrato infantil detectados en las escuelas infantiles municipales*.

Servicios Educativos

- Coordinación para la puesta en marcha y desarrollo de las actividades de verano de las siguientes acciones:
 - . Prestaciones económicas a menores para aulas de verano.
 - . Integración de niños con discapacidad en aulas de verano.
 - . Participación de niños saharauis en actividades de verano.
 - . Bonificaciones específicas para familias numerosas.
- Trabajo en red en aquellos casos atendidos por servicios sociales y los distintos servicios educativos, como: CREC, "*Enriquiment educatiu*"...
- Implementación de acciones del Plan Municipal de Prevención y Atención de Drogodependencias de Calvià con alumnos del CREC, así como de educación de adultos. Participación en la "Comisión Interservicios del Plan Municipal de Prevención de Drogodependencias".

7.1.2 - Juventud

- Colaboración en la realización de actividades para jóvenes.
- Punto de atención *infodrogas Calvià-jove* en el edificio de "Es generador".
- Participación en la "Comisión Interservicios del Plan de Prevención y Atención de Drogodependencias".
- Bonificaciones específicas para familias numerosas.

7.1.3 - Deportes

- Coordinación para la puesta en marcha y desarrollo de las actividades de verano de las siguientes acciones:
 - . Prestaciones económicas a menores para *campus deportivo*.
 - . Integración de niños con discapacidad en *campus deportivo*.
 - . Participación de niños saharauis en *campus deportivo*.
- Derivación de ciudadanos a la actividad de natación adaptada, destinadas a la población con discapacidad.
- Coordinación con el *Programa Municipal de Apoyo a Familias Numerosas* mediante bonificaciones específicas para las mismas.
- Participación en la "Comisión Interservicios del Plan Municipal de Prevención y Atención de Drogodependencias".

7.1.4 - IFOC

- Participación en la "Comisión Interservicios del Plan Municipal de Prevención y Atención de Drogodependencias".
- Colaboración en programas de formación ocupacional para jóvenes (CAPI), derivación de casos, y coordinación en el proceso a través de las educadoras sociales. Implementación con los alumnos de acciones del Plan Municipal de prevención de drogodependencias de Calvià.
- Coordinación con la Agencia de colocación.
- Coordinación en las derivaciones de casos a los servicios de orientación laboral.

7.1.5 - Llar de Majors Calvià S.A.

- Revisión de la puntuación de las solicitudes y de las cuotas de los residentes y usuarios del Centro de día.
- Participación en la Comisión de Admisión.
- Participación en el Consejo de Administración.
- Tramitación de la aportación económica municipal.
- Concesión de subvenciones a las asociaciones de tercera edad de Calvià.
- Coordinación técnica para ingresos de urgencia.

7.1.6 - Vivienda

- Coordinación para la participación en el Programa Municipal de Familias Numerosas mediante la asignación de puntuación añadida a las mismas en las distintas subvenciones y en las promociones de vivienda pública.
- Coordinación de las solicitudes de informe de adecuación de vivienda para reagrupación familiar, cuyo informe emiten los arquitectos técnicos.

7.1.7 - Cultura

- Coordinación para la participación en el Programa Municipal de Apoyo a Familias Numerosas mediante la aplicación de bonificaciones en sus actividades.
- Participación en la "Comisión interservicios del Plan Municipal de Prevención y Atención de Drogodependencias".

7.1.8 - Comunicaciones y Protocolo

- Difusión de la puesta en marcha de proyectos y actividades, así como de los resultados de los mismos.
- Edición de material gráfico de difusión de servicios sociales.

7.1.9 - Participación Ciudadana

- Organización de actividades en las que se ha requerido dinamización de las asociaciones de vecinos y/o de la población en general, como el acto *Mulla't per l'esclerosi múltiple*.
- Participación en la "Comisión Interservicios del Plan Municipal de Prevención y Atención de Drogodependencias".

7.1.10 - Informática, Organización y Calidad

- Mantenimiento del aplicativo SIAP (Sistema de Información de Atención Primaria) para el registro de la intervención de Servicios Sociales.
- Mantenimiento página web municipal.
- Mantenimiento e instalación de la infraestructura informática y de telecomunicaciones.

7.1.11 - Seguridad Ciudadana

- Intervención conjunta sobre casos con dificultades sociales.
- Participación en la “Comisión interservicios del Plan Municipal de Atención y Prevención de Drogodependencias”.
- Participación en *la Mesa técnica sobre violencia de género*.
- Participación en la segunda *Jornada sobre violencia de género en Calvià* el 25 de noviembre.
- Participación en la *Comisión interservicios de la pequeña infancia Palmanova, Magaluf, Son Caliu*.

7.1.12 - Movilidad y servicios urbanos

- Coordinación para la aplicación del Servicio de transporte de personas con discapacidad a los centros de educación especial, centros de día y talleres ocupacionales a otros municipios.
- Apoyo en las cuestiones relativas a movilidad y servicios urbanos: señalización, reservas de parking municipal...
- Coordinación de bonificaciones específicas en el Programa Municipal de Apoyo a Familias Numerosas.

7.1.13 - Mantenimiento

- Mantenimiento de los inmuebles municipales descentralizados.
- Apoyo en la organización de la *Jornada sobre violencia de género*.

7.1.14 - Radio Calvià

- Emisión de cuñas y programas de especial interés.

7.1.15 - Gestión Tributaria

- Coordinación mediante bonificaciones específicas en el Programa Municipal de Apoyo a Familias Numerosas.

7.1.16 - Medio Ambiente

- Colaboración en el programa de adaptación al cambio climático mediante el observatorio municipal de las necesidades sociales.

Por otra parte, se lleva a cabo la colaboración habitual y de proceso con aquellos servicios municipales como contratación, recursos humanos, gestión económica, servicios jurídicos.

7.2 - SERVICIOS DE OTRAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

7.2.1 - Centros escolares de educación infantil, primaria y secundaria

- Colaboración en los distintos proyectos que servicios sociales desarrolla para niños y jóvenes, así como coordinación para la intervención conjunta ante la detección de dificultades sociofamiliares con este colectivo poblacional. En el caso de los centros de educación infantil y primaria, se ha elaborado un documento con el EOEP en el que se acuerda el procedimiento de coordinación. En el caso de los IES se trabaja mediante un documento específico que define el procedimiento de intervención.
- Implantación del Plan Municipal Prevención de Drogas en los IES Calvià, Son Ferrer y Bendinat.

7.2.2 - Área de Protección al Menor y Atención a la Familia del Institut Mallorquí d'Afers Socials

- Coordinación para la intervención conjunta sobre casos en situación de riesgo y para aquellos que precisen la asignación de otros tipos de medidas (guarda, custodia, tutela, adopción).

7.2.3 - Área de Servicios Sociales del Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS).

- Descentralización en el municipio de la Oficina itinerante de información a inmigrantes.
- Derivación de personas a los servicios de alojamiento de la red de exclusión social.
- Convenio para la aplicación del Plan de Prestaciones Básicas mediante la tramitación de subvenciones.
- Convenio entre el IMAS y el Ayuntamiento de Calvià para la concesión de ayudas a familias con menores en situación de riesgo social y a personas en situación de grave y urgente necesidad para los años; así como una subvención para adoptar aplicar prestaciones económicas a familias afectadas por la crisis.
- Instrucción de los expedientes de renta mínima de inserción.

7.2.4 - Dirección General de Atención a la Dependencia de la Conselleria de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración

- Información a los ciudadanos y derivación de los mismos para la solicitud de las prestaciones de su competencia: pensiones no contributivas, solicitud de grado de minusvalía y bonos-infancia, tramitación de las valoraciones de grado de dependencia.
- Convenio para la descentralización de dos trabajadoras sociales para la tramitación sobre el territorio de las solicitudes de grado y de las prestaciones.

7.2.5 - Dirección General de Menores y Familia de Conselleria de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración

- Coordinación para el funcionamiento del *Catálogo de servicios municipales para la realización de medidas de prestaciones en beneficio a la comunidad* y apoyo socio educativo en los casos de menores infractores con sentencia judicial.
- Coordinación de casos derivados a los programas de orientación conyugal y mediación familiar.

7.2.6- Dirección General de Planificación.

- Convenio para la aportación de presupuesto para el otorgamiento de prestaciones económica a familias con dificultades.
- Asistencia del personal a cursos y jornadas organizados desde la dirección general.
- Participación en la segunda Jornada de Primavera de Servicios Sociales mediante la presentación de la ponencia y dirección del *debate La intervención coordinada sobre el territorio*.

7.2.7 - Oficina de Atención a las Víctimas del Delito, de la Conselleria de Interior

- Coordinación para derivaciones de casos de maltrato para asesoramiento jurídico y atención psicológica.
- Participación en la segunda *Jornada sobre la violencia de género en Calvià*.
- Participación en la Mesa técnica sobre violencia de género.

7.2.8 - Servicios sanitarios de atención primaria y secundaria

- Coordinación y derivación de casos, especialmente los referidos a personas dependientes y con trastornos de salud mental.
- Participación del centro de salud Palmanova en la *Jornada sobre la violencia de género en Calvià*.
- Participación en la Mesa técnica sobre violencia de género.

7.2.9 – Puesto de la Guardia Civil de Palmanova

- Derivación para la intervención sobre casos, especialmente sobre violencia de género.
- Participación de agentes en la *Jornada sobre la violencia de género en Calvià*.
- Participación en la Mesa técnica sobre violencia de género.

7.2.10 - Fiscalía

- Aportación de informes sociales ante solicitudes de incapacitación de personas dependientes.
- Información sobre casos en los que se produce desatención, negligencia, absentismo escolar...

7.2.11 - Universitat de les Illes Balears

- Participación en una mesa redonda sobre servicios sociales comunitarios en la asignatura de servicios sociales.

8. DATOS DEL PLAN DE INTERVENCIÓN 2011

8.1 - PROGRAMA DE ATENCIÓN SOCIAL A LA FAMILIA, INFANCIA Y JUVENTUD

8.1.1 - Apoyo especializado a familias con dificultades.

Objetivo: Prevención y resolución de las dificultades sociales y familiares

Población: Familia, menores y jóvenes

Resultados de la intervención: Situaciones de necesidad detectadas desde el programa:

VALORACIÓN	Familia	Infancia	Juventud	Total	%
Información sobre prestaciones de servicios sociales	271	47	57	375	10,92
Información sobre otros recursos de protección	189	38	60	287	8,36
Información sobre recursos de participación social	4	2	1	7	0,20
Desajustes en la convivencia	671	177	118	966	28,13
Abandono de la casa	10	5	1	16	0,47
Maltratos	89	31	9	129	3,76
Limitación de la autonomía personal	9			9	0,26
Soledad / aislamiento	33	3	3	39	1,14
Dificultad de inserción laboral	270	9	23	302	8,79
Dificultad de inserción escolar	104	92	84	280	8,15
Dificultad de inserción social	167	29	14	210	6,12
Falta de medios propios de subsistencia	637	145	12	794	23,12
Situaciones de necesidad provocadas por emergencias sociales	12	7	1	20	0,58
Total	2.466	585	383	3.434	100

Intervención realizada por los profesionales de servicios sociales:

INTERVENCIÓN	Familia	Infancia	Juventud	Total	%
Prestaciones y actuaciones de información, orientación, gestión, valoración y movilización de recursos	2	1	1	4	0,14
Información sobre prestaciones y actuaciones de servicios sociales	449	63	10	522	18,09
Información general y no específica	66	3	2	71	2,46
Tramitación de recursos no de serv. soc.	55	21	11	87	3,02
Información / derivación a otros servicios	203	18	36	257	8,91
Derivación a recursos y servicios internos del sistema de servicios sociales.	43	21	9	73	2,53
Derivación a recursos institucionales no gubernamentales	9			9	0,31
Prestaciones y actuaciones de soporte a la unidad de convivencia y ayuda a domicilio	3			3	0,10
Prestaciones de ayuda a domicilio	9	1		10	0,35
Prestaciones de ayuda técnica	4			4	0,14
Otras ayudas a la unidad de convivencia	329	93	162	584	20,24
Apoyo de carácter personal fuera del domicilio	51	4	100	155	5,37
Actuaciones específicas de apoyo a la unidad de convivencia	1			1	0,03
Albergues		1		1	0,03
Centros de acogida	1			1	0,03
Alojamientos de urgencia			1	1	0,03
Prestación y actuaciones de prevención e inserción social	1		3	4	0,14
Centros, programas y actuaciones de inserción social			1	1	0,03
Centros, programas y actividades ocupacionales	7		27	34	1,18
Centros, programas y actividades de relación social, ocio y tiempo libre	8	43	36	87	3,02
Programas y actuaciones de prevención y promoción social	142	112	142	396	13,73
Pensiones	1			1	0,03
Ayudas económicas públicas periódicas	392	69	6	467	16,19
Atenciones que implican alimentos	66	45		111	3,85
Otras ayudas para situaciones urgentes	1			1	0,03
Total	1.843	495	547	2.885	100

8.1.2 - Tramitación y otorgamiento de prestaciones económicas municipales.

8.1.2.1 - Prestaciones para la cobertura de necesidades básicas (manutención, vivienda, sanidad, transporte, alojamiento alternativo):

Objetivo: Posibilitar la cobertura de necesidades básicas para el desarrollo de las actividades de la vida cotidiana.

Población: Individuos y familias con dificultades socioeconómicas para cubrir sus necesidades.

Resultados de la intervención: Durante el año 2011 se han otorgado un total de 449 ayudas para la cobertura de necesidades básicas. A continuación se describe tipo, número y cantidad otorgada.

Concepto	Número ayudas	Importe otorgado
Alimentación	340	54.702,23 €
Deudas de alquiler	37	20.145,35 €
Residencia	5	8.093,24 €
Medicamentos	32	1.552,95 €
Suministros hogar	8	951,54 €
Material escolar	5	809,92 €
Ropa	3	300,00 €
Transporte público	18	269,85 €
Guardería privada	1	225,00 €
TOTAL	449	87.050,08 €

8.1.2.2.- Prestaciones para la participación de niños y jóvenes en actividades socioculturales.

Objetivo: Facilitar la integración social y la adecuada atención de los menores pertenecientes a familias con dificultades socioeconómicas.

Población: Familias con hijos con edades comprendidas entre los 6 y 12 años.

Resultados de la intervención: Se han otorgado prestaciones en los siguientes conceptos:

a. Prestaciones destinadas a la participación en aulas de verano:

Durante el verano de 2011 se han otorgado un total de **54 prestaciones económicas** para posibilitar la participación en las aulas de verano de niños con edades comprendidas entre 3 y 12 años. La cantidad destinada a este concepto ha sido de **6.730,5 €**.

	JULIO		AGOSTO		SEPTIEMBRE	
Concepto	Nº Ayudas	Coste	Nº Ayudas	Coste	Nº Ayudas	Coste
Aula verano	29	3677,6 €	23	2940,4 €	2	112,5 €

b. Prestaciones destinadas a facilitar la participación en las actividades extraescolares durante el curso escolar:

Se han otorgado 3 prestaciones por un importe total de 375 €.

8.1.2.3.- Prestaciones para el pago del comedor escolar:

Objetivo: Facilitar la integración social y la cobertura de necesidades básicas de los menores.

Población: Familias con dificultades socioeconómicas y con hijos en edad escolar.

Resultados de la intervención: Se han otorgado **92 ayudas** para la utilización del comedor escolar por un importe total de **11.931,93 €**.

El número de prestaciones por centros de infantil y primaria ha sido el siguiente:

COLEGIO PÚBLICO	Nº PRESTACIONES DE COMEDOR
CP Jaume I (Palmanova)	28
CP Cas Saboners (Magaluf)	19
CP Son Caliu	11
CP Son Ferrer	6
CP Xaloc (Peguera)	9
CP Ses Quarterades (Calvià)	11
CP Galatzó (Es Capdellà)	2
CP Rotes Velles (Santa Ponça)	6
Total	92

8.1.2.4.- Prestaciones para el pago de la cuota de las escuelas infantiles municipales:

Objetivo: Posibilitar el acceso y/o mantenimiento de la asistencia a las escuelas infantiles municipales como medida facilitadora de la conciliación de la vida familiar y laboral, así como preventiva en situaciones de riesgo.

