



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

MEMÒRIA DELS SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE SANTA EULÀRIA DES RIU ANY 2020



ÍNDEX

	Pàg.
Introducció	2
Presentació i estructura	5
Definició	5
Recordatori de les prestacions generals del servei	7
Recursos	8
Dades de gestió i activitat	14
Servei Santa Eulària Ajuda	19
Memòria del Servei d'Ajuda a Domicili	22
Memòria del Servei de Teleassistència	35
Programa d'Atenció Psicològica Comunitària	49
Programa d'Integració socioeducativa amb infància i adolescència en risc social	59
Programa d'Intervenció amb menors de mesures socioeducatives	84
Programa ALTER	91
Servei d'Orientació Familiar (SOF)	100
Treballs en benefici de la comunitat	109
Promoció de l'associacionisme	109
Exclusió social	112
Tramitacions relacionades amb la Direcció General d'Afers Socials i l'IMSERSO	114
Els Serveis Socials a la premsa	115
Peticions d'informació	152
Participació i col·laboració amb altres organismes	166
Reflexions i valoracions finals	167



INTRODUCCIÓ

L'any 2020 serà recordat, sobretot, per la crisi sanitària a nivell mundial amb motiu de la pandèmia sorgida del virus Covid-19 i la dimensió de les seues seqüeles, que possiblement tardaran anys a resoldre's.

Aquesta crisi sanitària i la declaració de l'estat d'alarma nacional, a través del Reial decret 463/2020, de 14 de març, han tengut conseqüències socials, econòmiques i emocionals greus en tota la població.

La major part de famílies del nostre municipi es dediquen, principalment, al sector serveis en la temporada turística i aquest any han patit la paralització de l'activitat laboral, i amb això la falta d'ingressos econòmics.

A més, hem d'obviar el perjudici d'aquelles persones que han sofert la malaltia i de les persones del seu entorn més proper.

Aquesta situació ha motivat que moltes famílies es vegin incapacitades per fer front, amb els seus propis mitjans, a les situacions de: cura de les persones majors i dependents al domicili, atenció específica dels infants, despeses de farmàcia, d'alimentació, de lloguer o hipoteca d'habitatge, de subministres d'aigua i llum, de préstecs bancaris, etc., per la qual cosa viuen una situació d'angoixa greu.

Com a Servei Essencial, en el context de compromís de totes les administracions, en concret de l'Ajuntament en l'àmbit de les seues competències; el departament de Serveis Socials Comunitaris Bàsics s'ha hagut de reorganitzar i prioritzar les actuacions per atendre el gran volum de la demanda rebuda per a la cobertura de les necessitats bàsiques més urgents de les famílies del nostre municipi.



Per donar resposta municipal a aquesta situació, s'han habilitat diferents recursos:

- Alberg temporal per a persones en situació d'exclusió i sense sostre.
- Menjador social a través del repartiment de menú a domicili amb la col·laboració d'un hotel i d'un restaurant del poble de Santa Eulària des Riu.
- Trasllat de compra d'aliments i productes de primera necessitat a persones en situació d'aïllament social o sanitari.
- Suport a infants i adolescents en edat escolar que no tenen mitjans tecnològics per seguir el curs escolar online.
- Servei d'informació i orientació sobre ajudes: *Santa Eulària Ajuda*.
- Suport psicològic i emocional familiar.
- Reforç dels serveis d'ajuda domiciliaria per a persones més vulnerables.
- Reforç en l'atenció de les necessitats bàsiques de les famílies.

Com altres anys, amb aquesta MEMÒRIA DELS SERVEIS SOCIALS 2020 aprofitam l'oportunitat per donar a conèixer més profundament la nostra feina, que per estar desenvolupada en la confidencialitat de les persones i famílies que ens requereixen, moltes vegades és poc visible.

A nivell de col·laboració econòmica, dins el Conveni de col·laboració entre el Consell Insular d'Eivissa i l'Ajuntament de Santa Eulària des Riu per a la gestió dels programes de serveis socials comunitaris bàsics per a l'any 2020-2021 (per primera vegada aquest conveni és bianual) s'han inclòs aquestes PRESTACIONS:

- Servei d'informació, valoració, assessorament, intervenció i derivació.
- Servei d'ajuda a domicili.
- Servei de teleassistència/telealarma.
- Servei d'allotjament alternatiu.
- Servei de mediació intercultural.
- Domiciliació i empadronament.



- Prestacions econòmiques per a la cobertura de les necessitats bàsiques previstes en l'article 22 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials.

Programes comunitaris:

Programes/projectes d'atenció col·lectiva que cerquen influir en les dinàmiques socials d'un territori determinat per aprofitar-les, per facilitar la producció de canvis i potenciar-les. Les accions s'adrecen a grups o col·lectius de persones que tenen una necessitat comuna. Es poden dur a terme de manera conjunta o no, amb altres serveis i amb el mateix col·lectiu implicat. Hi ha una tipologia següent de projectes d'accions comunitàries:

- Accions informatives i de sensibilització.
- Accions de suport a grups socials i col·lectius.
- Accions de suport a iniciatives veïnals i col·lectives d'un territori.

Com a novetat en les prestacions d'aquest any 2020 és la firma d'un conveni amb La Caixa per la utilització de Targeta Moneder, des del mes de maig, per la cobertura d'alimentació. Això permet una millora en la qualitat de la prestació, ja que dona la possibilitat que les persones puguin anar al seu comerç habitual.

Hem continuat amb els projectes que, des de fa anys, ens identifiquen amb una línia de treball que supera l'atenció directa individual i familiar, promovent les actuacions de caràcter interdepartamental, principalment amb el que suposa formar part de l'estructura de les Àrees Personals, que engloba els departaments de Formació i Ocupació, Infància i Joventut i Serveis Socials Comunitaris Bàsics, interinstitucional i comunitari, que creiem que afavoreixen l'actuació en prevenció com són: protocol **RUMI** (Registre Unificat de Maltractament Infantil) del Govern Balear, Programa **ALTER** de formació amb alternança (conveniat amb Govern Balear), **Mesures Socioeducatives** per a menors infractors, **Comissió Municipal d'Infància i Adolescència** amb la participació activa de responsables polítics municipals, Guàrdia Civil, Policia Local, Joventut, Servei de Protecció de Menors del Consell Insular d'Eivissa, Coordinador de Mesures de Reforma del Menor del Govern Balear, Inspector d'Educació, directors/es d'Instituts d'ESO, directors/es d'Escoles de Primària, representants d'APIMA, representants d'alumnes, etc., **Equips Tècnics de Risc**



interinstitucionals per a l'abordatge d'intervencions conjuntes en els casos d'infància i adolescència més greus del municipi (amb la participació dels representants dels centres educatius, del Servei de Protecció de Menors, de la Unitat de Salut Mental Infantojuvenil de l'lbsalut, etc.), **Servei d'Orientació Familiar**, Escola de Mares i Pares, participació al **Consell Escolar Municipal**, Equip Tècnic motor per al seguiment del **II Pla municipal d'infància i adolescència**, membre de la **comissió avaluadora de les ajudes municipals per a lloguer d'habitatge**, promotor de la **Comissió Avaluadora d'Immigració** i d'altres xarxes d'intervenció puntual de caràcter municipal.

PRESENTACIÓ I ESTRUCTURA

Aquesta memòria tècnica del Departament de Serveis Socials és un document que recull de forma escrita i explicativa la feina que es fa per part de l'equip professional.

En un primer lloc, des de l'apartat de "Definició" fins a la "Distribució del pressupost del departament", feim una exposició dels aspectes més generals, com són la descripció del servei i els recursos amb què compta, etc. Després feim un detall de les dades de gestió i d'intervenció en l'atenció a les persones i famílies del nostre municipi, acabant amb les "Dades socials d'interès". I finalment, una descripció de cada un dels diferents programes específics i projectes que s'han realitzat per part de cada una de les diferents professionals que formen l'equip dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics municipals.

DEFINICIÓ

Aquest departament municipal s'inclou dins la definició dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics, que tenen un caràcter universal, obert i polivalent, constitueixen el canal normal



d'accés al sistema de serveis socials, i garanteixen la universalitat del sistema i la proximitat a les persones i als àmbits familiar i social.

Els Serveis Socials Comunitaris tenen un caràcter polivalent i preventiu, per fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent a les diferents situacions de necessitat en què es troben o que puguin presentar-se. Els Serveis Socials Comunitaris donaran resposta preferentment en l'àmbit propi de la convivència i la relació de les persones i es coordinaran amb serveis d'atenció especialitzada i amb serveis de salut, educació, cultura, etc.

La funció dels Serveis Socials Comunitaris s'orienta a detectar, prevenir i atendre les situacions de vulnerabilitat i a treballar les situacions de necessitat que descriu l'article 6 de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears.

Son destinatàries dels serveis socials, de caràcter prioritari, les persones que estiguin en alguna o algunes de les situacions següents:

- a) Discapacitat física, psíquica o sensorial.
- b) Dificultats d'integració familiar o comunitària derivades de malalties mentals o malalties cròniques.
- c) Dificultats d'integració social vinculades a condicions laborals precàries, d'atur i pobresa.
- d) Necessitat social, com la relacionada amb la falta d'habitatge o amb la desestructuració familiar.
- e) Vulnerabilitat, risc o desemparament per la gent major, la infància i l'adolescència.
- f) Violència masclista i les diverses manifestacions de violència familiar.
- g) Discriminació per raó de sexe, lloc de procedència, discapacitat, malaltia, ètnia, cultura o religió o per qualsevol altra raó.
- h) Dificultat d'integració familiar o comunitària derivada de la drogodependència i altres addiccions.



- i) Vulnerabilitat, exclusió i aïllament socials.
- j) Problemes de convivència i de cohesió social.
- k) Urgències socials.
- l) Emergències socials per catàstrofe.

RECORDATORI DE LES PRESTACIONS GENERALS DEL SERVEI

- INFORMACIÓ, VALORACIÓ, ASSESSORAMENT, INTERVENCIÓ I DERIVACIÓ
Referent a situacions de problemàtiques socials i recursos existents.
Informació sobre les prestacions de serveis socials, informació general, tramitació per a l'accés a recursos no dependents del sistema de serveis socials, derivació a altres sistemes, derivació cap a recursos i serveis interns del sistema de serveis socials, etc.
- PRESTACIONS I ACTUACIONS DE SUPORT A LA UNITAT CONVIVENCIAL I AJUDA A DOMICILI
Investigació, valoració i seguiment dels casos d'ajuda a domicili, coordinació i supervisió tècnica de les treballadores familiars, teleassistència, orientació i pautes familiars en situacions de conflictivitat i desajusts convivencials, detecció i abordatge de situacions d'abandonament, maltractaments, desprotecció, etc.
- PRESTACIONS, ACTUACIONS I MESURES D'ALLOTJAMENT ALTERNATIU
Pagament de pensions i lloguers, derivacions a centres d'acollida, albergs, residències, allotjament d'urgència i d'altres que puguin ser més adients.
- PRESTACIONS I ACTUACIONS DE PREVENCIÓ I INSERCIÓ
Abordatge de l'absentisme escolar i altres desajusts escolars, prevenció i abordatge de les situacions de conflictivitat juvenil, activitats socioeducatives com són tallers de prevenció, suport escolar, música, plàstica, fotografia, vídeo, excursions, visites



culturals, etc., integració de les persones afectades d'alguna discapacitat, actuacions i acompanyaments per a la inserció sociolaboral, actes formatius i informatius per a la comunitat (conferències, jornades, etc.)

- PRESTACIONS COMPLEMENTÀRIES PER COBRIR LES NECESSITATS DE SUBSISTÈNCIA

Cobertura de necessitats bàsiques i gestió de prestacions d'altres administracions per a la mateixa finalitat, com són: pensions no contributives, la renda mínima d'inserció, la renda activa d'inserció, la renda bàsica, etc., escoles, aliments, vestimenta, productes d'higiene i neteja, menjador escolar, targeta moneder, farmàcia i altres.

- FOMENT DE LA SOLIDARITAT I COOPERACIÓ SOCIAL

Voluntariat social.

Promoció de l'associacionisme.

- COORDINACIÓ, PLANIFICACIÓ I AVALUACIÓ DEL SERVEI

RECURSOS

Recursos Humans

En plantilla de l'Ajuntament

Lloc de feina	Nom i llinatges	Funcions o programa relacionat
Treballadora social	Eulalia Guasch Marí	-Treball Social. -Coordinació de l'Àrea de Serveis Personals
Treballadora social	Rosa Ferrer Ferrer	-Treball Social. -Coordinació del Departament de Serveis Socials
Treballadora social	M ^a Carmen Amorós García	-Informació, orientació, valoració, tramitació i derivació. -Allotjament alternatiu.



		-Prestacions econòmiques. (Zona: pobles de Jesús, Puig den Valls, Santa Gertrudis i Sant Carles.)
Treballadora social	Irene Descalzo Ribas	-Informació, orientació, valoració, tramitació i derivació. -Allotjament alternatiu. -Prestacions econòmiques. (Zona: poble de Santa Eulària des Riu.)
Treballadora social	Esther Rojano Vendrell	-Informació, orientació, valoració, tramitació i derivació. -Allotjament alternatiu. -Prestacions econòmiques. (Zona: poble de Santa Eulària des Riu.)
Educadora social	Beatriz Cabello Prieto	-Programa d'Integració socioeducativa amb adolescència en risc social. (Zona: poble Santa Eulària des Riu i Sant Carles.)
Educadora social	Elisa Benés Álvarez	-Programa d'integració socioeducativa amb adolescència en risc social. -Programa ALTER. (Zona: pobles Jesús, Puig den Valls i Santa Gertrudis.)
Educadora social	Laura Fernández Santos	-Programa d'integració socioeducativa amb infància en risc social. (Zona: poble de Santa Eulària des Riu.)
Educadora social	Esther Rodríguez Ramírez	-Programa ALTER. -Mesures socioeducatives.
Psicòloga	Patricia Roveda Yódice	-Programa d'Atenció Psicològica Comunitària / Suport a la unitat de convivència. -Servei d'Orientació Familiar.
Auxiliar administrativa	M ^a José García Lara	-Recepció de Serveis Socials. -Informació, orientació, tramitació i derivació. -Gestió i arxiu.
Auxiliar administrativa	Rus Ortiz Herrera	-Responsable i gestió de programes. -Recepció de Serveis Socials. -Registre informàtic. -Gestió i arxiu.
Auxiliar administratiu	Joan Ribas Ribas	-Recepció de Serveis Socials. -Registre informàtic. -Gestió i arxiu.
Auxiliar administrativa	María Nieves Tur Costa	-Recepció
Auxiliar administrativa	María Cristina Hoyos Hurtado	-Recepció de Serveis Socials. -Registre informàtic. -Gestió i arxiu.



Auxiliar administrativa	María José Moreno Cortés	-Recepció. -Gestió i arxiu.
Treballadora social	Alexandra Baleisán Ávila	-Prestacions Covid-19
Treballadora social	Irene Prieto Derecho	-Prestacions Covid-19
Treballadora social	Inés Cladera Torrens	-Prestacions Covid-19

Contracte de servei

- Empresa INTRESS per a la prestació del Servei d'ajuda a domicili: 6 auxiliars d'ajuda a domicili i 1 treballadora social-coordinadora d'ajuda a domicili a ½ jornada.
- Empresa ATENZIA per a la prestació del Servei de teleassistència domiciliària.

Recursos Humans puntuals

Reorganització municipal

Nombre de llocs de feina	Funcions o programa relacionat
14	SANTA EULÀRIA AJUDA

Programes amb col·laboració del SOIB, amb contracte de pràctiques laborals

Lloc de feina	Nom i llinatges	Funcions o programa relacionat
Educadora social	Ángela García Rodríguez	Re-Activa
Educadora social	Marina Rodríguez Torres	Re-Activa
Treballadora social	Inés Cladera Torrens	Re-Activa

Infraestructures i equipaments

- La 4ª planta de l'edifici polivalent, on hi ha quatre despatxos i una recepció. Equipat amb el material d'oficina necessari.



- Dos despatxos compartits a l'edifici del Departament de Cultura i Joventut, ubicats al carrer de Sant Jaume, n. 72, 1r pis.
- Ús de sales de l'edifici de Cultura i Joventut, ubicat al carrer de Sant Jaume, n. 72, 3r i 4t pis.
- Ús de les oficines municipals de Sant Carles, Santa Gertrudis, Jesús i es Puig d'en Valls per a l'atenció individual i familiar.
- Ús de les escoles i els instituts per a les intervencions d'educadores socials.
- Ús de les instal·lacions esportives per a l'allotjament temporal d'urgència.
- Ús de les instal·lacions d'una aula del Palau de Congressos per a les reunions de la Comissió Municipal d'Infància i Adolescència.
- Ús dels locals dels casals juvenils Punts Joves, per a la realització d'activitats, tallers i reunions de coordinació del programa "Ciudades Amigas de la Infancia" d'Unicef.
- Ús del Palau de Congressos per a les conferències del cicle "Educar en Família".