Población: Familias con hijos de edades de 0 a 3 años y con dificultades socioeconómicas.

Resultados de la intervención: Se han otorgado **13 ayudas** por un importe total de **1.364 euros**.

Tabla resumen del total de prestaciones económicas otorgadas:

Concepto prestaciones	Número de prestaciones	Importe
Necesidades básicas	449	87.050,08 €
Integración de niños en act. socioculturales	57	7.105,5 €
Comedor escolar	92	11.931,93€
Cuota escuelas infantiles	13	1.364,00 €
Total	611	107.451,51 €

Tabla de evolución anual de las prestaciones económicas:

2009	2010	2011
129.506 €	124.127,75 €	107.451,51 €

8.1.3 - Prevención, detección, valoración e intervención en casos de dificultades sociales de adolescentes en los institutos de enseñanza secundaria.

Objetivo: Potenciar la detección y la intervención conjunta con los servicios del ámbito educativo en los casos con problemas de comportamiento, consumo de sustancias tóxicas, absentismo escolar y otras dificultades.

Población: Adolescentes y sus familias.

Resultados de la intervención: Durante el curso escolar tres educadoras sociales han intervenido conjuntamente con los tres centros de enseñanza secundaria en aquellas situaciones de absentismo escolar asociado a dificultades sociales y situaciones de riesgo social detectadas desde uno u otro sistema.

Desde el equipo de servicios sociales, teniendo en cuenta tanto el absentismo como los indicadores de riesgo, se ha trabajado con un total de **127 jóvenes** escolarizados en los diferentes institutos de educación secundaria (en adelante IES); 70 chicos y 57 chicas.

Casos 2009	Casos 2010	Casos 2011
49	117	127

Se observa un aumento de casos en relación al año anterior, y muy significativo en relación a 2009.

En relación al **absentismo escolar**, los IES han derivado a **13** alumnos. Tras la intervención socioeducativa se han reincorporado **6** menores al sistema.

IES	Derivaciones 2009	Derivaciones 2010	Derivaciones 2011
IES Bendinat	2	2	8
IES Calvià	17	10	0
IES Son Ferrer	8	5	5
Total	27	17	13

En relación al alumnado derivado con **indicadores de riesgo**, han sido 18 menores, 10 más que en el año 2010:

Instituto	Derivaciones 2009	Derivaciones 2010	Derivaciones 2011
IES Bendinat	3	2	12
IES Calvià	13	6	10
IES Son Ferrer	6	2	5
Total	22	10	18

En relación al número de menores trabajados sin derivación del IES:

Instituto	Nº de casos 2011
IES Bendinat	21
IES Calvià	34
IES Son Ferrer	38
Total	94

Los principales indicadores de riesgo observados:

Indicadores de riesgo
Problemática de integración en el centro
Ausencia de relación familiar en el centro
Retraso escolar
Conductas impulsivas
Baja autoestima y carencias afectivas
Conductas agresivas
Fobias
Conductas afectivo-sexuales de riesgo
Consumo de sustancias psicoactivas
Conductas predelictivas

Las dificultades familiares que se han detectado:

Dificultades familiares
Estructuras familias multiproblemáticas
Familias monoparentales
Dificultades relacionales entre la pareja y/o entre padres e hijos
Inmigración comunitaria / extracomunitaria
Carencia de competencias parentales
Problemática socioeconómica
Sobrepotección de los hijos

Se han llevado a cabo las siguientes derivaciones de servicios sociales a otros servicios:

Servicio destinatario	2011
Servicio de Protección de Menores y Atención a la Familia	4
Instituto Balear Salud Mental Infanto-Juvenil (IBSMIA)	4
Centro de Refuerzo Educativo de Calvià (CREC)	22
Programas de Qualificació Profesional Inicial (PQPI/CAPI)	11
Oficina víctimas del delito	2
Servicios de inserción laboral	9
Total	52

Se han llevado a cabo las siguientes intervenciones conjuntas con profesionales de los IES:

IES	2011
IES Bendinat	54
IES Calvià	19
IES Son Ferrer	72
Total	145

También se han realizado las siguientes permanencias:

IES	2011
IES Bendinat	31
IES Calvià	16
IES Son Ferrer	35
Total	82

La permanencia de las educadoras supone una intervención técnica en el mismo ámbito donde se desenvuelve la convivencia de los menores y permite un mayor acceso a los mismos y al profesorado.

8.1.4 - Proyecto de prevención, detección e intervención de casos de maltrato, desprotección y/o abuso de menores con los centros de educación infantil y primaria.

Objetivo: Potenciar la detección y la intervención precoz en los casos de riesgo en la infancia.

Población: Infancia y familia

Resultados de la intervención: Mediante el acuerdo para la intervención técnica coordinada entre el Equipo de Orientación Educativa y Pedagógica (EOEP), los centros de educación infantil y primaria y el equipo de servicios sociales se ha trabajado con **206 menores** escolarizados en los colegios públicos del municipio.

Se han llevado a cabo 4 sesiones de coordinación con el EOEP en centro municipal de servicios sociales.

La intervención por centros escolares ha sido la siguiente:

Centro escolar	Nº casos CMSS Palmanova	Nº casos CMSS Rotes V.	Nº casos CMSS S. Ferrer	Total
C.P. Son Ferrer			36	36
C.P. Ses Quarterades	5	3	5	13
C.P. Migjorn			9	9
C.P. Jaume I	17			17
C.P. Son Caliu	6		6	12
C.P. Xaloc		23		23
C.P. Ses Rotes Velles	3	37		40
C.P. Puig de sa Morisca		7		7
C.P. Puig de sa Ginesta		8		8
C.P. Cas Saboners	28		9	37
C.P. Galatzó	4			4
Total	63	78	65	206

Destaca considerablemente el número de casos trabajados conjuntamente con el EOEP con alumnos del CP Ses Rotes Velles (Santa Ponça), 40 casos; con el CP Cas Saboners (Magaluf), 37 y con el CP Son Ferrer, 36. Se ha intervenido con menores de todos los centros públicos.

La intervención según los centros de servicios sociales municipales ha sido:

	Casos nuevos	Casos antiguos	TOTAL
CMSS Palmanova	25	40	65
CMSS Sta. Ponça	36	42	78
CMSS Son Ferrer	27	36	63
TOTAL	88	118	206

Los principales motivos de la intervención han sido dificultades socio-familiares, dificultades de competencia social, maltrato físico, necesidad de integración en actividades extraescolares y de refuerzo escolar.

Los principales recursos aplicados han sido inclusión en grupos de competencia parental, actividades extraescolares, grupos de capacitación en habilidades sociales, prestaciones económicas municipales, grupo de madres e hijos víctimas de violencia de género, servicio de ayuda a domicilio familiar, y coordinación con recursos comunitarios

Se han llevado a cabo derivaciones conjuntas a los siguientes servicios: Servicio de Protección Menores y Familia (SPMF), Instituto Balear de Salud Mental Infanto-Juvenil (IBSMIA), asociaciones de padres y madres, refuerzo educativo del IMEB, mediación familiar y a la Oficina atención víctima del delito

8.1.5 - Grupos de capacitación en habilidades sociales con menores

Objetivo: Proporcionar a los niños y jóvenes instrumentos para poder mejorar sus competencias sociales.

Población: Niños de 9 a 11 años con dificultades en su desarrollo personal y social, y preadolescentes de 13 a 15 años con conductas de riesgo de exclusión social.

Resultados de la intervención:

CMSS ses Rotes Velles :

La Educadora Social del CMSS ses Rotes Velles ha llevado a cabo dos proyectos de capacitación en habilidades a menores:

a- Proyectos *“Aprendiendo juntos”* y *“Cinefórum”*.

- Grupo de niños de 9 a 11 años con dificultades sociales. Se ha realizado 12 sesiones con 6 menores en las zonas de Santa Ponsa y de Peguera. La intervención se ha realizando a nivel individual, grupal y familiar haciendo partícipe a los padres en la modificación de conductas y coeducación de sus hijos a través de pautas generales y específicas según los casos.

-Grupo de preadolescentes. Se ha trabajado con 10 preadolescentes con conductas de riesgo como exclusión, falta de autoestima, dificultades de relación social, conductas agresivas, pautas y límites.

b- *"Cinefórum"*

Se realizaron 2 grupos, uno de 11 a 13 años y otro de 15 a 17 años.

Películas visionadas grupo 11-13 años: Han participado 10 niños.

Películas visionadas 15-17 años: Han participado 12 jóvenes.

Se ha trabajado y reflexionado sobre normas, valores, y sobre temas sociales y familiares relacionados con la preadolescencia y la adolescencia.

CMSS Son Ferrer

La educadora social del CMSS Son Ferrer ha implementado el proyecto denominado *"El paso"* dirigido a niños de 11 y 12 años de educación primaria. Han participado 9 menores y sus familias.

Se han trabajado habilidades generales (escuchar, dar las gracias, solicitar ayuda, preguntar, disculparse,...) y habilidades más avanzadas (relacionadas con los sentimientos, alternativas a la agresión para hacer frente a situaciones que nos generan estrés, de planificación,...). También habilidades específicas según las necesidades y particularidades de cada niño: aprender a mejorar la autoestima, aprender a relacionarse con sus iguales y hacer amigos, aprender a mejorar la conducta impulsiva, aprender a expresar los sentimientos y aprender a tomar decisiones. Han desarrollado talleres como monitores abiertos a la participación del resto de amigos y compañeros, abarcando una media de 19 menores y sus familias.

De forma complementaria se han realizado:

- dos visitas conjuntas padres e hijos con la finalidad de darles a conocer recursos de interés: Es Generador, CREC Son Ferrer y Biblioteca;
- sesiones informativas sobre el uso adecuado de Internet, la importancia de las figuras paternas en el proceso educativo y evolutivo.

CMSS Palmanova

a- Habilidades sociales: Se han realizado 30 sesiones en las que han participado 13 niños.

En las sesiones de habilidades sociales se ha trabajado con cada participante aquellas habilidades específicas que necesitaban mejorar. Se ha utilizado como hilo conductor una actividad o taller.

Actividades con padres:

- Sesión informativa: "Cómo hablar de drogas con nuestros hijos" abierta a los padres que tienen hijos en sexto curso de los colegios que colaboran con el proyecto de habilidades sociales y también a las AMPAS de dichos centros. La encargada de la sesión fue la técnica en prevención de drogodependencias de servicio.

- Visita al CREC de padres e hijos. La responsable del Crec Bendinat organizó una visita participativa. Los padres tuvieron una explicación del funcionamiento del centro y una sesión de explicación sobre cómo controlar y apoyar el trabajo que se hace con lo jóvenes. El objetivo era que pudiesen conocer el recurso y comprobar in situ su funcionamiento.

- Sesión informativa: “Xarxa segura” abierta a los padres con hijos en sexto curso de los colegios que colaboran con el proyecto de habilidades sociales y a las AMPAS de dichos centros.

b- Proyecto grupal comunitario denominado “*Aprendo a jugar*”. Se llevaron a cabo 12 sesiones con 13 niños de 10 y 11 años. Para trabajar los objetivos se realizaron talleres de camisetas, de masaje, de cocina y partidos de fútbol. También se realizaron visitas a Es Generador y a la biblioteca municipal.

8.1.6 – Grupos de capacitación parental.

Objetivo: Dotar a la estructura familiar de las estrategias necesarias para hacer frente al cuidado y educación de sus hijos, creando espacios de reflexión y puesta en común de las experiencias educativas de los participantes y potenciar, mejorar y reformular la tarea socializadora y educativa hacia sus hijos.

Población: Padres y madres de niños y jóvenes del municipio.

Resultados de la intervención: Los psicólogos de los centros de servicios sociales han llevado a cabo diferentes intervenciones de capacitación.

El CMSS Son Ferrer ha intervenido con un grupo de capacitación parental y ha efectuado dos sesiones formativas:

- El grupo de capacitación ha consistido en 4 sesiones quincenales. Han participado 7 familias. Se ha reforzado su papel como educadores, se ha trabajado sobre la forma de aplicar consecuencias positivas o negativas a la conducta de sus hijos, el refuerzo como estrategia educativa y una visión positiva de los hijos para mejorar la relación entre ellos.

- Sesiones formativas: “*Comunicación y adolescencia*” (25 participantes) y “*Con el cariño no basta*” (15 participantes) en el CP Son Ferrer abiertas a los padres y madres de 6º de primaria. Se aprovechó para dar a conocer los servicios sociales y facilitar la vinculación a potenciales usuarios

El CMSS Palmanova ha llevado a cabo un proyecto grupal de capacitación de padres con hijos de entre 12 y 18 años para trabajar los contenidos adecuados a esta etapa evolutiva. Se han llevado a cabo 16 sesiones. Los contenidos trabajados han sido: inteligencia emocional, comunicación, personalidad, el castigo, mantenimiento de hábitos saludables, información sobre prevención de drogas.

8.1.7 – Grupo de parados de larga duración.

Objetivo: Motivar la reactivación de la búsqueda de empleo y evitar el inicio de situaciones disfuncionales a nivel personal y familiar.

Población: Desempleados de larga duración con cargas familiares.

Resultados de la intervención: Experiencia piloto iniciada durante el año 2011 ante las situaciones de riesgo detectadas generadas por el aumento de desempleo especialmente en la figura parental con el riesgo que entraña el cambio de rol de trabajador a persona con un aumento de la permanencia en el núcleo familiar, no siempre con habilidades para ello y con la angustia generada por la inactividad.

El resultado de la experiencia ha sido positivo por lo que se traduce en un proyecto de continuidad.

8.1.8 – Medidas judiciales aplicadas en el municipio a jóvenes infractores. Convenio con la Dirección General de Menores y Familia.

Objetivo: Facilitar un catálogo de puestos municipales, así como apoyo socioeducativo a los menores con sentencia judicial por infracción.

Población: Menores infractores.

Resultados de la intervención: Se ha intervenido con **21 menores**, 14 chicos y 7 chicas. Las medidas judiciales aplicadas han sido 24. Son las siguientes:

Medidas judiciales	Número de medidas
Prestaciones en beneficio de la comunidad (PBC)	7
Libertad vigilada	11
Tareas socioeducativas	5
Conciliación-reparación	2
Internamientos de fines de semana	2
Total	27

Hay que tener en cuenta que ha habido jóvenes con 2 y 3 medidas en un año. Destaca respecto a las demás la aplicación de libertad vigilada. Mediante el convenio de colaboración con la Dirección General de menores y Familia del Govern Balear las prestaciones se han realizado en los diferentes servicios de gestión municipal :

Servicios municipales	Nº de PBC
Llar de Calvià	2
Polideportivo Magaluf	3
Es Generador	1
Escuela infantil Palmanova	1
Total	7

Distribución por zona de residencia de los jóvenes con medidas judiciales:

Zona de residencia	Número de menores
Santa Ponça	7
Son Ferrer	3
Palmanova	7
Peguera	1
Magaluf	1
El Toro	2
Total	21

8.1.9 - Programa municipal de apoyo a familias numerosas

Objetivo: Facilitar una mayor igualdad de oportunidades en el acceso a los servicios públicos municipales mediante sistemas de bonificaciones y discriminación positiva en baremos de acceso a servicios.

Población: Familias numerosas residentes en el municipio

Resultados de la intervención: Durante el año 2011 han sido 59 las familias nuevas que han tramitado la tarjeta municipal de familia numerosa de Calvià. Desde el inicio del programa en el año 2004 han sido beneficiarias del mismo 567 familias.

Relación de bonificaciones efectuadas:

- **Gestión Tributaria:** Se han beneficiado 213 familias de los descuentos en el IBI, lo que ha supuesto un coste de 83.936,11€. Diferenciando por las franjas establecidas se han beneficiado del 90% de descuento, 180 familias, con un coste de 72.344,77€ y del 25% de descuento. 33 familias, con un coste de 11.591,34€.