Recursos econòmics

- Els propis de l'Ajuntament.
- Conveni de col·laboració entre el Consell Insular d'Eivissa i l'Ajuntament de Santa Eulària des Riu per a la gestió dels Programes de Serveis Socials Comunitaris Bàsics per a l'any 2020. Conveni a conseqüència del Pla de finançament dels serveis socials comunitaris bàsics d'acord amb el Consell de Govern de 15 de novembre de 2019 del Govern de les Illes Balears.
- Conveni de col·laboració entre el Consell d'Eivissa i l'Ajuntament de Santa Eulària des Riu per al finançament dels serveis socials comunitaris bàsics en concepte de mesures extraordinàries per fer front a l'impacte econòmic i social del Covid-19.
- SOIB.

Distribució del pressupost del departament

Respecte a l'any anterior, el 2020 la despesa en serveis socials imputada al conveni per a les prestacions bàsiques ha augmentat en 756.768,40€. Aquesta ha set la pujada més



important feta en els darrers anys; i s'han destinat més recursos als programes de informació i valoració, allotjament alternatiu (quasi el doble de la quantitat destinada l'any 2019) i prestacions econòmiques, que també han vist duplicada la seua despesa.

PRESTACIÓ BÀSICA	UBICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	PAGAMENTS LIQUIDS (€)
	2311- 130	100.000,41
	2311- 131	435.267,97
	2311- 143	67.823,59
	2311- 160	179.263,69
	2311- 162	6.793,68
	2311- 202	27.841,91
	2311- 212	2.984,66
	2311- 213	1.709,40
	2311- 216	3.587,76
	2311- 220	16.232,78
	2311- 221	157.571,83
	2311- 224	3.102,53
	2311- 22602	6.370,65
Informació i valoració		1.008.550,86
	2311- 22724	209.811,87
	2311- 22737	39.170,86
Ajuda a domicili i altres suports a la unitat de convivència		248.982,73
	2311- 22608	80.189,99
	2311- 48026	348.507,04
Allotjament alternatiu		428.697,03



	2311- 22614	685.976,71
Prestacions econòmiques		685.976,71
	2311- 22612	19.165,85
	2311- 22613	1.910,00
	2311- 22644	65.307,92
	2311- 22699	29.994,43
	2311- 22700	1.555,46
	2311- 22701	471,72
	2311- 22723	2.034,65
	2311- 22799	98.846,49
	2311- 230	273,90
	2311- 231	2.108,98
	2311- 48006	93.045,74
Prevenció i inserció social		314.715,14
	2311- 48018	67.500,00
	2311- 48020	6.500,00
	2311- 48029	4.694,34
	2311- 48072	20.000,00
	2311- 48073	12.250,00
	2311- 48074	5.000,00
	2311- 48075	14.400,00
	2311- 48076	33.000,00
	2311- 48081	2.500,00
	2311- 48082	5.250,00
	2311- 62983	14.462,40



Programes comunitaris	185.556,74
<u>TOTAL</u>	<u>2.872.479,21</u>

DADES DE GESTIÓ I ACTIVITAT

Aquest any 2020 les dades aportades són totes de l'exploració estadística del programa HSI, que vàrem començar a utilitzar al maig del passat any. Amb aquest, esperam oferir unes dades més entenedores que amb l'anterior programa, que principalment oferia dades sobre la intervenció i no tant sobre les persones ateses.

NOMBRE TOTAL DE FAMÍLIES I PERSONES ATESES L'ANY 2020

Nombre de famílies	1.489
Nombre d'usuaris	2.348
Nombre de dones	1.308
Nombre d'homes	1.040

1. PRESTACIONS I ACTUACIONS D'INFORMACIÓ, ORIENTACIÓ, VALORACIÓ I MOBILITZACIÓ DE RECURSOS

Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1*:

Dones	Homes	Total
1.168	931	2.099



(*nivell 1: nivell més general)

Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1 i col·lectiu

	Dones	Homes	Total
Altres	2	2	4
Col·lectiu homes majors de 45 anys	1	11	12
Col·lectiu en situació de necessitat	406	318	724
Col·lectius en situació de necessitats	2	6	8
Dona	167	17	184
Emigrants	0	1	1
Família	422	272	694
Home	2	20	22
Immigrants	119	128	247
Infància	68	62	130
Joventut	55	44	99
Malalts psiquiàtrics	10	13	23
Marginats sense llar i transeünts	4	41	45
Minories ètniques	2	2	4
Persones amb discapacitat	27	30	57
Persones majors	80	62	142
Població general i altres	10	9	19
Reclusos i exreclusos	0	5	5
Toxicòmans	4	8	12

Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1 i nivell 2*

	dones	homes	total
	755	590	1345
1.01 INFORMACIÓ SOBRE LES PRESTACIONS DELS SERVEIS	411	318	729
1.02 INFORMACIÓ GENERAL I INESPECÍFICA	4	5	8
1.03 TRAMITACIÓ PER A L'ACCÉS A RECURSOS NO SS	92	91	183
1.04 INFORMACIÓ I DERIVACIÓ A ALTRES SISTEMES	66	44	110
1.05 DERIVACIÓ CAP A RECURSOS I SERVEIS INTERNS DEL	82	51	133
1.06 DERIVACIÓ CAP A RECURSOS INSTITUCIONALS NO GOV	8	4	12

(*nivell 2: nivell de prestació més específic)



2. PRESTACIONS I ACTUACIONS DE SUPORT A LA UNITAT DE CONVIVÈNCIA I D'AJUDA A DOMICILI

Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1:

Dones	homes	Total
214	110	324

Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1 i col·lectiu

	dones	homes	tot
Col·lectius en situació de necessitat	3	3	6
Dona	3	0	3
Família	132	64	196
Infància	13	14	27
Joventut	8	5	13
Malalts psiquiàtrics	1	0	1
Marginats sense llar i transeünts	0	1	1
Persones amb discapacitat	6	1	7
Persones majors	50	23	73
Població general i altres	0	1	1
Toxicòmans	1	0	1

Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1 i nivell 2

	dones	homes	total
	22	5	27
2.01 PRESTACIONS D'AJUDA A DOMICILI	29	21	50
2.02 PRESTACIONS D'AJUDES TÈCNIQUES	31	14	45
2.03 ALTRES SUPORTS A LA UNITAT CONVIVENCIAL	145	78	223
2.04 SUPORT DE CARÀCTER PERSONAL FORA DEL DOMICILI	1	1	2

3. PRESTACIONS, ACTUACIONS I MESURES D'ALLOTJAMENT ALTERNATIU

Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1:



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

Dones	homes	Total
20	40	60

Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1 i col·lectiu

	dones	homes	tot
Col·lectiu homes majors de 45 anys	0	1	1
Col·lectius en situació de necessitat	0	1	1
Col·lectius en situació de necessitats	0	1	1
Dona	4	1	5
Família	9	4	13
Home	0	1	1
Immigrants	0	1	1
Marginats sense llar i transeünts	3	20	23
Persones amb discapacitat	0	2	2
Persones majors	4	8	12

Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1 i nivell 2

	dones	homes	tot
3.01 RESIDÈNCIES I INTERNATS	4	7	11
3.02 ALBERGS	3	20	23
3.03 CENTRES D'ACOLLIDA	0	2	2
3.05 ALLOTJAMENT D'URGÈNCIA	3	7	10
3.06 ACTUACIONS PER A L'ALLOTJAMENT FAMILIAR	11	5	16

4. PRESTACIONS I ACTUACIONS DE PREVENCIÓ I INSERCIÓ

Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1:

Dones	homes	Total
93	78	171

Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1 i col·lectiu

	dones	homes	tot
Col·lectius en situació de necessitats	1	2	3



Dona	11	1	12
Família	14	15	29
Immigrants	6	1	7
Infància	21	13	34
Joventut	35	34	69
Marginats sense llar i transeünts	0	3	3
Minories ètniques	1	1	2
Persones amb discapacitat	4	4	8
Persones majors	1	2	3
Reclusos i exreclusos	0	1	1

Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1 i nivell 2

	dones	homes	tot
4.01 CENTRES, PROGRAMES I ACTUACIONS DE INSERCIÓ	4	6	10
4.02 CENTRES, PROGRAMES I ACTIVITATS OCUPACIONALS	21	9	30
4.03 CENTRES, PROGRAMES I ACTIVITATS DE RELACIÓ	11	12	23
4.04 PROGRAMES I ACTUACIONS DE PREVENCIÓ I	56	53	109
4.05 SERVEIS DE PREVENCIÓ DE LA SITUACIONS DE	1	2	3

5. PRESTACIONS COMPLEMENTÀRIES PER COBRIR LES NECESSITATS DE SUBSISTÈNCIA

Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1:

Dones	homes	Total
71	79	150

Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1 i col·lectiu

	dones	homes	tot
Col·lectiu homes majors de 45 anys	0	1	1
Col·lectius en situació de necessitats	21	23	44
Col·lectius en situació de necessitats	2	0	2
Dona	10	0	10
Família	21	17	38
Immigrants	6	14	20
Infància	2	1	3
Malalts terminals	1	2	3
Marginats sense llar i transeünts	0	12	12



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

Minories ètniques	0	1	1
Persones amb discapacitat	5	5	10
Persones majors	3	3	6
Població general i altres	1	0	1
Toxicòmans	0	1	1

Total usuaris diferents atesos per prestació de nivell 1 i nivell 2

	dones	homes	tot
	9	13	22
5.01 PENSIONS	1	3	4
5.02 AJUTS ECONÒMICS PÚBLICS PERIÒDICS	15	16	31
5.03 AJUTS ECONÒMICS PÚBLICS DE PAGAMENT ÚNIC	2	0	2
5.04 ATENCIONS QUE IMPLIQUEN ALIMENTACIÓ	28	29	57
5.05 ALTRES AJUDES EN ESPÈCIE VINCULADES	26	22	48

SERVEI SANTA EULÀRIA AJUDA

Davant l'allau de trucades i correus electrònics que rep el Departament dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'Ajuntament durant les primeres setmanes de l'estat d'alarma decretat, amb puntes de més de 300 sol·licituds d'informació i d'ajuda setmanals, es fa molt difícil que l'equip pugui atendre amb la urgència necessària per contenir l'angoixa que pateixen les famílies del nostre municipi.

Per resoldre el col·lapse de les línies telefòniques, dels correus electrònics i donar resposta a aquest volum de demanda, a principi del mes d'abril es crea un nou servei d'informació sobre la tramitació de les ajudes que totes les administracions ofereixen amb motiu de la crisi del coronavirus Covid-19.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

Objectius

- Donar informació sobre quines ajudes pot sol·licitar cada persona segons la seua situació, quina administració la gestiona i com tramitar-la.
- Que ningú es quedi sense l'ajuda que li pugui correspondre.
- Detectar famílies que arran de la crisi per la Covid-19 han quedat amb situació d'especial vulnerabilitat.
- Poder prioritzar l'atenció de la urgència per la demanda de prestacions d'alimentació o altres de primera necessitat.

Personal

S'ha anat incrementant per anar responenent a la necessitat, arribant a un total de 14 professionals interdisciplinars: jurista, tècnica especialitzada en orientació, treballadora social i administratius.

Funcionament

Atenció telefònica de dilluns a divendres, en horari de 9.00 a 14.00 h, a través de la línia habilitada específicament: 971040248 o a través del correu electrònic també creat per aquest motiu: ajuda@santaularia.com

La persona ha de facilitar un DNI, demanar quin tipus d'ajuda sol·licita i explicar per damunt la seua situació personal o familiar.

La resposta s'envia sempre per correu electrònic, incloent els formularis necessaris per a la sol·licitud o l'enllaç per accedir directament a l'ajuda o prestació.

Si es considera necessari, també es truca telefònicament a la persona, per poder valorar millor la necessitat.

Tipus de demandes

- Permisos recuperables.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

- Mesures i ajudes per a autònoms i empreses.
- Suspensió de desnonaments per impagaments de lloguer.
- Pròrroga de lloguers d'habitatge.
- Subsidi d'atur excepcional.
- Subsidi d'empleats de la llar.
- Subministraments.
- Renda mínima d'inserció.
- Moratòria de deute d'arrendament.
- Avals per pagament de lloguer.
- Ajudes directes per lloguer.
- Protecció dels consumidors.
- Moratòria d'hipoteca.
- Mesures per protegir l'ocupació laboral.
- Dret a l'atur.
- Renda social garantida.
- Altres mesures extraordinàries.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

MEMÒRIA DEL SERVEI D'AJUDA A DOMICILI DE SANTA EULÀRIA DES RIU

Gener a desembre 2020



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

I N D E X

1. RESUM DE LES DADES.

1.1. Nombre de beneficiaris.

1.1.1. Dades comparatives.

1.2. Tipologia dels casos.

1.2.1. Dades comparatives.

1.3. Sexe.

1.4. Nombre d'altres.

1.5. Nombre de baixes.

1.6. Fluctuació dels casos.

1.7. Nombre d'hores de SAD realitzades.

1.7.1. Dades comparatives.

2. FUNCIONAMENT I ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.



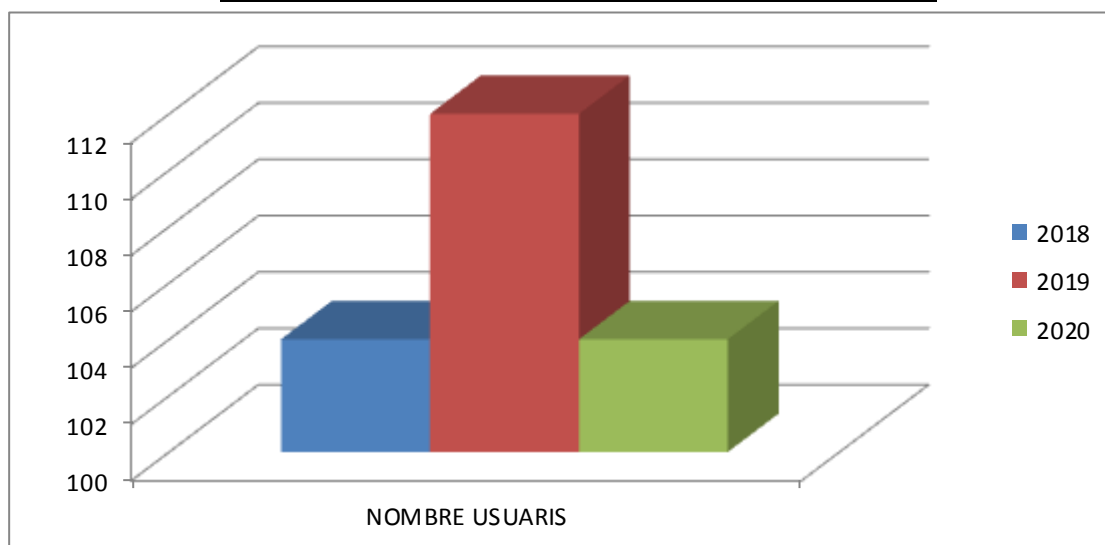
1. RESUM DE LES DADES.

1.1. Nombre de beneficiaris:

Entre l'1 de gener i el 31 de desembre de 2020 s'han atès 104 beneficiaris del servei.

1.1.1. Dades comparatives:

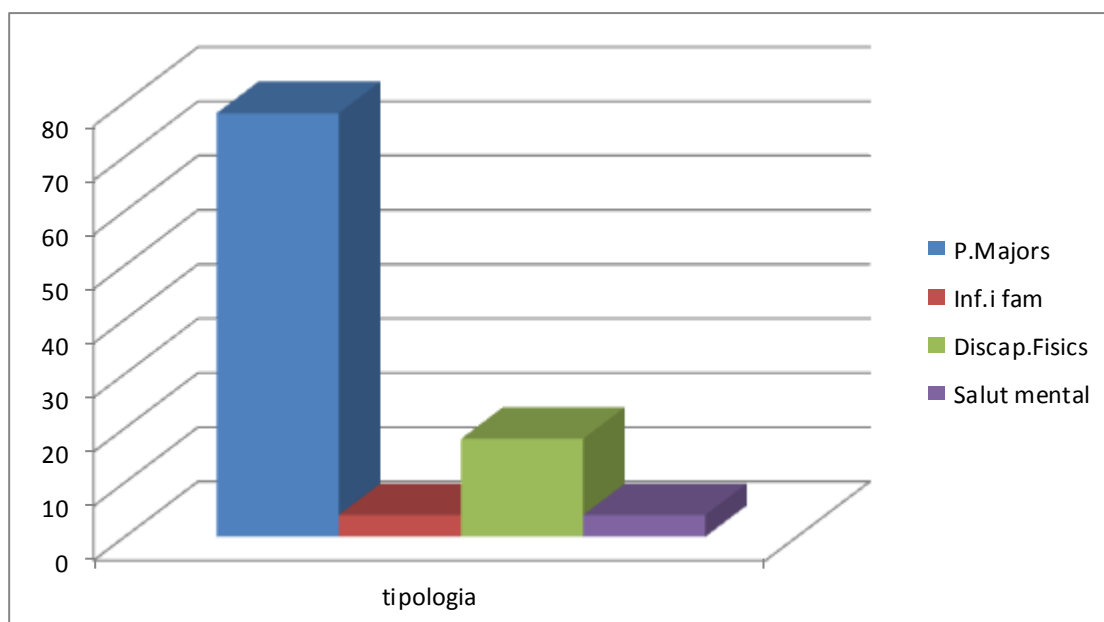
Anys	Persones
2018	104
2019	112
2020	104