- **IMEB:** Se ha otorgado un total de 127 bonificaciones en concepto de descuento de un 25% en las aulas de verano. Ha implicado un coste de 5.153,90 €. En el mes de julio fueron 87 las bonificaciones y en el mes de agosto 40.

- **ICE:** Se ha otorgado un descuento de 49,55€ a 179 abonos familiares anuales de familias numerosas residentes, y un descuento de 24,77€ a 22 abonos semestrales, lo que ha supuesto un coste de 9.736,40€.

Asimismo se ha otorgado un descuento de 37,10€ en los abonos familiares anuales a 4 familias numerosas no residentes lo que ha supuesto un coste de 148,40€.

A la vez se han otorgado bonificaciones del 15 % en el coste de las siguientes actividades deportivas: kárate 11; gimnasia artística y trampolín 6; gimnasia rítmica 8; natación 136; tenis 2.

- **Juventud:** Se ha otorgado a 7 alumnos el 50 % de descuento de la cuota de la escuela de danza de enero a junio, lo que ha supuesto un coste de 992,50€, y el mismo descuento en la escuela de danza durante julio a 23 alumnos, lo que ha supuesto un coste de 1.550,00€.

- **Cultura:** La Escuela de Música ha otorgado 39 bonificaciones en concepto de matrícula, lo que ha supuesto un coste de 1.069,85€.

- **Calvià 2000:** En las zonas de gestión del suministro de agua de Calvià 2000, 16 familias numerosas del tipo general y 1 familia numerosa de tipo especial se han beneficiado del descuento del 10% y del 15% respectivamente en agua y en alcantarillado, lo que ha supuesto un coste de 266,02 €.

8.1.10 – Proyecto de información/formación a familias sobre alimentación.

Objetivo: Contar con una prestación técnica complementaria a la prestación económica que favorezca un mejor uso de ésta, que potencie hábitos alimentarios adecuados, y que redunde en una mejora de la organización de la economía doméstica.

Población: Personas en situación de vulnerabilidad con dificultad para cubrir sus necesidades básicas de alimentación, especialmente aquéllas que son receptoras de prestación económica municipal y tienen menores a cargo.

Resultados de la intervención:

La implementación se ha desarrollado mediante sesiones grupales en los distintos centros de servicios sociales. Las han llevado a cabo 2 trabajadoras familiares. Han participado un total de **85 personas**.

Tabla de resultados 2011

Centro de servicios sociales	Nº de grupos	Nº de participantes
Palmanova	5	39
Ses Rotes Velles	4	23
Son Ferrer	3	23
Total	12	85

8.1.11. Creación de la Comisión interdisciplinar de la pequeña infancia

Objetivo: Promocionar el bienestar de la infancia mediante acciones interdisciplinarias desde el ámbito sanitario, social y educativo.

Población: Menores de 0 a 5 años residentes en las zonas de Palmanova, Magaluf y Son Caliu

Resultados de la intervención: El de 22 de mayo de 2011 se constituyó la Comisión. Se han llevado a cabo 3 sesiones de trabajo en el CMSS Palmanova. Han participado los colegios públicos Son Caliu, Jaume I y Cas Saboners, el equipo de orientación educativa y pedagógica (EOEP) y el Equipo de Atención Primerenca (EAP) del Govern, las escuelas infantiles municipales de estas zonas, el servicio de Pediatría de Ib-salut de la zona de na Burguesa y el equipo del programa de atención social a la familia, infancia y juventud del centro municipal de servicios sociales Palmanova.

El contenido de trabajo de las sesiones es el siguiente ha girado en torno a los siguientes objetivos específicos:

1. Conocimiento de la realidad infantil de 0 a 5 años en las zonas de Magaluf, Palmanova y Son Caliu.
2. Prevención situaciones de riesgo de niños y niñas entre los 0 - 5 años de edad.

3. Creación de un espacio de análisis integral, interprofesional y multidisciplinar, entre los ámbitos escolar, social y sanitario.
4. Promoción del trabajo en red.
5. Detección de situaciones de riesgo en los menores, para poder valorar cada situación personal, familiar y del entorno social.
6. Dar a conocer los servicios sociales municipales comunitarios.

8.2. PROGRAMA DE ATENCIÓN SOCIAL INTEGRAL A PERSONAS CON DISCAPACIDAD

8.2.1 - Apoyo especializado a personas con discapacidad y sus familias.

Objetivo: Atención social ante problemas de convivencia, integración social en general, cobertura de necesidades básicas, o acceso a los recursos.

Población: Personas con discapacidad y sus familias.

Resultados de la intervención:

Situaciones de necesidad detectadas desde el programa:

VALORACIÓN	Total	%
Información sobre prestaciones de servicios sociales	24	2,85
Información sobre otros recursos de protección	21	2,49
Desajustes en la convivencia	28	3,33
Maltratos	5	0,59
Limitación de la autonomía personal	70	8,31
Soledad / aislamiento	11	1,31
Dificultad de inserción laboral	19	2,26
Dificultad de inserción escolar	127	15,08
Dificultad de inserción social	381	45,25
Falta de medios propios de subsistencia	154	18,29
Situaciones de necesidad provocadas por emergencias sociales	2	0,24
Total	842	100

Intervención realizada por los profesionales de servicios sociales

Intervención	Total	%
Prestaciones y actuaciones de información orientación, gestión y valoración de recursos	2	0,28
Información sobre prestaciones y actuaciones de servicios sociales	78	11,02
Información general y no específica	2	0,28
Tramitación de recursos no de servicios sociales	47	6,64
Información / derivación a otros servicios	14	1,98
Derivación a recursos y servicios internos del sistema de servicios sociales	12	1,69
Derivación a recursos institucionales no gubernamentales	1	0,14
Prestaciones de ayuda a domicilio	21	2,97
Prestaciones de ayuda técnica	21	2,97
Otras ayudas a la unidad de convivencia	44	6,21
Apoyo de carácter personal fuera del domicilio	19	2,68
Actuaciones específicas de apoyo a la unidad de convivencia	5	0,71
Residencias y centros	9	1,27
Albergues	1	0,14
Albergues Tutelados	2	0,28
Alojamiento de urgencia	1	0,14
Centros, programas y actuaciones de inserción social	5	0,71
Centros, programas y actividades ocupacionales	113	15,96
Centros, programas y actividades de relación social, ocio y tiempo libre	20	2,82
Programas y actuaciones de prevención y promoción social	147	20,76
Pensiones	4	0,56
Atenciones que implican alimentos	140	19,77
Total	708	100

8.2.2 - Servicio de apoyo al transporte a centros de educación especial y talleres o centros ocupacionales.

Objetivo: Facilitar el acceso de los niños y jóvenes con discapacidad a la escolarización especializada y a la formación y actividad ocupacional especial. A la vez con esta actuación se pretende facilitar la conciliación la vida familiar y laboral de las familias con personas con discapacidad a su cargo.

Población: Niños y jóvenes con discapacidad y sus familias.

Resultados de la intervención: El servicio se ha prestado de lunes a viernes, excluyendo festivos, en horario de mañana y tarde excepto en los periodos vacacionales de los centros.

El servicio de apoyo al transporte se ha llevado a cabo por trabajadoras familiares que han atendido y supervisado a los usuarios durante el trayecto. La prestación se organiza temporalmente por cursos escolares. Durante el año 2011 han utilizado esta prestación **51** personas.

La distribución de las personas beneficiarias por centros ha sido la siguiente:

Centro	Total
Amadiba (Son Gibert)	1
Amadip	4
Amadip - Palma Nova	3
ASNIMO - Príncipe de Asturias	14
Aspace	6
Aspace - Residencia	1
CAT Son Ferriol	1
Gaspar Hauser	2
Gaspar Hauser- La Salle	2
La Purísima	4
Mater Misericordiae	7
Mater Misericordiae - Centro Isla	2
Son Tugores	1
Taller Aguila	3
Total	51

Destacan los usuarios que acuden a Asnimo Principe de Asturias que representa un 27,4%.

En relación tipo de plaza que ocupan, y por lo tanto de actividad que realizan:

Tipo de plaza	Total
Centro de día	7
Centro especial de empleo	6
Centro Ocupacional	18
Educación obligatoria	14
Residencia	6
Total	51

En cuanto a las zonas de residencia de los usuarios:

Distribución por zona	Total
Calvia	2
Es Capdellà	1
Costa de la Calma	1
El Toro	3
Galatzo	3
Illetas	1
Magaluf	5
Palma Nova	3
Peguera	3
Santa Ponça	7
Sol de Mallorca	1
Son Caliu	5
Son Ferrer	16
Total	51

Las personas usuarias del transporte residen dispersas por todos los núcleos de población destaca el núcleo de Son Ferrer que cuenta con el 31,3% de las personas usuarias.

8.2.3 - Proyecto de gestión y apoyo para la integración de niños y jóvenes en las aulas de verano.

Objetivo: Facilitar la participación e integración de niños con discapacidad en las aulas de verano y campos deportivos del municipio mediante la aplicación de un servicio profesional de apoyo en dichas actividades. Facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral de las familias con hijos con discapacidad durante la época estival.

Población: Niños con discapacidad física, psíquica y sensorial con edades comprendidas entre 3 y 12 años.

Resultados de la intervención:

CENTRO	Nº niños con discapacidad	Meses	Nº monitores
C.P. sa Morisca	1	Julio y Agosto	1 monitor Julio y Agosto
C.P. Ses Rotes Velles	1	Julio y agosto	1 monitor Julio y Agosto
C.P. Xaloc	4	Julio y agosto	2 monitores Julio y 1 Monitor quincena Agosto
C.P. Jaume I	1	Julio y Agosto	1 monitor Julio y 1 Agosto
Polideportivo de Magaluf	1	1 Quincena de Julio y Agosto	Sin monitor
Total	9 niños		5 monitores en julio y 3 en agosto

Durante los meses de verano 9 niños con discapacidad han podido participar en las aulas de verano mediante el apoyo de monitores especializados.

8.2.4 - “Aula joven municipal” de verano para jóvenes con discapacidad intelectual.

Objetivo: Proporcionar espacios de ocio y tiempo libre durante el mes de agosto. Facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral de las familias con hijos de edades comprendidas entre 13 y 25 años con discapacidad intelectual.

Población: Jóvenes con discapacidad intelectual y sus familias.

Resultados de la intervención: Se ha llevado a cabo durante el mes de agosto, de lunes a viernes, en CP Jaume I (Palmanova). El horario de entrada ha sido de 8.45 a las 9 h para facilitar los horarios laborales de los padres y el horario de salida a las 14 h o hasta las 16 h para los jóvenes que utilizaban el servicio de comedor. Se han llevado a cabo talleres creativos en el aula, salidas lúdicas, actividades acuáticas y excursiones.

Se ha contratado para su gestión a la Asociación de personas con discapacidad de Calvià (ASDICA). Se ha dispuesto de un equipo humano formado por dos monitores a tiempo completo.

Se han beneficiado **7 jóvenes** con discapacidad intelectual con edades comprendidas entre los 19 y los 24 años.

8.2.5 - Apoyo a las entidades ciudadanas municipales representantes de las personas con discapacidad:

Objetivo: Fomentar la cooperación social mediante apoyo técnico y económico a las asociaciones de personas con discapacidad existentes en el término municipal.

Población: Asociaciones de personas con discapacidad.

Resultados de la intervención: Durante el 2011 se han llevado a cabo las siguientes acciones de apoyo:

- Colaboración técnica de la trabajadora social responsable del *Programa municipal de atención social integral de personas con discapacidad* a las asociaciones del término.
- Cesión de uso temporal del centro Àliga, propiedad del Ayuntamiento, a las asociaciones ASDICA y APNAB; así como el pago del coste de suministros básicos, limpieza y mantenimiento.
- Colaboración con la Asociación Balear de Esclerosis Múltiple, ABDEM, en su evento anual de sensibilización Mulla't per l'esclerosi celebrada en la piscina municipal de Magaluf el día 10 de julio de 2011. Participaron voluntarios en el desarrollo del evento.

8.2.6 - Servicio de ayuda a domicilio.

Objetivo: Facilitar el desarrollo o mantenimiento de la autonomía personal, prevenir o retardar el deterioro individual y social y promover condiciones favorables en las relaciones familiares y de convivencia, contribuyendo así a la integración y permanencia de las personas en su entorno habitual.

Población: Personas con discapacidad y sus familias.

Resultados de la intervención:

Durante el 2011 el número total de personas beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio del Ajuntament de Calvià ha sido de 86, de los que **17** han sido personas con discapacidad, lo que representa un 20% del total de las personas atendidas. .

8.2.7 - Teleasistencia domiciliaria.

Objetivo: Proporcionar un recurso domiciliario que facilite la permanencia en el entorno habitual evitando o retrasando el ingreso institucional.

Población: Personas con discapacidad física que viven solas o permanecen un

número considerable de horas sin supervisión.

Resultados de la intervención: Durante el año 2011 el número total de personas beneficiarias del Servicio de Teleasistencia del Ajuntament de Calvià ha sido un total de 201, de los que **19** han sido personas con discapacidad física lo que representa un 9,45 % del total de las personas usuarias.

8.2.8 – Grupo de apoyo a padres y madres con hijos con discapacidad, “Cuidar cuidándonos”.

Objetivo: Mejorar la calidad de vida de las personas cuidadoras de familiares con discapacidad proporcionando un espacio de información, formación y autoayuda que favorezca la estructura familiar, y la calidad del cuidado a la persona dependiente.

Población: Padres y madres que tienen a su cargo a un hijo con discapacidad.

Resultados de la intervención: Ha sido implementado por la trabajadora social responsable del Programa de atención social integral a las personas con discapacidad. Se han realizado 10 sesiones, en el centro municipal de servicios sociales Palmanova. Han participado 9 familias.

El contenido trabajado en las sesiones ha versado sobre las competencias y habilidades intrínsecas de los cuidadores, la toma de conciencia y la confirmación de las mismas, los límites en la atención al familiar con discapacidad, la organización del tiempo, estrategias para un manejo saludable de estrés y como afrontar el miedo al futuro.

8.3. PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL DE PERSONAS MAYORES

8.3.1 - Apoyo social especializado a personas mayores y sus familias.

Objetivo: Asesoramiento, gestión de recursos sociales y atención de dificultades personales y/o socio familiares, generadas por el proceso de envejecimiento.

Población: Personas mayores de 65 años y sus familias.

Resultados de la intervención: Situaciones de necesidad detectadas desde el programa:

Valoración	Total	%
Información sobre prestaciones de servicios sociales	81	5,21
Información sobre otros recursos de protección	24	1,54
Información sobre recursos de participación social	2	0,13
Desajustes en la convivencia	50	3,21
Maltratos	11	0,71
Limitación de la autonomía personal	449	28,86
Soledad / aislamiento	143	9,19
Dificultad de inserción laboral	10	0,64
Dificultad de inserción social	698	44,86
Falta de medios propios de subsistencia	82	5,27
Situaciones de necesidad provocadas por emergencias sociales	6	0,39
Total	1.556	100

Intervención realizada por los profesionales de servicios sociales:

Intervención	Total	%
Prestaciones y actuaciones de información, orientación, gestión, valoración y movilización de recursos	22	2,12
Información sobre prestaciones y actuaciones de servicios sociales	366	35,19
Información general y no específica	17	1,63
Tramitación de recursos no de servicios sociales	105	10,10
Información / derivación a otros servicios	48	4,62
Derivación a recursos y servicios internos del sistema de servicios sociales	6	0,58
Prestaciones de ayuda a domicilio	97	9,33
Prestaciones de ayuda técnica	191	18,37
Otras ayudas a la unidad de convivencia	57	5,48
Apoyo de carácter personal fuera del domicilio	19	1,83
Actuaciones específicas de apoyo a la unidad de convivencia	10	0,96
Residencias	27	2,60
Albergues Tutelados	1	0,10
Alojamiento de urgencia	1	0,10
Prestación y actuaciones de prevención e inserción social	1	0,10
Centros, programas y actuaciones de inserción social	1	0,10
Centros, programas y actividades ocupacionales		0,00
Centros, programas y actividades de relación social, ocio y tiempo libre	1	0,10
Programas y actuaciones de prevención y promoción social	14	1,35
Pensiones	7	0,67
Ayudas económicas públicas periódicas	44	4,23
Otras ayudas para situaciones urgentes	5	0,48
Total	1.040	100

8.3.2 - Servicio de ayuda a domicilio.