1.2. Tipologia dels casos:

La tipologia dels usuaris del servei ha estat la següent:

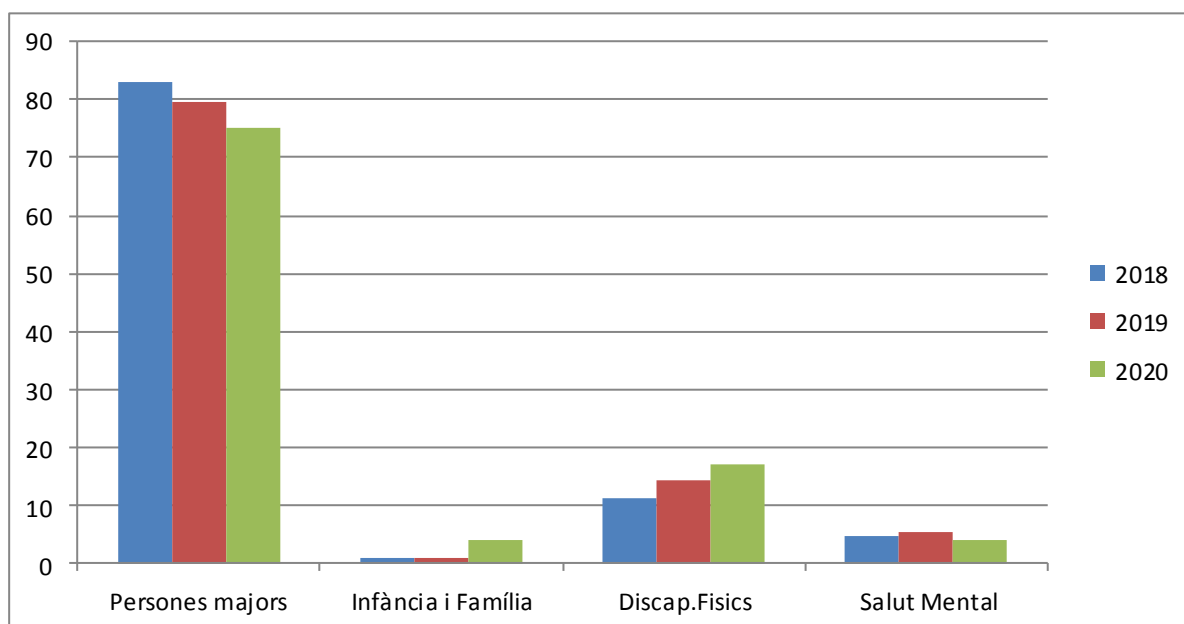
Tipologia	Núm. de casos	%
Persones Majors	78	75%
Infància i família	4	3,85%
Discapacitats físics	18	17,31 %
Salut mental	4	3,85%





1.2.1. Dades comparatives (%):

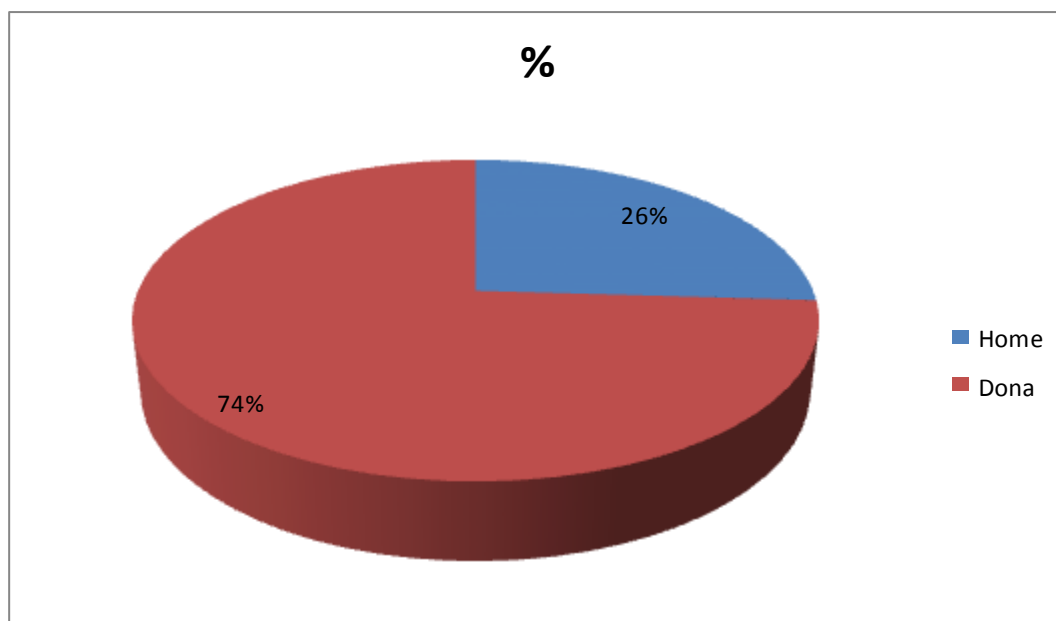
Tipologia	2018	2019	2020
Persones Majors	83%	79,5%	75%
Infància i família	1%	1%	3,85%
Discapacitats	11,3 %	14,2 %	17,1%
Salut mental	4,7%	5,3%	3,85%



1.3. Sexe.

Els sexe dels beneficiaris és el següent:

Sexe	Quantitat	%
Homes	27	25,96%
Dones	77	74,04%



Com l'any passat, podem veure clarament que el percentatge de dones és més alt que el d'homes, la qual cosa és habitual en els serveis d'ajuda a domicili perquè s'hi atenen majoritàriament persones majors i les dones tenen una esperança de vida més alta que els homes.

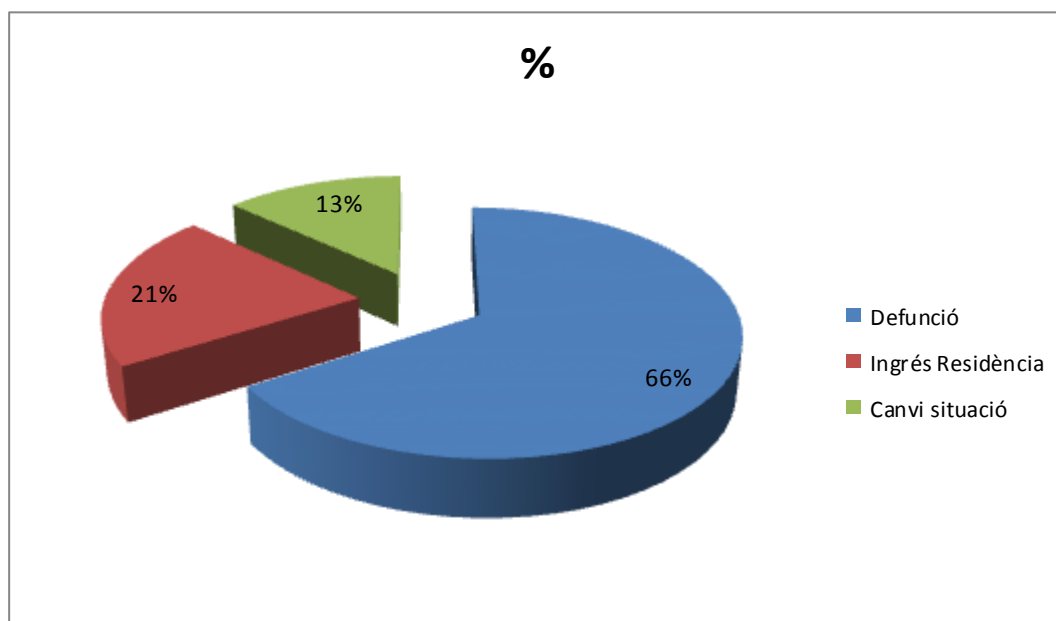
1.4. Nombre d'altres:

Durant aquest període s'han obert **18 casos**.