Objetivo: Mejorar la calidad de vida de las personas con dificultades de autonomía, así como prevenir o retardar el internamiento innecesario favoreciendo el desarrollo y mantenimiento de las capacidades personales y familiares.

Información general sobre el Servicio de ayuda a domicilio.

Durante el 2011, el número de familias beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) ha sido **86**.

El colectivo mayoritario del SAD es el que corresponde a las personas **mayores**, representando un **72%** del total, seguido de las personas con discapacidad que representan el 20% y el de infancia y familia que representa un 8%.

El colectivo más representativo respecto al grupo de edad corresponde al de mayor de 80 años, que representan un 50%. Mayoritariamente está representada por el colectivo femenino, un 81% del total, en comparación con el 19% que representa el colectivo masculino. La media de edad de la persona beneficiaria del SAD es de 73 años.

En función del núcleo de convivencia el porcentaje más significativo el que corresponde a parejas sin hijos, un 22% del total, seguido del 22% que representan las personas que viven solas y las parejas con hijos.

En función del tipo de objetivo en cada caso, las intervenciones han sido:

Tipo de intervención	Porcentaje/tipo de intervenciones
Atención personal	86%
Organización doméstica	5%
Promoción relaciones sociales	1%
Apoyo socio-familiar	7%

La atención personal es el objetivo con un porcentaje más alto del total de los beneficiarios atendidos en el SAD.

En relación a la actividad, el resumen es el siguiente:

Tipo de actividad	Porcentaje/tipo de actividad
Actividades básicas de la vida diaria	84%
Actividades instrumentales de la vida diaria	16%

El porcentaje más elevado de las actividades realizadas, con mucha diferencia, es el que hace referencia a las actividades básicas de la vida diaria (ABVD). Estas actuaciones son las relacionadas con el autocuidado, atención personal y los cuidados especiales, como son levantarse, acostarse, cambios posturales,

ducharse, caminar por la casa, vestirse, comer, higiene personal, cambio de pañales, transferencias de la cama a la silla de ruedas, o de la cama al WC, higiene personal, cambio de pañales, transferencias de silla de rueda a cama, etc.

En función de la zona de residencia de los casos atendidos, el porcentaje más alto es el de Son Ferrer (20%), a continuación Santa Ponça con un 15% y Magaluf con un 14%. En cuanto a la distribución de los casos en función del centro municipal de servicios sociales donde se ha atendido el mayor porcentaje es el del CMSS Palmanova con un 37% del total de las personas beneficiarias, un 34% el CMSS Rotes Velles y un 29% el CMSS de Son Ferrer.

El servicio ha sido implementado por **trabajadoras familiares**. Se ha aplicado un total de **10.905 horas** lo cual supone una media de 10,81 horas al mes por persona beneficiaria.

8.3.3- Servicio de teleasistencia domiciliaria.

Objetivo: A través de esta prestación se pretende facilitar la atención domiciliaria inmediata y durante las 24 horas del día en caso de urgencia o accidente doméstico.

El Servicio de Teleasistencia Domiciliaria es una prestación básica concertada por el Ajuntament de Calvià mediante un convenio con la FEMP y el IMSERSO.

Población: Personas mayores de 65 años con dificultades de autonomía que vivan solas o permanezcan un considerable número de horas diarias sin supervisión.

Resultados de la intervención según el tipo de usuario: Durante 2011 han sido 201 las personas beneficiarias, de las cuales **198** han sido **personas mayores**, es decir el 91% del total de las personas usuarias y de ellas 136 mayores de 80 años. En cuanto al sexo hay diferencias significativas siendo 158 mujeres y 43 hombres.

Se ha dispuesto durante el 2011 de **184 aparatos** y el coste anual del usuario ha sido de 356,64 €, el 33% a cargo del presupuesto municipal.

8.3.4 - Programa de promoción sociocultural de mayores.

Objetivo: Fomentar la participación social de las personas mayores y el asociacionismo.

Población: Personas mayores de 65 años, mayores por jubilación anticipada, y pensionistas por viudedad e invalidez a partir de los 55 años, así como sus cónyuges.

Resultados de la intervención: El servicio de Bienestar Social ha llevado a cabo la convocatoria anual de subvenciones para las asociaciones, y trámites relativos los equipamientos de uso de las mismas.

Mediante la convocatoria de subvenciones destinadas a la realización de actividades dentro del programa de atención sociocultural de las personas mayores del municipio para 2010, el Servicio de Bienestar Social ha otorgado subvenciones a las **10 asociaciones de tercera edad**, para la realización de actividades, gastos corrientes y adquisición de material, por un importe total de **20.000 euros**.

8.3.5 – Convenio entre la *Fundación balear de atención y apoyo a la dependencia y promoción de la autonomía personal*.

Objetivo: Colaboración inter-institucional para facilitar la tramitación de las solicitudes de dependencia de los ciudadanos en el propio municipio, así como la posterior intervención sobre los casos de referencia

Población: Personas en situación de dependencia y sus familiares

Resultados de la intervención: Mediante el convenio de colaboración entre la Fundación y el Ayuntamiento dos trabajadoras sociales de la misma fueron asignadas al municipio de Calvià, incorporándose a nivel funcional y organizativo en Servicios Sociales pero sin vinculación laboral.

Durante 2011 tramitaron **116 solicitudes** de valoración del grado de dependencia. En cuanto al sexo hubo diferencias significativas entre hombres y mujeres; 71 fueron mujeres y 45 hombres. En cuanto a la nacionalidad el 86,2% fueron de nacionalidad española. Se valoraron y otorgaron grados (incluidas las revisiones de la situación de dependencia) de 134 casos.

De estas solicitudes resultaron beneficiarias con derecho a prestación **106** personas, cuya distribución por grado es la siguiente:

	Grado I	Grado II	Grado III
Nivel I	21	25	25
Nivel II	16	10	9
Total	37	35	34

Del conjunto de solicitantes, 28 no tienen grado de dependencia.

8.4. PROGRAMA DE ATENCIÓN SOCIAL A LA MUJER

8.4.1 - Apoyo especializado a mujeres con dificultades sociales.

Objetivo: Valorar, orientar y asesorar sobre derechos, recursos existentes, procedimientos o alternativas disponibles, ante una necesidad social determinada por razones de género.

Población: Mujeres con dificultades sociales.

Resultados de la intervención: Situaciones de necesidad detectadas desde el programa:

Valoración	Total	%
Información sobre prestaciones de servicios sociales	63	6,50
Información sobre otros recursos de protección	79	8,15
Información sobre recursos de participación social	2	0,21
Desajustes en la convivencia	301	31,06
Abandono de la casa	4	0,41
Maltratos	159	16,41
Limitación de la autonomía personal	1	0,10
Soledad / aislamiento	81	8,36
Dificultad de inserción laboral	105	10,84
Dificultad de inserción escolar	15	1,55
Dificultad de inserción social	70	7,22
Falta de medios propios de subsistencia	89	9,18
Total	969	100

Intervención realizada por los profesionales de servicios sociales:

Intervención	Total	%
Información sobre prestaciones y actuaciones de servicios sociales	92	14,67
Información general y no específica	22	3,51
Tramitación de recursos no SS	32	5,10
Información / derivación a otros servicios	105	16,75
Derivación a recursos y servicios internos del sistema de SS.SS.	11	1,75
Derivación a recursos institucionales no gubernamentales	1	0,16
Prestaciones y actuaciones de soporte a la unidad de convivencia y ayuda a domicilio	1	0,16
Prestaciones de ayuda técnica	25	3,99
Otras ayudas a la unidad de convivencia	175	27,91
Apoyo de carácter personal fuera del domicilio	48	7,66
Actuaciones específicas de apoyo a la unidad de convivencia	2	0,32
Alojamiento alternativo	1	0,16
Centros, programas y actividades ocupacionales	1	0,16
Programas y actuaciones de prevención y promoción social	67	10,69
Ayudas económicas públicas periódicas	44	7,02
Total	627	100

Datos sobre violencia de género:

De forma específica, la intervención con mujeres víctimas de maltrato se ha desarrollado de forma interdisciplinar, mediante un abordaje integral de sus necesidades. Las prestaciones y actuaciones que han aplicado han sido las siguientes:

PRESTACIONES ECONÓMICAS (de carácter no periódico)	• Para la cobertura de necesidades básicas. • Para la atención de los menores: comedor escolar, aula de verano: (matrícula/comedor), actividades extraescolares, guardería o escuela infantil.
GESTIÓN ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	• Gestión ingreso casas de acogida autonómicas. • Establecimientos privados de urgencia (hoteles, pensiones...).
TELEASISTENCIA MÓVIL	• Sistema telefónico de protección (Convenio Administración Central).
SERVICIO DE TELETRADUCCIÓN	• Sistemas de teletraducción automática (Institut Balear de la Dona) en cualquier idioma.
INFORMACIÓN, ORIENTACIÓN Y ASESORAMIENTO	• Sobre derechos específicos. • Sobre servicios municipales y de otras administraciones públicas.
INTERMEDIACIÓN CON SERVICIOS ESPECÍFICOS DE OTRAS ADMINISTRACIONES	• De atención de víctimas. • De renta activa de inserción. • De abogacía. • De alojamiento alternativo. • Fiscalía. • Policiales. • Otros, complementarios.
APOYO PROFESIONAL ESPECÍFICO	• Social. • Psicológico. • Socioeducativo.

Durante el 2011 desde los centros de servicios sociales municipales se han atendido a **42 mujeres** víctimas de violencia de género.

Distribución del número de casos por centros de servicios sociales:

Centro de servicios sociales	Nº mujeres atendidas
CMSS Palmanova	9
CMSS Ses Rotes Velles	23
CMSS de Son Ferrer	10
Total	42

Distribución según el programa de referencia:

Programas	Nº mujeres atendidas
Familia / Mujer	38
Personas con discapacidad	2
Personas mayores	2
Total	42

Distribución del número de casos por zona de residencia:

Zona de residencia	Nº mujeres atendidas
Bendinat	1
Palmanova	4
Magaluf	3
Peguera	3
Santa Ponça	17
Illetes	1
Urb. Galatzó	1
Son Ferrer	8
Son Caliu	2
Costa de la Calma	1
Total	42

Tipo de maltrato detectado:

Maltrato físico	Maltrato psíquico	Abuso sexual
28	41	1

En 42 de los casos atendidos, **29** de sus **hijos** han presenciado la situación de violencia, **15** han interpuesto **denuncia** y **10** han dispuesto de orden de **alejamiento**.

8.4.2-Grupo psicoterapéutico de mujeres que han sufrido violencia de género.

Objetivo: Ofrecer a las mujeres que han sido víctimas de violencia de género un espacio grupal terapéutico donde puedan integrar el maltrato recibido desde la vertiente emocional, psicológica y social.

Población: mujeres que han sido víctimas de violencia de género dentro del ámbito familiar y con sintomatología reactiva postraumática.

Resultados de la intervención:

Este proyecto lo ha impartido la psicóloga del CMSS Ses Rotes Vells. Han participado 9 mujeres, con una media de edad de 42 años y que presentaban una sintomatología ansiosa, bloqueo emocional y rigidez corporal, sentimiento de desconfianza, autoestima y autoconcepto bajo, miedo y sentimiento de soledad; y a la vez recursos personales y capacidad y motivación para el cambio.

Durante 18 sesiones la psicóloga ha trabajado con estas mujeres los siguientes objetivos terapéuticos: reducir la doble victimización y prevenir situaciones y relaciones de poder, minimizar la sintomatología postraumática, potenciar las capacidades personales, aprender nuevas estrategias de afrontamiento y resolución de conflictos, aprender a distinguir el buen y el mal trato en las relaciones, entender las posibles causas de la violencia, crear una nueva identidad psicológica restableciendo el sentimiento de confianza en las relaciones con los otros y de seguridad ante acontecimientos futuros, favorecer la conexión psico-física y emocional, y aprender a identificar y expresar los sentimientos y emociones.

Hubo servicio de guardería para facilitar la participación de las mujeres.

8.4.3 - Servicio de teleasistencia móvil para víctimas de violencia de género.

Objetivo: Garantizar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia, proporcionar seguridad y tranquilidad durante 24 horas al día, potenciar la autoestima y la calidad de vida y ayudar a disminuir la sobrecarga emocional que soportan las mujeres maltratadas.

Población: Mujeres con orden de protección y/o alejamiento, víctimas de violencia de género y que no conviven con el agresor.

Resultados de la intervención: Durante el 2011, **29** mujeres han utilizado el servicio de teleasistencia móvil, de las cuales **10** han sido altas nuevas.

El servicio se aplica mediante un convenio con el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, que ha asignado la gestión a Cruz Roja.

8.4.4 - Grupos de autoayuda y apoyo a mujeres con cargas familiares no compartidas y problemas sociales asociados.

Objetivo: Ofrecer a las mujeres con cargas familiares no compartidas un espacio donde puedan recibir información sobre situaciones análogas que les crean dificultad, y donde intercambiar experiencias, al objeto de mejorar su autoestima y su red social, así como facilitar herramientas y estrategias para la

valoración de las propias competencias personales.

Población: Mujeres con cargas familiares no compartidas y problemas sociales asociados.

Resultados de la intervención:

La trabajadora social del CMSS Rotes Velles y la trabajadora social del CMSS Son Ferrer han implementado un grupo con mujeres usuarias de servicios sociales.

Lugar grupos de autoayuda a mujeres	Nº participantes	Nº sesiones
CMSS Ses Rotes Velles	15	10
Colegio publico Son Ferrer	15	12

Los contenidos de las sesiones se han centrado en la autoestima, el desarrollo personal, el autoconocimiento, la valoración de las propias capacidades y limitaciones, la propia responsabilidad en el proceso de toma de decisiones en cada una de las etapas del ciclo vital.

A través del grupo han mejorado su red de apoyo, que les ha proporcionado seguridad, ha disminuido los sentimientos de soledad y ha permitido que tomaran conciencia de sus posibilidades y del derecho que tienen a pedir ayuda.

8.4.5. – Segunda jornada sobre violencia de género en Calvià.

Objetivo: Sensibilizar a la población sobre las consecuencias de la violencia de género en los menores.

Destinatarios: Profesionales, asociaciones y mujeres del municipio.

Resultados de la intervención: Con motivo del día internacional contra la violencia hacia la mujer, el 25 de noviembre, se celebró la II Jornada sobre Violencia de Género en Calvià en el Centro municipal de servicios sociales Palmanova.

La Jornada versó sobre el papel de la Administración pública ante los menores de familias víctimas de violencia de género. Estructura de la jornada:

- Ponencia de los técnicos de servicios sociales titulada *“La intervención grupal psicológica y educativa con menores de familias víctimas de violencia de género en servicios sociales municipales”*.
- Mesa redonda titulada *“La responsabilidad de la administración ante los menores en los casos de violencia de género”* en la que participaron la Policía Local, el equipo de Mujer y Menores de la Guardia Civil, el Servicio de Infancia y Familia del IMAS, la Dirección General de familia, bienestar social y atención de personas en situación especial del Govern Balear, el Centro de Salud de Palmanova, la casa de acogida de Llevant, la Oficina de atención a las víctimas

del delito, el colegio público de Palmanova y el servicio municipal de bienestar social.

8.5. PROGRAMA DE ATENCIÓN SOCIAL A INMIGRANTES EXTRACOMUNITARIOS

8.5.1 - Atención social de inmigrantes extracomunitarios.

Objetivo: Facilitar el acceso a las prestaciones sociales, sanitarias, educativas...tanto de la administración municipal como de las otras administraciones públicas a fin de favorecer la integración social.

Población: Inmigrantes extracomunitarios

Resultados de la intervención:

Situaciones de necesidad detectadas desde el programa:

Valoración	Total	%
Información sobre prestaciones de servicios sociales	47	8,39
Información sobre otros recursos de protección	171	30,54
Desajustes en la convivencia	13	2,32
Limitación de la autonomía personal	1	0,18
Soledad / aislamiento	6	1,07
Dificultad de inserción laboral	54	9,64
Dificultad de inserción escolar	19	3,39
Dificultad de inserción social	126	22,50
Falta de medios propios de subsistencia	123	21,96
Total	560	100

Intervención realizada por los profesionales de servicios sociales:

Intervención	Total	%
Prestaciones y actuaciones de información, orientación, gestión, valoración y movilización de recursos	1	0,19
Información sobre prestaciones y actuaciones de servicios sociales	209	40,74
Información general y no específica	7	1,36
Tramitación de recursos no servicios sociales	104	20,27
Información / derivación a otros servicios	50	9,75
Derivación a recursos y servicios internos del sistema de servicios sociales	19	3,70
Derivación a recursos institucionales no gubernamentales	1	0,19
Otras ayudas a la unidad de convivencia	13	2,53
Apoyo de carácter personal fuera del domicilio	1	0,19
Alojamiento alternativo	4	0,78
Centros, programas y actuaciones de inserción social	3	0,58
Programas y actuaciones de prevención y promoción social	30	5,85
Ayudas económicas públicas periódicas	65	12,67
Atenciones que implican alimentos	6	1,17
Total	513	100

En relación a las intervenciones sobre extranjería que se requieren por parte de Delegación de Gobierno a los municipios, se han emitido los siguientes informes:

73 informes sobre idoneidad de la vivienda para tramitación de reagrupación familiar

149 informes de valoración de arraigo.

8.5.2 - Oficina de Información, orientación y asesoramiento para ciudadanos Inmigrantes (OFIM itinerante).

Objetivo: Informar, orientar y asesorar sobre los recursos de los distintos sistemas de protección (sanitario, educativo, justicia, trabajo, vivienda, etc.), informar y asesorar sobre temas específicos de extranjería, facilitar la inserción sociolaboral del colectivo mediante la derivación a recursos específicos, e informar a entidades, ciudadanos y profesionales en general, sobre la temática de la inmigración.

Población: Inmigrantes extracomunitarios.

Resultados de la intervención: A través del punto de atención de OFIM Itinerante Calvià, ubicado en el CMSS Palmanova se ha atendido los jueves en horario de mañana y tarde a la población de procedencia extracomunitaria del municipio. El equipo profesional ha estado formado por una trabajadora social y un abogado. Este servicio es el resultado de un convenio entre IMAS y el Ajuntament de Calvià.

Durante 2011 han **242** son residentes en Calvià, lo que representa el 36% del total de los trabajados por este servicio en la Isla exceptuando Palma. Las nacionalidades más representativas son: Marruecos (93);Argentina (49) ;Bolivia (64);Senegal (35) y, Uruguay (45).

Las personas inmigrantes residentes en el municipio han efectuado **638 demandas**.

En relación a la evaluación efectuada, las principales tendencias que se han observado son:

- Continúa la demanda masiva de permisos por circunstancias excepcionales. En todo caso el grueso de solicitudes de este tipo de permisos, se han formalizado dentro del Régimen de Empleados/as de Hogar.
- Se ha duplicado el número de demandas de información/orientación sobre recursos laborales y demandas de empleo.
- Incremento de las denegaciones de permisos de trabajo motivadas en la celebración fraudulenta de contratos de trabajo.
- Continúan las demandas de asesoramiento de ayudas del Retorno Voluntario a sus países de origen.

- Surgen las primeras peticiones de arraigo, en su modalidad de Arraigo Familiar, derivadas de la novedad de este tipo de permisos, recogidos en el actual RD 557/2011, de 20 de abril.
- Se mantienen las demandas de solicitudes por Reagrupación Familiar en el régimen extra-comunitario.
- Aumento considerable de solicitudes de primeras renovaciones de autorizaciones por circunstancias excepcionales.
- Aumento de los casos de vulnerabilidad personal y familiar.
- Aumento de las demandas sobre nacionalidad española.
- Tendencia a la baja de usuarios afectados por procesos administrativos sancionadores de expulsión.
- Aumento de las solicitudes de Autorizaciones de Larga Duración UE.
- Aumento de Recursos de alzada y de reposición, ante denegaciones de solicitud de Permisos de Residencia y Trabajo.
- Aumento notable de demandas de información acerca del Matrimonio y de la inscripción como Parejas de Hecho.
- Se han duplicado las demandas sobre prestaciones sanitarias/tarjetas sanitarias, sobre todo debido al cambio de criterio por parte de la Administración para conceder la tarjeta sanitaria a todas las personas que no puedan acreditar unos recursos económicos suficientes (F6).
- La modificación de la Ley general de Seguridad Social ha supuesto un aumento notable de las demandas, ya que la mayor parte de usuarios/as pertenecen a la categoría laboral de los/as empleados/as de hogar .
- Se han duplicado las demandas sobre Justicia Gratuita.
- Tras la sentencia del Tribunal Supremo (de uno de junio de 2010, que anula parte del RD 240/2007 de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los estados miembros de la Unión Europea y de otros estados parte en el acuerdo sobre el espacio económico europeo) se vieron incrementadas en el 2011, las demandas sobre Régimen Comunitario.

8.5.3- Grupo de mujeres inmigrantes con aislamiento social

Objetivo: espacio de apoyo técnico para la mejora de la autonomía personal y de la integración dentro del territorio; así como facilitar la creación de una red de apoyo no formal entre las participantes, para poder prevenir situaciones de riesgo social.

Población: Mujeres inmigrantes, que presentan escasa o nula red de apoyo social y en consecuencia dificultades de integración, de aislamiento y con dificultades económicas añadidas.

Resultados de la intervención: Proyecto implementado por la trabajadora social del CMSS Palmanova. Participaron un total de 25 mujeres. En relación a su procedencia, 4 son comunitarias, y 21 extracomunitarias. La distribución zonal: 23 de Palmanova-Magaluf, 1 de Son Ferrer y 1 de Santa Ponça.

Se impartieron 9 sesiones y los contenidos trabajados han sido: el conocimiento y profundización en la intercultura, el auto conocimiento y el

conocimiento de los recursos comunitarios.

El servicio de guardería, utilizado por 12/niños, ha permitido la asistencia de las mujeres. El dato es significativo en relación a otras experiencias ya que denota la ausencia de red familiar de apoyo para el cuidado de los menores.

8.6. PROGRAMA DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE DROGODEPENDENCIAS

8.6.1 - Atención social de personas con adicción a sustancias tóxicas.

Objetivo: Canalizar las solicitudes de tratamiento de personas con adicción a sustancias tóxicas, así como atender las necesidades sociales derivadas y dar apoyo especializado a los familiares. Apoyar la re-inserción social de las personas en proceso de tratamiento, o que hayan culminado el mismo.

Población: Personas con adicción a sustancias tóxicas y/o sus familiares

Resultados de la intervención: Situaciones de necesidad detectadas desde el programa:

Valoración	Total	%
Información sobre prestaciones de servicios sociales	2	3,92
Información sobre otros recursos de protección	2	3,92
Desajustes en la convivencia	6	11,76
Maltratos	1	1,96
Limitación de la autonomía personal	1	1,96
Soledad / aislamiento	1	1,96
Dificultad de inserción laboral	11	21,57
Dificultad de inserción social	19	37,25
Falta de medios propios de subsistencia	7	13,73
Situaciones de necesidad provocadas por emergencias sociales	1	1,96
Total	51	100

Intervención realizada por los profesionales de servicios sociales:

Intervención	Total	%
Información sobre prestaciones y actuaciones de servicios sociales	6	17,14
Tramitación de recursos no SS	4	11,43
Información / derivación a otros servicios	3	8,57
Derivación a recursos y servicios internos del sistema de servicios sociales	4	11,43
Otras ayudas a la unidad de convivencia	3	8,57
Apoyo de carácter personal fuera del domicilio	2	5,71
Actuaciones específicas de apoyo a la unidad de convivencia	1	2,86
Alojamiento alternativo	2	5,71
Centros, programas y actuaciones de inserción social	2	5,71
Programas y actuaciones de prevención y promoción social	4	11,43
Ayudas económicas públicas periódicas	4	11,43
Total	35	100

8.6.2 - Centro de atención de drogodependencias Magaluf (CAD).

Objetivo: Ofrecer tratamiento a personas consumidoras de sustancias tóxicas

Población: Personas drogodependientes

Resultados de la intervención: Según datos facilitados por el IMAS, el CAD Magaluf durante el 2011 ha atendido a **186** personas con adicción a sustancias tóxicas.

Se han llevado a cabo un total de **1162 visitas** de las cuales 614 han sido atendidas por el médico, 207 por la psicóloga y 341 por la trabajadora social.

En cuanto al **movimiento de las personas usuarias**, 43 han sido inicios, 26 re-inicios, 41 abandonados y 9 altas terapéuticas.

En cuanto al tipo de la **principal droga consumida** ha destacado en primer lugar la heroína con un **40,21%** del los usuarios, seguido del alcohol con un **38,58%**, y en tercer lugar la cocaína con un **14,67%**.

Droga principal	Nº usuarios
Alcohol	71
Alucinógenos	0
Cannabis	9
Cocaína	27
Heroína	74
Sedantes	3

Hay una diferencia significativa en la variable **sexo** de las personas usuarias del CAD ya que el **74,73 %** han sido **hombres**. En cuanto a la variable edad la mayor parte de las personas usuarias pertenecen a la franja de **edad** comprendida entre los **25** y los **49 años**.

En cuanto a la **situación laboral**, el 34,23 % contaban con un contrato o relación laboral indefinida o de autónomo; el 27,17% en paro habiendo trabajado antes y el 15,76% con contrato temporal.

8.6.3 - Plan Municipal de Atención y Prevención de Drogodependencias.

Objetivo: Crear un marco de referencia para abordar el problema de las drogodependencias en el municipio de Calvià con la finalidad de eliminar o reducir las dificultades asociadas al consumo.

Población: Jóvenes, padres y profesionales del municipio de Calvià

Resultados de la intervención por proyectos:

1. Formación y asesoramiento para profesionales y educadores

Objetivo: Mejorar la información que se tiene sobre la oferta de drogas, aprender a diferenciar los distintos estilos de consumo para prevenir los consumos problemáticos y dotar de las habilidades y conocimientos necesarios para poder proporcionar información o corregir una idea equivocada.

Población: Profesionales, agentes sociales y población en general que están en contacto con jóvenes.

Resultados de la intervención:

El colegio Ágora solicitó sesiones de formación dirigidas a los componentes del equipo del Departamento de Orientación. Se dieron un total de cinco sesiones de dos horas cada una, entre mayo y noviembre..

Temas tratados:

- Qué son las drogas. Conceptos básicos.
- Clasificación de las drogas.
- Infodrogas: Drogas iniciáticas y “Legal Highs”.
- Aspectos legales.
- Cómo romper los mitos.
- Consejos reducción consumo: qué decir.
- Recursos en Mallorca.

Por otra parte, se han elaborado varios materiales formativos, para adecuar la información a la demanda. Al solicitar apoyo documental, también se procedió a la elaboración de distintos dossiers para apoyar estas actuaciones y la revisión de materiales editados en años anteriores.

- Dossier de Formación a Formadores.
- Dossier de factores de riesgo y de protección.
- Prevención Universal: Dossier básico sobre drogas.
- Dossier Legal Highs.

Otras actuaciones:

- Consultas y asesoría en casos puntuales.
- Envíos de documentos técnicos, guías informativas, noticias...
- Envío de información sobre cursos en materia de drogas que se realicen en Mallorca.

2. Módulos de Prevención.

Objetivo: Informar sobre las distintas sustancias que existen en el mercado así como sus efectos y desarrollar y afianzar las habilidades necesarias para ser

objetivo y respetuoso consigo mismo y con los demás.

Población: jóvenes y escolares con edades comprendidas entre los 12 y los 30 años.

Resultados de la intervención:

Se han realizado **34 grupos** con un total de **80 sesiones**. En 2011 se ha incrementado el número de personas atendidas en esta actividad en casi un 20% con respecto al año anterior.

El IES Calvià sólo ha realizado demanda de módulos para los alumnos de los PQPI. Se ha seguido trabajando con este IES con el Punto de Información de drogas, en el que la técnico de prevención se desplaza al centro educativo que lo demande con el objeto de dar información y asesoramiento a los usuarios.

A los diferentes módulos impartidos durante el 2011, en los diferentes centros educativos del municipio, han asistido **704** personas, siendo **683** las personas que han rellenado el cuestionario de evaluación.

La franja de edad se centra en los 12 -17 años, situándose en 15 y 16 años la media de edad de las personas que han contestado el cuestionario.

El 10,44% de las personas participantes iguala o supera la mayoría de edad.

El 53,73% del total de la muestra, está compuesta por mujeres.

Datos de consumo.

Han consumido drogas **387** de las **683** personas que han rellenado el cuestionario de valoración. Esto representa el 57,2%. El índice de este año es doce puntos inferior al alcanzado durante el 2010, que fue cercano al 70% (69,47%).

El **estilo de consumo predominante es el mensual-ocasional**, excepto en los consumidores de tabaco donde el estilo de consumo ha sido más frecuente, del 48% de los usuarios de tabaco afirman utilizarlo de manera diaria (33,18%) o durante el fin de semana (15,00%).

Han consumido **drogas ilegales** el 38,24% de las personas que afirman usar o haber usado drogas y el 21,67% del total de las personas que han participado en los grupos durante el año 2011.

Si se comparan los datos con los alcanzados durante el 2010, se tienen resultados contradictorios: Por un lado ha aumentado el índice de consumo de sustancias ilegales entre las personas consumidoras, en casi seis puntos porcentuales, mientras que el porcentaje total de personas consumidoras de cannabis ha disminuido.

Este año, **más del 10% (10,33%) de las personas encuestadas afirman**

haber abandonado el consumo de distintas sustancias. El año pasado casi el 4% lo afirmaron, por lo que vemos en este índice un indicador de éxito.

El 1,46% de las personas que han participado en las sesiones es consumidora diaria de medicación, por prescripción facultativa, siendo el Trastorno de hiperactividad con déficit de atención (THDA) y la epilepsia los diagnósticos que más se repiten.

El 62,66 % de los chicos consume drogas frente al 51,5% del índice de consumo alcanzado por las chicas. El consumo de drogas ilegales es también más alto entre los chicos que entre las chicas: 27,53 % para ellos mientras que el de las chicas es de 20,71%.

Durante el 2010 veíamos como el 71,71% de los chicos consumía drogas frente al 59,55% del índice de consumo alcanzado por las chicas. El consumo de drogas ilegales era también más alto entre los chicos que entre las chicas: 31,07% para ellos mientras que el de las chicas no alcanzaba el 18% (17,72%). Valorando los índices de consumo generales, podemos decir **que ha habido un descenso en el porcentaje de jóvenes que consumen o han consumido drogas.**

Evolución de las prevalencias de consumo (%). Calviá 2007-2011.

Tipo de droga	2011	2010	2009	2008	2007
Alcohol	52,7	52,29	32,2	31,75	48
Tabaco	34,11	39,31	48,29	21,75	36
Derivados cannabis	21,67	20,23	25,85	18,95	44
MDMA	0,44	2,29	3,65	1,4	14
Cocaína	0,58	2,29	4,39	1,05	14
Ketamina			0,48		
Alucinógenos	0,29	0,95	0,48		
Medicamentos ¹	1,46	1,24	3,17	16,73	2
Sin especificar	0,29	1,15	8	0,38	2

¹ Sólo se reflejan los datos registrados en el cuestionario, ya que no todos los que afirman haber tomado medicamentos lo han registrado.

Tabla. Frecuencia de consumo. 2011.