1.5. Nombre de baixes:

Durant el mateix període s'han tancat **29 casos** pels motius següents:

Motiu	Núm. casos	%
Defunció	19	65,5%
Canvi de situació	6	20,7%
Ingrés en residència	4	13,08%



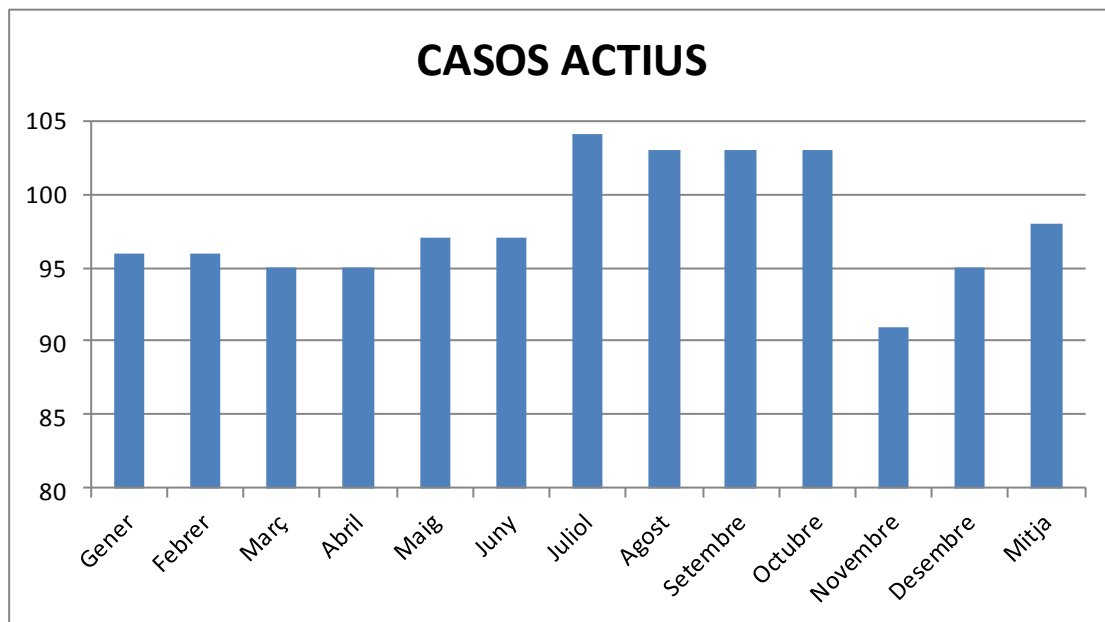


1.6. Fluctuació dels casos:

MESOS	ALTES	BAIXES	CASOS ACTIUS
Gener	0	10	96
Febrer	1	1	96
Març	0	1	95
Abril	1	1	95
Maig	2	0	97
Juny	0	0	97
Juliol	7	0	104
Agost	1	2	103
Setembre	0	0	103
Octubre	0	0	103
Novembre	0	12	91
Desembre	6	2	95
TOTAL	18	18	Mitjana: 98



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU



1.7. Nombre d'hores de SAD realitzades:

El nombre total d'hores de servei realitzades durant l'any 2020 ha estat de **7.396,55** hores.

La mitja mensual d'hores de servei ha estat de: **636,38** hores.

La mitja anual d'hores de servei per usuari ha estat de: **71** hores.

L'any 2020 hi ha hagut un gran nombre d'usuaris que han estat de baixa temporal durant llargs períodes de temps per ingrés hospitalari. No es donava el servei, però les hores les tenien reservades. Això és el resultat d'un servei que es dona a persones amb problemes de



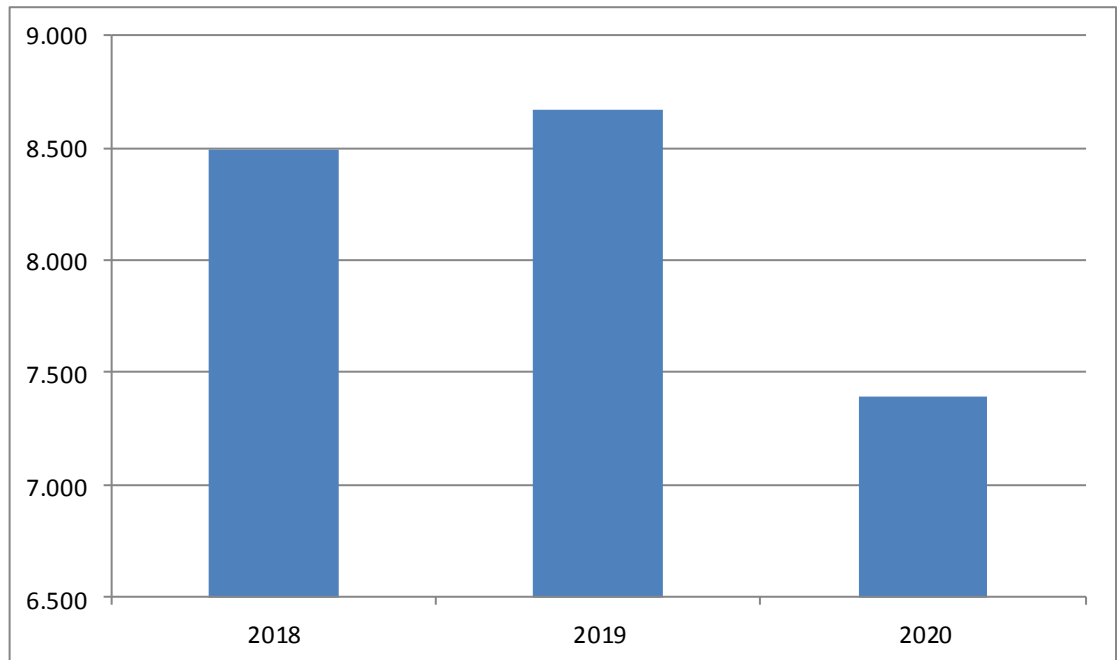
salut i a causa de la manca de places de residència a l'illa, que fa que molts dels casos que s'han atès al SAD són perfils de residència. Això explica que encara que el servei estigui al cent per cent el sumatori de les hores de servei és més baix de l'esperat. A més a més la pandèmia de la Covid19 ha provocat nombroses baixes temporals.

1.7.1. Dades comparatives:

Hores anuals de servei realitzades	
2018	8.495
2019	8.672,25
2020	7.369,55



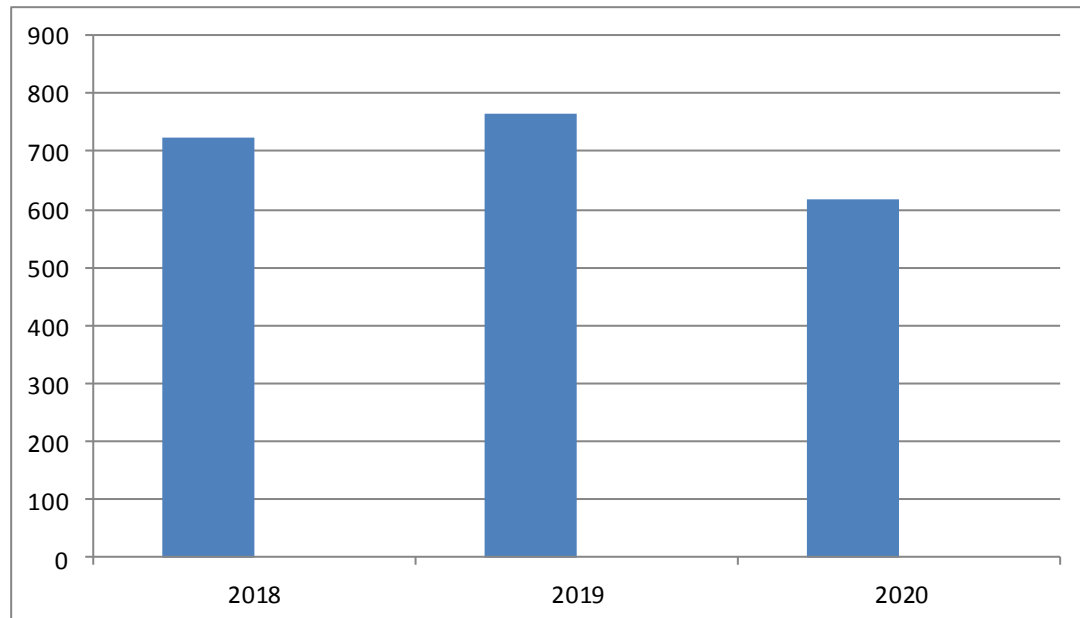
AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU



Mitjana hores mensuals	
2018	722,68
2019	765
2020	616,35



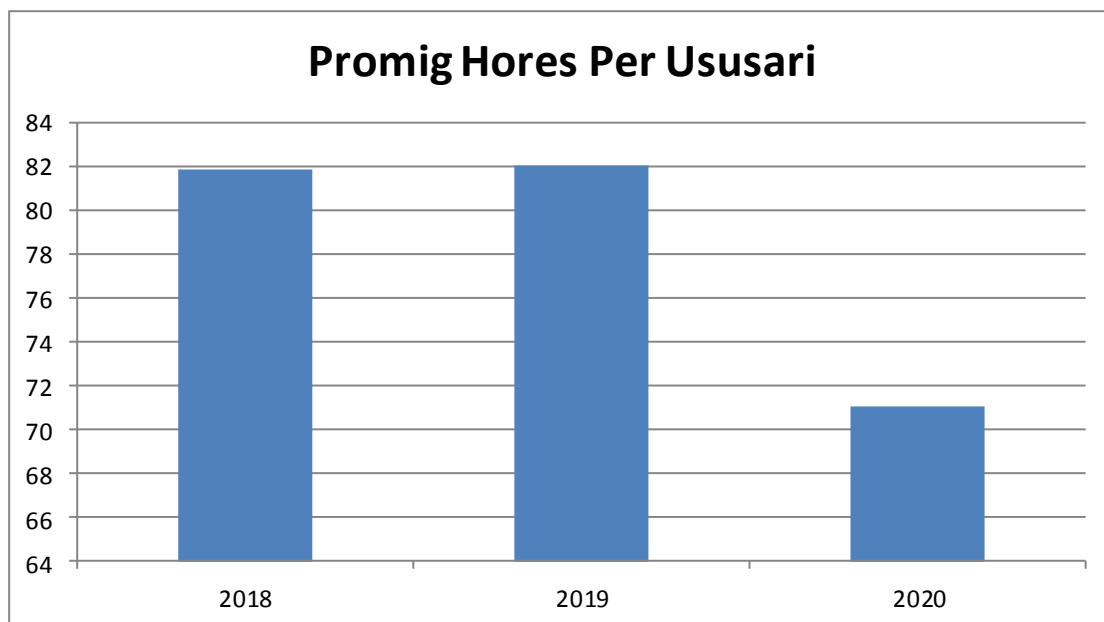
AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU



Mitjana anual d'hores de servei per usuari	
2018	81,8
2019	82
2020	71



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU



2. FUNCIONAMENT I ORGANITZACIÓ DEL SERVEI.

Al llarg de l'any 2020, han treballat al SAD de Santa Eulària 9 treballadores familiars. Les nou treballadores han estat les següents:

- M^a Dolores Calavia
- Montserrat Zomeño
- Marta Rojas
- Iris Laguna
- Susana Beltrán
- Lourdes Ribas
- M^a José Barrera
- Katrina Sánchez
- Sonia Planells



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

Totes contractades a una jornada de 40 hores setmanals.

Iris Laguna al mes de setembre va fer una promoció interna i es va passar a treballar al SADANT; el seu lloc de feina l'ocupà M^a José Barrera.

Lourdes Ribas i M^a Dolores Calavia estan de baixa de llaga durada; les seues substitutes són Sonia Planells i Katrina Sánchez, respectivament.

El servei també ha comptat amb una substituta contractada a 30 hores setmanals des de gener al desembre, Andrea Fossatti Noguera.

Per altra banda les funcions de treballadora social del SAD las ha realitzat INTRESS, continuant el contracte de 20 hores setmanals que es va iniciar al juny del 2012 de Mónica Liñán Méndez, treballadora social i encarregada de coordinar l'equip de les treballadores familiars amb l'objectiu de donar un servei més proper i eficaç.

L'any 2020 el SAD queda marcat per la pandèmia de la covid19. Les treballadores familiars han mostrat la seua dedicació i professionalitat davant les difícils situacions derivades de la crisi sanitària. A més de la seua feina ordinària han estat les encarregades d'abastir dels productes de primera necessitat l'alberg provisional que es va organitzar per a la gent sense sostre durat l'estat d'alarma. També s'han encarregat de cobrir necessitats bàsiques de persones i famílies afectades pel virus o pels aïllaments. Molts d'aquests serveis puntuals no han quedat reflectits en aquesta memòria ja que s'ha anat improvisant segons les necessitats, però sí que des d'Intress volem reflectir l'excel·lència del equip de SADEUL al llarg de tot l'any 2020.

MEMÒRIA ANUAL



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

ÍNDEX

1. Dades de gestió

Evolució de l'activitat general del servei

Perfil de les persones usuàries

Activitat del centre d'atenció i del departament de coordinació

2. Dades de qualitat

Indicadors de qualitat

Resultats de l'enquesta de satisfacció de persones usuàries i professionals

Millores

3. Dades financeres



MEMÒRIA ANUAL D'ACTIVITAT DEL SERVEI DE TAD MUNICIPAL DE SANTA EULÀRIA DES RIU CORRESPONENT AL PERÍODE 2020

Us facilitem les dades del Servei de Teleassistència Domiciliària municipal corresponents al 2020. Dividim la diferent informació en tres blocs, segons siguin:

1. Dades de gestió.
2. Dades de qualitat del servei.
3. Dades financeres.

1. Dades de gestió

Iniciam l'informe amb tres punts on podreu analitzar el còmput anual de les dades de gestió, algunes d'elles ja us les hem anat facilitant mensualment. Els tres punts que venen a continuació fan referència a dades de:

- ✓ Evolució de l'activitat general del servei.
- ✓ Perfil de les persones usuàries.
- ✓ Activitat del Centre d'Atenció i el departament de coordinació.

EVOLUCIÓ DE L'ACTIVITAT GENERAL DEL SERVEI

Als gràfics i graelles següents teniu la informació referent a altes, baixes, així com també de l'evolució i creixement del servei.

Persones usuàries	Persones usuàries a 1/1/18	Altes anuals	Baixes anuals	Persones usuàries a 31/12/18	Creixement net
Titular	132	21	34	119	-13
Beneficiari amb UCR	10	3	3	10	0
Beneficiari sense UCR	12	0	5	7	5



Total	154	24	42	136	-18
-------	-----	----	----	-----	-----

Evolució nombre persones usuàries en actiu per anys							
	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Total usuaris	199	176	185	201	154	199	136

Persones usuàries a dia 31/12/2020

S'observa en les xifres anteriors, que a partir de 2017/18 el servei decreix paulatinament, coincidint amb l'inici del servei de teleassistència per a persones dependents. A mesura que les persones en actiu del servei municipal accedeixen al reconeixement de la dependència, es van passant al servei del Govern Balear. Aquest fet es veu clarament en els motius de baixa que teniu més endavant.

A continuació es pot consultar l'evolució d'altres i baixes per mesos:

Altes de TAD 2020				
	Titular	Ben. amb UCR	Ben. sense UCR	Total connexions
Gener 2020	0	0	0	0
Febrer 2020	2	0	0	2
Març 2020	2	0	0	2
Abril 2020	5	2	0	7
Maig 2020	4	0	0	4
Juny 2020	2	0	0	2
Juliol 2020	3	1	0	4
Agost 2020	1	0	0	1
Setembre 2020	1	0	0	1
Octubre 2020	0	0	0	0
Novembre 2020	0	0	0	0
Desembre 2020	1	0	0	1
Total	21	3	0	24