Tipo de droga	Número de usuarios	% Sobre el Total encuestados	Frecuencia de consumo	
Derivados Tabaco	233	34,11%	Diario	33,18%
			Fin de semana.	15,00%
			Alguna vez mes	17,07%
			Ocasional	16,30%
			Experimental	7,73%
			Abandono	10,72%
Alcohol	360	52,70%	Diario	1,11%
			Fin de semana	30,27%
			Alguna vez mes	25,05%
			Ocasional	29,13%
			Experimental	12,22%
			Abandono	2,22%
Derivados cannabis	148	21,67%	Diario	22,29%
			Fin de semana	19,59%
			Alguna vez mes	18,91%
			Ocasional	28,37%
			Experimental	6,08%
			Abandono	4,73%
MDMA	3	0,44%	Fin de semana 1	33,34%
			Alguna vez mes 2	66,66%
Cocaína	4	0,58%	Alguna vez mes	100%
Alucinógenos	2	0,29%	Experimental	100%
Medicamentos²	10	1,46%	Diario	100%
Sin especificar	2	0,29%	Diario	50%
			Fin de semana	50%

Alguna vez al mes: No se consume todos los fines de semana pero se realiza un uso mensual (en su mayoría sólo una vez) de la sustancia.

Ocasional: El consumo se produce en días muy señalados del año.

Experimental: Primeros contactos con la sustancia.

PROYECTO 3. Punto de Información, Documentación y Asesoramiento.

Breve descripción del proyecto.

1. Espacio de búsqueda de información.

Este espacio que se puso en funcionamiento en marzo de 2007, está pensado como un lugar donde toda la población del municipio de Calvià pueda consultar la información que necesite sobre temas relacionados con las drogas.

El servicio cuenta con manuales de consulta a disposición del público. Se han diferenciado tres tipos de manuales, con información diferenciada por colectivos: jóvenes; padres y profesional. Estos manuales se van ampliando periódicamente, con noticias, documentos técnicos, folletos informativos sobre las distintas sustancias, material didáctico, artículos de revistas especializadas...etc.

Asimismo contamos con un pequeño apartado para los distintos estudios e informes sobre la situación de las drogas (nacional e internacional) y los datos de consumo.

Durante el 2011 han utilizado este espacio **34 jóvenes**. Las demandas han sido atendidas en Palmanova, vía email y en Es Generador. Los temas más demandados:

- Actividades del PMPD en el municipio.
- Interacción medicamentos con cannabis y/o alcohol.
- Aspectos legales y normativos.
- Manejo de ansiedad en períodos de abandono de consumo.
- Consejos para reducir consumo de tabaco y derivados de cannabis.
- Infodrogas: Setas alucinógenas; cannabis; LSD; Heroína, PMMA; Spice y Thc; Kaisin Guo (Benzodiacepina China)
- Recursos de tratamiento y deshabituación..
- Sexualidad y drogas: Acitromicina ³(Zithromax)

2. Punto Infodrogas

Se han atendido 8 derivaciones y una demanda. En el 100% de los casos se ha tratado temas relacionados con el consumo de derivados de cannabis.

3. Material Didáctico y de prevención.

Se han revisado los contenidos de los documentos técnicos para adecuarlos a los cambios producidos (nuevos avances médicos, cambios en la legislación, etc.).

También se han redactado distintos dossiers informativos sobre nuevas

³ Entre el colectivo más joven de inglesas y alemanas, se ha instaurado el mito que tomando este antibiótico puedes realizar practicas sexuales sin riesgo de contraer EITS. Son conocidas como las píldoras mágicas.

sustancias:

Doves Red (PMMA).

Legal Highs.

Otros dossiers:

-Dossier de drogas iniciáticas para profesores: Como hablar de drogas.

-Factores de riesgo y de protección

4. PIDA. Punto de información de drogas en los IES.

I.E.S. Bendinat. 107 consultas atendidas.

Número de consultas	Tema tratado
4	Actuaciones en el IES
4	Reducción de riesgos en el consumo de alcohol
4	Infodrogas: Setas alucinógenas
6	Efectos del consumo de alcohol.
8	Aspectos Legales: Qué pasa si me pillan y donde acudir.
8	Consejos de reducción de consumo de derivados de cannabis.
4	Nueva normativa del centro sobre el uso del tabaco.
6	Trucos para aliviar la resaca
18	Infodrogas: heroína, spice golden; shisha; crack
4	Interacción Dekapine con alcohol
21	Cómo reducir consumo de tabaco
2	Asesoramiento profesional.
6	Cannabis: Vulnerabilidad y brotes psicóticos
7	Qué hacer ante una Urgencia médica por consumo de drogas
5	Interacción Concerta y cannabis

Ágora: 14 consultas atendidas.

Número de consultas	Tema tratado
2	Sexualidad y drogas
2	Como ayudar a una persona a dejar de fumar
4	Cómo evitar la resaca.
6	Indodrogas: Cannabis y Shisha

IES Son Ferrer. 93 consultas atendidas.

Número de consultas	Tema tratado
21	Consejos de reducción de consumo de tabaco.
12	Infodrogas: Cannabis; metadona
15	Consejos de reducción de consumo de derivados de cannabis.
8	Legalidad y aspectos normativos: Expulsión del IES por consumo.
6	Manejar la confrontación: Como decir que NO
8	Cómo dejar de fumar
9	Efectos de la shisha.
6	Petición de más charlas en el I.E.S.
3	Asesoramiento profesional
5	Sexualidad y drogas.

IES Calvià: 57 consultas atendidas.

Número de consultas	Tema tratado
4	Cómo evitar la resaca.
12	Infodrogas: Cannabis; Shisha, Speed
8	Consejos de reducción de consumo de tabaco
8	Actividades IES
2	Infodrogas: Trufas.
2	Coordinaciones
3	Consecuencias legales por agresiones
4	Efectos a medio/largo plazo consumo de alcohol
5	Recursos multas por consumo en vía pública
6	Finalidad de los cuestionarios de evaluación.
3	Thc y brotes psicóticos

Nuevas tecnologías: 5 consultas atendidas.

Número de consultas	Tema tratado
3	Información sobre actividades en IES
2	Recursos de tratamiento para jóvenes en Mallorca

Centro municipal de servicios sociales Palmanova: 7 consultas atendidas.

Número de consultas	Tema tratado
3	Asesoría consumo de derivados de cannabis
2	Recursos tratamiento adultos.
2	Recursos de tratamiento para jóvenes en Mallorca

Es Generador: 18 consultas atendidas.

Número de consultas	Tema tratado
2	Consulta sexualidad y drogas
2	Infodrogas: Cannabis
2	Pautas reducción de consumo thc
1	Recursos de tratamiento para jóvenes en Mallorca
2	Reducción consumo tabaco
3	Infodrogas: Heroína
6	Diferencias entre derivados de cannabis

8.7. PROGRAMA DE COOPERACIÓN SOCIAL

8.7.1 - Apoyo a proyectos de cooperación al desarrollo en países desfavorecidos.

Objetivo: Colaborar con las acciones solidarias de las organizaciones no gubernamentales en países desfavorecidos.

Población: Personas de los países desfavorecidos y/o en situación de pobreza y precariedad socioeconómica.

Resultados obtenidos: Colaboración con el proyecto *Vacaciones en paz* que organiza la Asociación de Amigos del Pueblo Saharaui de les Illes Balears. Mediante la adhesión al proyecto, 6 familias del municipio han acogido en sus hogares a 4 niñas y 3 niños saharauis de 8 a 12 años, durante los meses de verano.

8.7.2- Proyecto de voluntariado social

Objetivo: Posibilitar y favorecer las expresiones de solidaridad de los ciudadanos del municipio en la mejora de la calidad de vida de los colectivos que lo puedan necesitar.

Población: Residentes del municipio mayores de edad

Resultados obtenidos: En el mes de octubre se puso en marcha este proyecto, del cual han formado parte 8 voluntarios sociales.

Las tareas que han realizado han sido compañía a personas mayores, paseo y compañía a persona con discapacidad y ayuda en la organización de la II Jornada de violencia de género.

La trabajadora social ha mantenido dos reuniones grupales mensuales con los voluntarios, en las que se han tratado temas relacionados con la Ley de Voluntariado, derechos y deberes, dificultades que se puedan presentar, límites y puesta en común con otros voluntarios sobre su experiencia como voluntario,

La incorporación de las personas voluntarias se ha formaliza mediante la firma de un acuerdo entre la persona voluntaria y el ayuntamiento, un seguro de responsabilidad civil y una acreditación que los identifica en el ejercicio de la actividad asignada.

9. INTERVENCIÓN REALIZADA SOBRE LA DEMANDA DE LA CIUDADANÍA

En el año 2011 los **datos generales** de la intervención social han sido los siguientes:

El número de **expedientes trabajados** ha sido de **1.628**, equivaliendo cada uno de ellos a una unidad de convivencia. Se han atendido **4.279 ciudadanos** (7,9% del total de la población residente).

Sobre los expedientes trabajados se ha desarrollado la siguiente actividad:

Nº de demandas formuladas por los ciudadanos: 4.967

Nº de intervenciones realizadas sobre los expedientes: 4.017

Nº de valoraciones técnicas en los expedientes trabajados: 8.009

Nº de recursos aplicados, a nivel técnico y económico: 6.256

Análisis por unidades de convivencia:

Media de demandas formuladas por cada unidad de convivencia	3,05
Media de intervenciones realizadas por cada unidad de convivencia	2,47
Media de valoraciones técnicas por cada unidad de convivencia	4,92
Media de recursos aplicados por cada unidad de convivencia	3,84

Evolución de la intervención por años:

Datos de intervención	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Nº de expedientes trabajados	1.148	1.102	1.398	1.378	1.532	1.579	1.628
Nº ciudadanos atendidos	2.793	2.702	3.174	3.426	4.407	4.052	4.277
Nº de demandas recibidas	3.382	3.571	3.902	3.444	4.017	4.853	4.967
Nº de intervenciones realizadas	2.611	2.801	3.184	2.084	3.269	3.592	4.017
Nº de valoraciones técnicas	5.536	6.100	6.883	5.651	6.144	7.125	8.009
Nº de recursos aplicados	3.544	3.944	4.769	4.318	5.080	5.882	6.256

Factores a tener en cuenta en esta evolución:

- En el año 2004 se lleva a cabo una reorganización en profundidad en el servicio cuyos efectos se observan en los resultados del año 2005: nuevos sistemas de implantación de los profesionales en la comunidad, facilitación del acceso del ciudadano al servicio, establecimiento de un catálogo de prestaciones hacen que se duplique prácticamente la intervención.
- En el año 2007 la aplicación de la ley de promoción de la autonomía personal se produjo un gran aumento de la intervención.

- En el año 2008 bajó la intensidad de intervención con los colectivos en situación de dependencia y en el último trimestre aumentó de forma desorbitada la demanda de familias con dificultades especialmente generadas por la crisis económico-laboral.
- En el año 2009 la intervención sigue incrementándose como continuación de la situación que empieza a generarse a finales de 2008.
- En el año 2010 la intervención aumenta en relación a los años anteriores debido a la situación de desempleo de la población, su repercusión sobre la dinámica familiar y social, especialmente en la población de origen extranjero.
- En el año 2011 continua aumentando el nivel de demanda y por lo tanto el número de personas atendidas.

DATOS DEMOGRÁFICOS DEL MUNICIPIO (*)

Número total de habitantes	54.034
Número habitantes no comunitarios	4.225
Número de habitantes de otros países comunitarios	15.920
Número de habitantes mayores de 65 años	6.360

Tipo de pirámide de población: adulta

(*) Datos padrón municipal de habitantes enero 2011

DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS DE LAS PERSONAS ATENDIDAS

• Sexo

Hombre	2166
Mujer	2113
Total	4279

• Franjas de edad

De 0 a 5 años	324
De 6 a 12 años	439
De 13 a 17 años	340
De 18 a 30 años	696
De 31 a 65 años	1905
De 66 a 75 años	189
+ de 75 años	386
Total	4279

- **Zona de residencia**

BENDINAT	11
CALA VINYES	21
CALVIÀ	170
CAS CATALÀ	85
COSTA D'EN BLANES	96
COSTA DE LA CALMA	95
EL TORO	166
ES CAPDELLÀ	72
GALATZÓ	88
ILLETES	64
MAGALUF	655
PALMANOVA	405
PEGUERA	351
PORTALS NOUS	91
PORTALS VELS	5
SA PORRASSA	14
SANTA PONÇA	822
SOL DE MALLORCA	33
SON CALIU	187
SON FERRER	848
Total	4279

DATOS SOBRE VIVIENDA DE LOS EXPEDIENTES ATENDIDOS

- **Tipo de vivienda**

OTROS	0,53%
BARRACA	0,21%
CASA PREFABRICADA	0,21%
CASA UNIFAMILIAR	13,69%
VIVIENDA COLECTIVA	0,96%
PENSIÓN	0,21%
PISO/APARTAMENTO	83,76%
SIN DOMICILIO	0,32%
TIENDA DE CAMPAÑA, CARAVANA O BARCO	0,11%
Total	100%

- **Régimen de tenencia**

CESIÓN, FACILITADA	6,67%
VIVIENDA COMPARTIDA	6,44%
ALQUILADA	43,84%
OCUPACIÓN ILEGAL	0,35%
PROPIA, PAGADA	18,87%
PROPIA, PAGANDO ACTUALMENTE	22,32%
REALQUILADA	0,46%
OTRAS FORMAS	1,04%
Total	100,00%

9.1 – DISTRIBUCIÓN DE LA INTERVENCIÓN POR SECTORES DE POBLACIÓN

Para una mejor identificación de los colectivos poblacionales sobre los que se interviene, existe previamente una clasificación de los mismos:

Población general
Familia
Infancia
Juventud
Mujer
Personas mayores
Personas con discapacidad
Presos y ex-reclusos
Minorías étnicas
Marginados (transeúntes...)
Toxicómanos
Emigrantes
Enfermos psiquiátricos no institucionalizados
Enfermos terminales
Inmigrantes
Otros grupos de necesidad social

Los colectivos **familia, infancia y juventud** son los que han generado en su conjunto un mayor número de intervenciones, en total **1.882 (46,85%)**, superior al año anterior en número de intervenciones. Dos factores importantes nos permiten trabajar con estos colectivos: por un lado, un esfuerzo importante de detección de situaciones de dificultad en menores, para lo cual se han establecido protocolos de trabajo con centros escolares y su equipo de orientación educativa, institutos de enseñanza secundaria, y escuelas infantiles municipales; el sistema de trabajo comunitario desarrollado por los técnicos facilita el acceso directo al colectivo. Por otro, el aumento de las dificultades socioeconómicas provoca una mayor demanda de las familias con menores a cargo.

La entrada en vigor de la nueva *Ley de promoción de la autonomía personal y atención de la dependencia*, ha seguido generando un alto nivel de trabajo en dos colectivos: el de personas con discapacidad y el de personas mayores. Ello unido a la existencia de dos programas de atención social específica en servicios sociales, con profesionales asignados de forma exclusiva a los mismos, y añadidas las necesidades que por sus características ambos sectores poblacionales generan, ha dado como consecuencia los siguientes resultados:

Personas mayores: 755 intervenciones que suponen el **18,7%** del total. Se ha incrementado en 232 intervenciones en relación a 2010 debido a que por primera vez se han registrado en la base de datos de servicios sociales las solicitudes de dependencia.

El sector **mujer** con **396** intervenciones (**9,8%**) ha descendido de forma no

considerable en 30 intervenciones, dos puntos relativos menos sobre el total en relación al año anterior. Se llevan a cabo tanto intervenciones individuales como grupales específicas para aquellas con más dificultades sociales. Por una parte la nueva configuración de la sociedad actual implica un aumento de las familias monoparentales que son un segmento importante en el espectro de beneficiarios de servicios sociales. Y por otra parte hay que destacar el aumento de la atención en el ámbito de la violencia de género, añadida la existencia del protocolo de atención de servicios sociales.

Personas con discapacidad: 380 intervenciones que suponen el **9,4%** del total, manteniéndose en los mismos términos que el año 2010.

En relación a las personas **inmigrantes**, 311 intervenciones (**7,74%**), 31 intervenciones menos que el año anterior. Sigue la demanda provocada por la precariedad económica que genera la crisis laboral en este colectivo. A través de un convenio con el Consell de Mallorca, contamos en el municipio con la Oficina de Información de Inmigrantes (OFIM) que atiende todas aquellas demandas relativas a cuestiones de extranjería (ver apartado 8.5.2.). Desde servicios sociales se atienden las dificultades sociales de aquellas personas inmigrantes derivadas por el OFIM o que formulan su demanda directamente, y que tienen que ver con la cobertura de necesidades básicas y las dificultades socio-familiares. El trabajo sobre la valoración de situaciones de arraigo también es significativo.

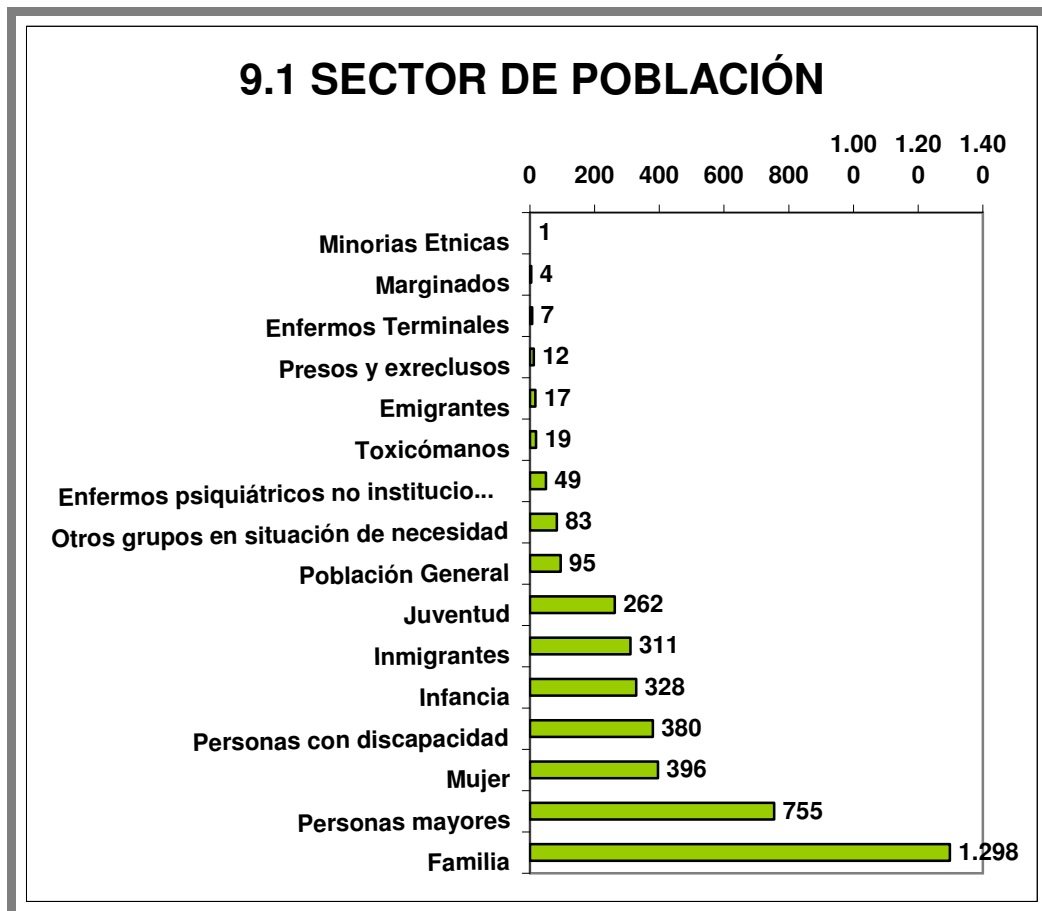
Se detecta un aumento de demanda de un colectivo que se define como **otros grupos en situación de necesidad**, con 178 intervenciones en el sector inespecífico de otros grupos y en el de **población general** que va generando la crisis económica, y que juntos suman el **4,43%** de la intervención, y que se han duplicado en relación al año anterior en términos absolutos.

Los **enfermos mentales no institucionalizados**, 49 intervenciones (**1,2%**), el doble de intervenciones que el año anterior; generan demandas debido a las dificultades que se producen en el seno de la familia y a las dificultades de inserción en el medio sociolaboral y comunitario.

En niveles muy bajos de intervención nos encontramos con otros colectivos **transeúntes, presos y ex reclusos, enfermos terminales, toxicómanos**, han generado 66 intervenciones en total. Destaca entre ellos un aumento en el colectivo de ex reclusos, así como de transeúntes.

9.1- Gráfica de la distribución de la intervención por sectores de población

9.1 Sector de Población	Frecuencia	%
Minorías Étnicas	1	0,02
Marginados	4	0,1
Enfermos Terminales	7	0,17
Presos y ex reclusos	12	0,3
Emigrantes	17	0,42
Toxicómanos	19	0,47
Enfermos psiquiátricos no institucionalizados	49	1,22
Otros grupos en situación de necesidad	83	2,07
Población General	95	2,36
Juventud	262	6,52
Inmigrantes	311	7,74
Infancia	328	8,17
Personas con discapacidad	380	9,46
Mujer	396	9,86
Personas mayores	755	18,8
Familia	1.298	32,31
Total	4.017	100



Evolución de la intervención por colectivos poblacionales más significativos:

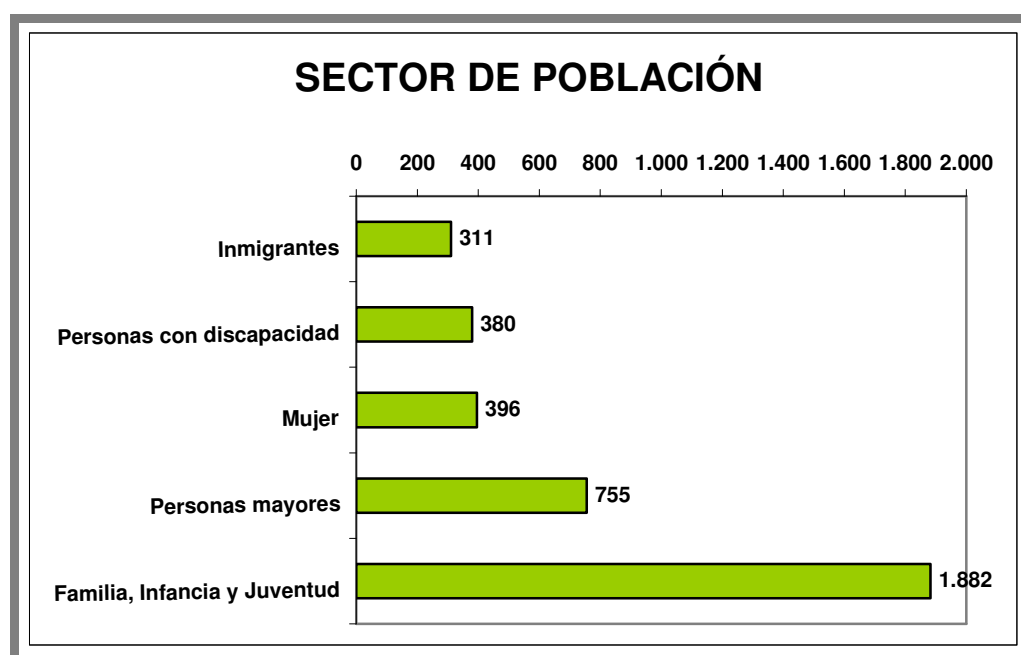
Sector de población por número de **intervenciones**.

Sector poblacional	2007	2008	2009	2010	2011
Familia, infancia y juventud	1.127	1.125	1.696	1.747	1.882
Mujer	380	293	352	426	396
Personas con discapacidad	*533	486	295	385	380
Personas mayores	*733	556	519	523	**755
Inmigrantes (dificultades extranjería)	269	213	287	342	311

El sector que más aumento ha sufrido ha sido el de personas mayores con 232 intervenciones más por el motivo ya expuesto y el sector familia, infancia y juventud con 135 intervenciones más respecto 2010.

* Año de implantación de la Ley de promoción de la autonomía personal y atención de la dependencia.

** Año de integración de los servicios de dependencia y programa municipal de prevención y promoción de mayores, que incorpora registro en SIAP de las demandas de grado.



9.2 – DISTRIBUCIÓN DE LA INTERVENCIÓN POR TIPO DE DEMANDA EXPRESADA

En el año 2.011 los ciudadanos formularon a servicios sociales un total de **4.967** demandas sobre prestaciones sociales. De ellas, un **38,57%** fue de **información y orientación sobre prestaciones y recursos de servicios sociales**, tanto municipales como de otras administraciones, con un aumento de un 2,59%.

La demanda recibida en relación al **apoyo a la unidad familiar** es del **25,18%**: hace referencia al apoyo técnico especializado a familias con dificultades sociales, ayuda a domicilio, teleasistencia, que supone un aumento de 1,92%.

El **22,32%**, hizo referencia a **prestaciones económicas**: cobertura de necesidades básicas, tramitación de pensiones, ayudas de comedor escolar, de libros escolares, de aulas de verano, de tramitación de salario social... Suponen 290 demandas menos (6,51%) que en 2010.

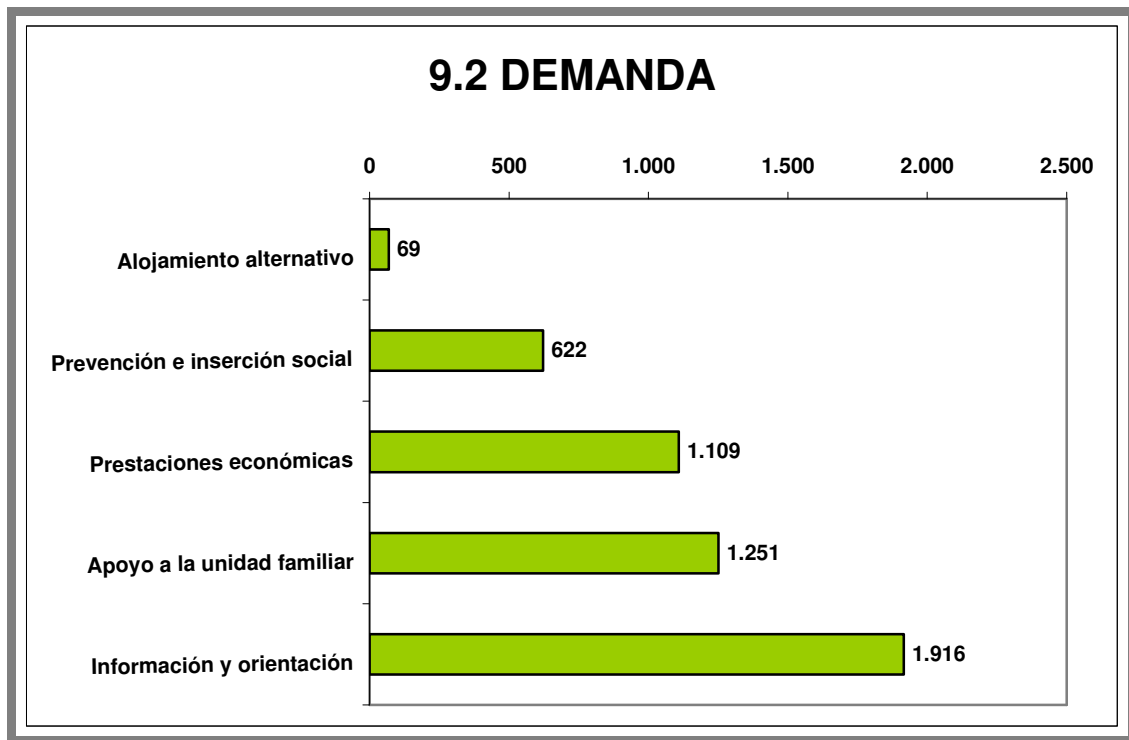
La demanda sobre prevención e inserción es de un **12,52%** sobre el total. Se refiere a solicitudes de **apoyo para la prevención e inserción social**: en el medio laboral, educativo, comunitario y social en general. La diferencia con el año anterior es sólo del 0,8%.

La demanda sobre **alojamiento alternativo**: residencias, albergues, centros de acogida, viviendas tuteladas, alojamiento de urgencia, ha sido del 1,38%. Ha aumentado en 55 demandas (1,09%) sobre el año anterior, debido a las situaciones de paro de larga duración de personas solas sin cargas familiares, especialmente inmigrantes.

9.2 – Gráfica de la distribución de la intervención por tipo de demanda expresada

9.2 Demanda	Frecuencia	%
Prestaciones y actuaciones de información, orientación, gestión, valoración y movilización de recursos	36	0,72
Informe sobre prestaciones y actuaciones de SS	1.246	25,09
Información general y no específica	102	2,05
Tramitaciones de recursos no SS	243	4,89
Información / Derivación a otros servicios	246	4,95
Derivación a recursos i servicios internos del sistema de SS	42	0,85
Derivación a recursos institucionales no gubernamentales	1	0,02
Prestaciones de soporte a la unidad de convivencia i de ayuda a domicilio	14	0,28
Prestaciones de ayuda a domicilio	62	1,25
Prestaciones de ayudas técnicas	240	4,83
Otros soportes a la unidad de convivencia	735	14,8
Soporte de carácter personal fuera del domicilio	185	3,72
Actuaciones específicas de soporte a la unidad de convivencia	15	0,3
Prestaciones y actuaciones de alojamiento alternativo	3	0,06
Residencias e internados	51	1,03
Albergues	3	0,06
Centros de acogida		0
Viviendas tutelados	5	0,1
Alojamientos de urgencia	7	0,14
Actuaciones de alojamiento familiar		0
Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social	33	0,66
Centros, programas y actuaciones de inserción social	7	0,14
Centros, programas y actividades ocupacionales	142	2,86
Centros, programas y actividades de relación social, ocio y tiempo libre	78	1,57
Programas y actuaciones de prevención y promoción social	362	7,29
Recursos complementarios para la cobertura de necesidades de subsistencia	70	1,41
Pensiones	11	0,22
Ayudas económicas públicas periódicas	869	17,5
Atenciones que implican alimentos	157	3,16
Otras ayudas para situaciones urgentes	2	0,04
Total	4.967	100

9.2 Demanda	Frecuencia	%
Alojamiento alternativo	69	1,39
Prevención e inserción social	622	12,52
Prestaciones económicas	1.109	22,33
Apoyo a la unidad familiar	1.251	25,19
Información y orientación	1.916	38,57
Total	4.967	100



9.3 – VALORACIÓN TÉCNICA DE LAS DEMANDAS RECIBIDAS

Recepcionada la demanda por el servicio, se lleva a cabo una valoración diagnóstica, cuyo dictamen profesional es más amplio que la expresión del ciudadano sobre su propia necesidad. Por lo tanto, en función de las demandas recibidas, los técnicos de servicios sociales han efectuado la siguiente valoración en 2010:

En el **33,42%** del total de las demandas, se ha detectado dificultad de **integración social**: laboral, escolar, y social en general.

En el **32%** del total de las demandas del ciudadano, se ha detectado una **inadecuada convivencia personal/familiar**: destacan los desajustes convivenciales, seguidos de las limitaciones de la autonomía personal, soledad, aislamiento, y maltratos. Este diagnóstico aumenta en un 1,37% en relación al año anterior.

En el **16,63%** del total de las demandas recibidas, se ha detectado la **necesidad de información para el acceso a recursos**: de servicios sociales, de protección social y de participación social.

En el **17,64%** del total de la demanda se ha detectado una **falta de medios propios de subsistencia**. Ha disminuido en 1,75 puntos en relación a 2010..

9.3 – Gráfica de la valoración técnica de las demandas recibidas

9.3 Valoraciones	Frecuencia	%
Información sobre prestaciones de Servicios Sociales	664	8,29
Información sobre otros recursos de protección social	653	8,15
Información sobre recursos de participación social	15	0,19
Desajustes en la convivencia	1.422	17,76
Abandono del hogar	21	0,26
Maltratos	309	3,86
Limitación de la autonomía personal	543	6,78
Soledad / Aislamiento	292	3,65
Dificultad de inserción laboral	619	7,73
Dificultad de inserción escolar	445	5,56
Dificultad de inserción social	1.613	20,14
Falta de medios propios de subsistencia	1.383	17,27
Situaciones de necesidad provocadas por emergencias sociales	30	0,37
Total	8.009	100

Valoraciones	Frecuencia	%
Necesidad de información	1.332	16,63
Falta de medios propios	1.413	17,64
Inadecuada convivencia	2.587	32,31
Inadecuada integración	2.677	33,42
Total	8.009	100

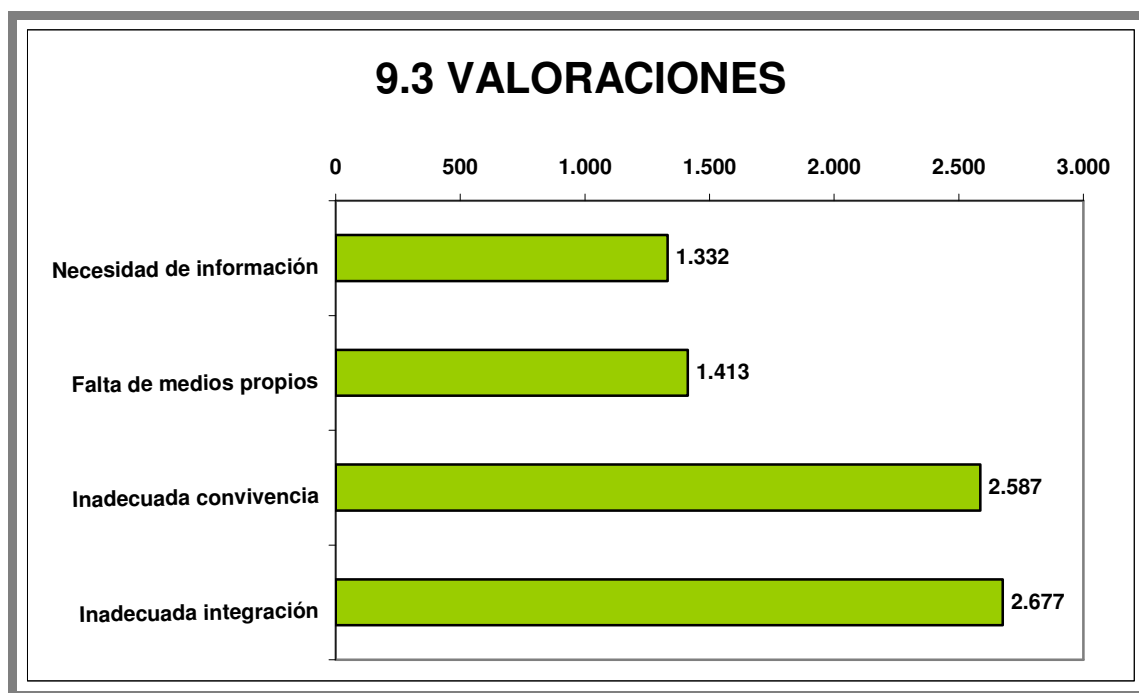


Gráfico de la variación en porcentaje de intervenciones en hogares en el que se detecta **falta de recursos** para cubrir las necesidades básicas es el siguiente:

2007	2008	2009	2010	2011
14,01%	14,21%	21,21%	21,21%	17,27%

Después del aumento progresivo de situaciones de falta de recursos para cubrir las necesidades básicas, en el año 2011 se produce una bajada de casi 4 puntos relativos debido a que el desarrollo de la temporada turística se tradujo en un mayor acceso al empleo.

9.4 – DISTRIBUCIÓN Y TIPO DE RECURSOS APLICADOS EN FUNCIÓN DE LAS DEMANDAS

Realizada la valoración de la demanda del ciudadano, se procede a efectuar un plan de trabajo por parte del equipo de intervención de servicios sociales que incluye la aplicación de recursos técnicos y económicos. El número total de recursos aplicados ha sido **6.256**. La distribución de los mismos en el año 2011 ha sido la siguiente:

Información, orientación, movilización de recursos propios y de otras administraciones, emisión de informes, **42,62%**, un aumento de 8 puntos relativos en relación a 2011.

Apoyo a la unidad de convivencia como apoyo profesional especializado, servicio de ayuda a domicilio y teleasistencia, **25,14%**.

Actuaciones de **prevención e inserción** en programas especializados, actividades ocupacionales, centros de tratamiento de adicciones, programas de relación social o de tiempo libre, **15,81%**.

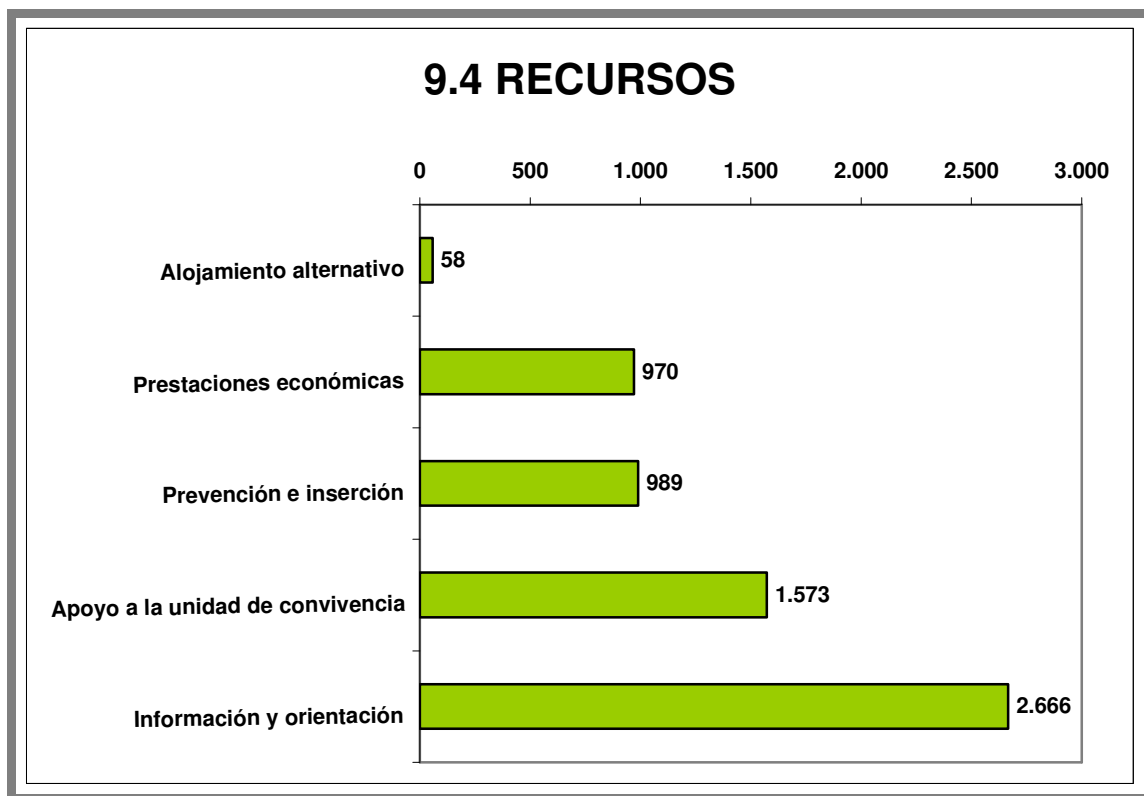
Prestaciones económicas como salario social, pensiones, y recursos económicos propios para la cobertura de necesidades básicas (priorizada la infancia), **15,51%**, que supone un 7,22% menos que en 2010. Se han aplicado 367 prestaciones económicas (en general) menos que el año anterior.

La gestión de **alojamiento alternativo** que tiene que ver con personas mayores y personas con discapacidad, personas sin hogar, supone el **0,93%** de la intervención, lo que indica un bajo grado de institucionalización residencial de la población del Municipio, pero supone un aumento en relación al año anterior de una aplicación de 35 recursos más.

9.4 – Gráfica de la distribución y tipo de recursos aplicados en función de las valoraciones técnicas

9.4 Recursos	Frecuencia	%
Prestaciones y actuaciones de información, orientación, gestión, valoración y movilización de recursos	32	0,51
Informe sobre prestaciones y actuaciones de serv.soc.	1.400	22,38
Información general y no específica	153	2,45
Tramitaciones de recursos no de servicios sociales	405	6,47
Información / Derivación a otros servicios	529	8,46
Derivación a recursos y servicios internos del sistema de servicios sociales.	135	2,16
Derivación a recursos institucionales no gubernamentales	12	0,19
Prestaciones i actuaciones de soporte a la unidad de convivencia y de ayuda a domicilio	4	0,06
Prestaciones de ayuda a domicilio	129	2,06
Prestaciones de ayudas técnicas	243	3,88
Otros soportes a la unidad de convivencia	922	14,74
Soporte de carácter personal fuera del domicilio	256	4,09
Actuaciones específicas de soporte a la unidad de convivencia	19	0,3
Residencias	38	0,61
Albergues	9	0,14
Centros de acogida	1	0,02
Viviendas tuteladas	4	0,06
Alojamientos de urgencia	6	0,1
Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social	5	0,08
Centros, programas y actuaciones de inserción social	17	0,27
Centros, programas y actividades ocupacionales	153	2,45
Centros, programas y actividades de relación social, ocio y tiempo libre	109	1,74
Programas y actuaciones de prevención y promoción social	705	11,27
Recursos complementarios para la cobertura de necesidades de subsistencia		0
Pensiones	13	0,21
Ayudas económicas públicas periódicas	826	13,2
Atenciones que implican alimentos	130	2,08
Otras ayudas para situaciones urgentes	1	0,02
Total	6.256	100

9.4 Recursos	Frecuencia	%
Alojamiento alternativo	58	0,93
Prestaciones económicas	970	15,51
Prevención e inserción	989	15,81
Apoyo a la unidad de convivencia	1.573	25,14
Información y orientación	2.666	42,62
Total	6.256	100



9.5 – TIPOLOGÍA DE NÚCLEOS DE CONVIVENCIA ATENDIDOS

En relación a la composición de las familias que acuden al servicio se observa:

El más elevado porcentaje, el **32,37%**, pertenece a las **parejas con hijos**, que han sido **527** del total de 1.628 núcleos atendidos. Este dato se relaciona con la tipología de problemática detectada de “necesidad de apoyo a la unidad familiar” principalmente, y de falta de recursos para cubrir las necesidades básicas. De ellas un **4,36%** cuentan además con otros miembros, y tienen que ver con cuestiones relativas a la convivencia de tres generaciones en el hogar, y con la posibilidad de tener personas dependientes a cargo. Este último grupo supone un aumento de 1,09% en relación a 2010.

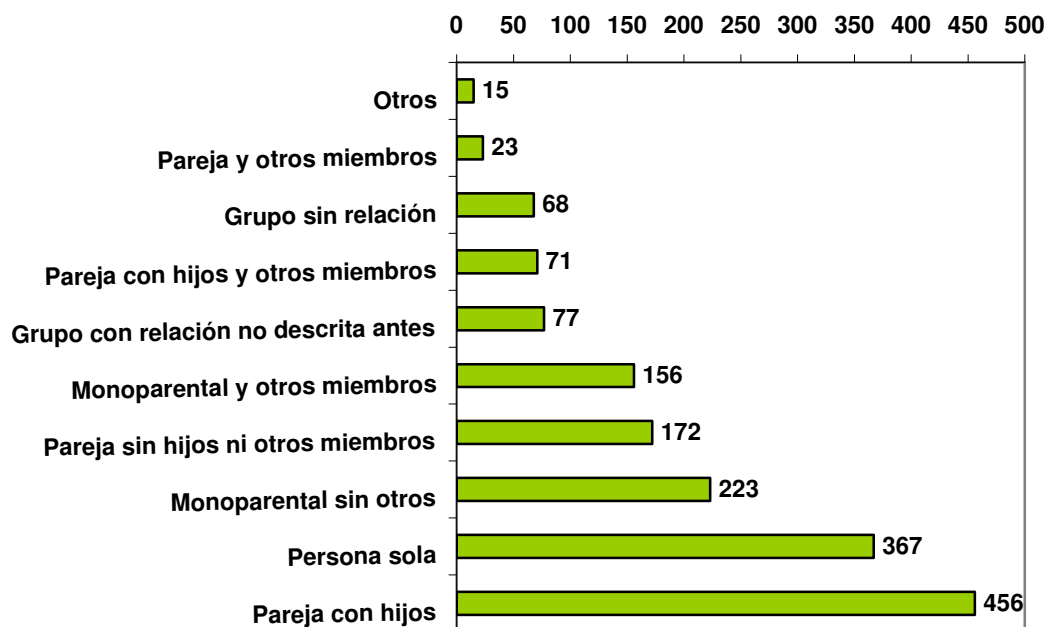
En relación a las **familias monoparentales** suman un total de **379 (23,28%)**, especialmente significativo ya que normalmente manifiestan dificultad para la cobertura de necesidades básicas, así como apoyo a la unidad de convivencia, especialmente en aquellos casos en los que las cargas familiares no son compartidas. En relación al año anterior disminuye en números relativos en 2 puntos en relación al total de la tipología de familias atendidas.

Un colectivo significativo es el de **personas solas**, el **22,54%** (casi dos puntos más que el año anterior) en las que se incluyen, además de los adultos sin pareja ni hijos, aquellos ancianos que viven sin otros miembros de la unidad familiar y reciben prestaciones de teleasistencia y ayuda a domicilio, o bien solicitan ingreso en residencias.

9.5 – Gráfica de la tipología de los núcleos de convivencia atendidos

9.5 Expedientes por núcleo de convivencia	Frecuencia	%
Otros	15	0,92
Pareja y otros miembros	23	1,41
Grupo sin relación	68	4,18
Pareja con hijos y otros miembros	71	4,36
Grupo con relación no descrita antes	77	4,73
Monoparental y otros miembros	156	9,58
Pareja sin hijos ni otros miembros	172	10,57
Monoparental sin otros	223	13,7
Persona sola	367	22,54
Pareja con hijos	456	28,01
Total	1.628	100

9.5 Expedientes por nucleo de convivencia



9.6 – CANALES DE ACCESO DE LA POBLACIÓN A SERVICIOS SOCIALES

Existen dos vías de entrada de los casos a servicios sociales: el acceso directo del ciudadano o bien la derivación por parte de otros servicios o entidades.

La distribución en porcentajes es la siguiente:

- Casos derivados por otros servicios o entidades: 10,30%.
- Casos que acceden directamente al servicio: 89,70%.

Los datos nos dan un indicador muy positivo del conocimiento que tienen los ciudadanos de la existencia del servicio. De ello se deduce que el objetivo de implantación entre la población se consigue, entre otros factores, debido a la atención descentralizada y a la intervención con la comunidad.

Por otra parte los datos sobre derivación externa son los siguientes:

- Servicios educativos: 4,48%.
- Servicios sanitarios: 2,08%.
- Servicios sociales de otras administraciones públicas: 1,68%.
- Políticos, funcionarios: 0,38%.
- Servicios de orientación laboral: 0,63%.
- Fuerzas de seguridad: 0,4%.
- Entidades ciudadanas: 0,45%.
- Instituto Nacional de la Seguridad Social: 0,13%.

Se observa en 2011 un mayor acceso directo de la población al servicio y un descenso en 6 puntos relativos en las derivaciones externas. De estas destaca un pequeño ligero aumento de derivaciones de la red educativa y sanitaria debido al trabajo en red realizado estos años anteriores.

9.6 – Gráfica de los canales de acceso de población a Servicios Sociales

9.6 Intervenciones por derivante	Frecuencia	%
INSS / TGSS / Otros	5	0,13
Políticos, funcionarios y otros miembros del Ayuntamiento	15	0,38
Fuerzas de seguridad	16	0,4
Entidades ciudadanas	18	0,45
Servicios de orientación laboral	25	0,63
Servicios sociales de otras administraciones	67	1,68
Servicios sanitarios	83	2,08
Servicios educativos	179	4,48
Sin derivante	3.589	89,79
Total	3.997	100