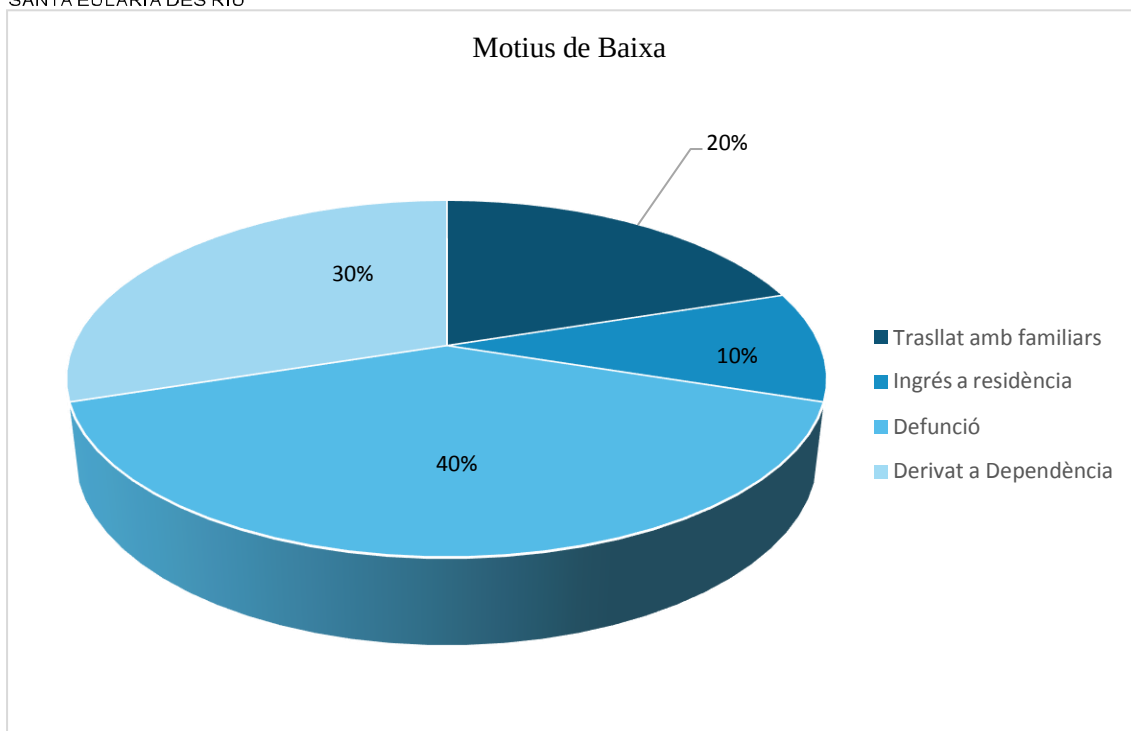


Baixes definitives del servei 2020				
Mes	Titular	Ben. amb UCR	Ben. sense UCR	Total baixes
Gener 2020	1	0	1	2
Febrer 2020	2	0	0	2
Març 2020	4	1	0	5
Abril 2020	2	0	0	2
Maig 2020	6	1	1	8
Juny 2020	6	0	0	6
Juliol 2020	1	0	0	1
Agost 2020	2	0	1	3
Setembre 2020	5	1	2	8
Octubre 2020	2	0	0	2
Novembre 2020	1	0	0	1
Desembre 2020	2	0	0	2
Total	34	3	5	42

A continuació es poden consultar els motius pels quals s'ha causat la baixa del servei.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU



El principal motiu de baixa del servei és la defunció, amb un 40%. No obstant això, i com ja hem explicat anteriorment, la baixa del servei per traspàs a dependència és el segon motiu de baixa (30%).

PERFIL DE LES PERSONES USUÀRIES

En els diferents gràfics trobareu informació relativa a edat i sexe en relació al nombre total d'usuaris a data 31/12/2020.

Resum persones usuàries a final del 2020			
Persones usuàries	Sexe		Total
	Home	Dona	
Titular	99	21	120
Beneficiari amb UCR	3	7	10
Beneficiari sense UCR	2	4	6
Total	104	32	136



Persones usuàries a 31/12/2020

Persones usuàries	Grups d'edat persones usuàries a 31/12/2020								Total
	<65	66-70	71-75	76-80	81-85	86-90	91-95	>95	
Titular	2	5	5	16	31	38	20	3	120
Ben. amb UCR	0	0	1	3	1	3	1	1	10
Ben. sense UCR	0	0	1	1	1	3	0	0	6
Total	2	5	7	20	33	44	21	4	136

Persones usuàries a 31/12/2020

La mitjana d'edat de les persones usuàries a final de l'exercici 2020 és de **84,5 anys**.

ACTIVITAT DEL CENTRE D'ATENCIÓ I DEL DEPARTAMENT DE COORDINACIÓ

A continuació teniu xifres referents a l'activitat dels dos departaments del servei: Centre d'Atenció i Departament de Coordinació. Podeu consultar nombre d'alarmes, trucades, visites i casos d'especial atenció coordinats.

Tipus d'alarmes rebudes	Total
Tècniques	12,44%
Emergència sanitària	30,37%
Emergència social	5,90%
Xerrar / saludar	8,06%
Error	9,30%
Alarma sense resposta	15,33%
Altres	18,60%
Total	100%



Tipus de trucades realitzades	% sobre el volum de trucades totals
Trucades de seguiment	49,97%
Atenció personalitzada	14,56%
Altres	14,08%
Cortesia	8,00%
Actuació davant emergència	13,39%

2. Dades de qualitat

A continuació i al llarg dels següents punts, us facilitam les dades relacionades amb la qualitat. En aquest apartat us reportam la informació relacionada amb:

- ✓ Indicadors de qualitat
- ✓ Resultats de l'enquesta de satisfacció de persones usuàries i professionals
- ✓ Millores

INDICADORS DE QUALITAT

A continuació teniu una taula on podeu consultar els temps complets en relació als diferents estàndards de qualitat:

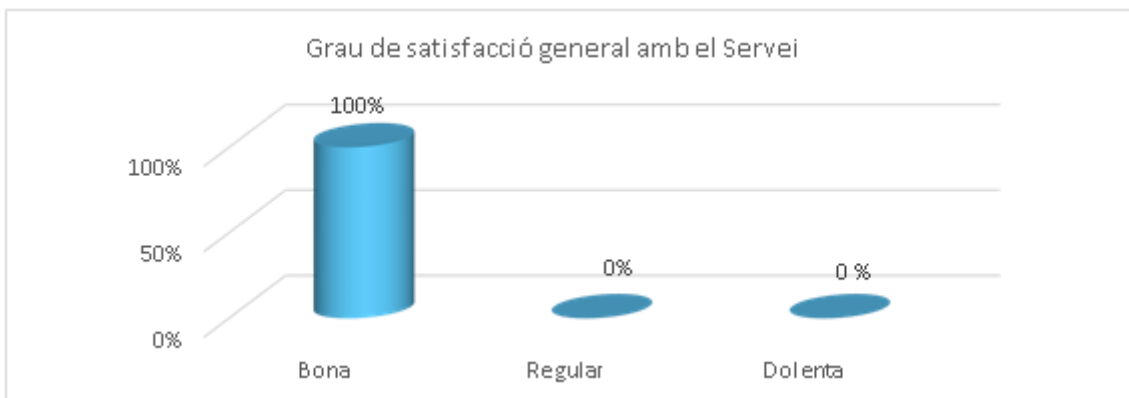
Ítems de qualitat	Temps reals
Temps de connexió (15 dies)	
Contactes telefònic usuari (30 dies)	2,04 contactes/mes
Temps de resposta d'alarma (15 seg.)	11,96 seg.
Visites anuals per persona usuària	0,89
Queixes	



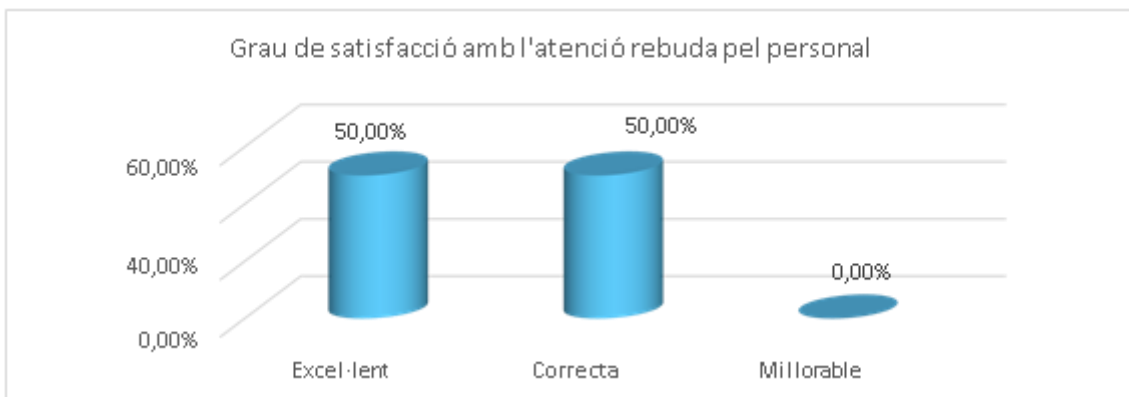
RESULTATS DE L'ENQUESTA DE SATISFACCIÓ DE PERSONES USUÀRIES I PROFESSIONALS

A continuació passem a fer un resum a través de gràfics de cada una de les respostes dels qüestionaris de satisfacció que s'han realitzat al llarg del 2020 a les persones usuàries del servei que, com ja hem mencionat en l'apartat anterior, s'han fet sobre el 21,5% dels usuaris/usuàries.

Grau de satisfacció general amb el Servei. El 100% de les persones usuàries que han contestat l'enquesta de satisfacció valoren com a bo el grau de satisfacció general amb el servei:

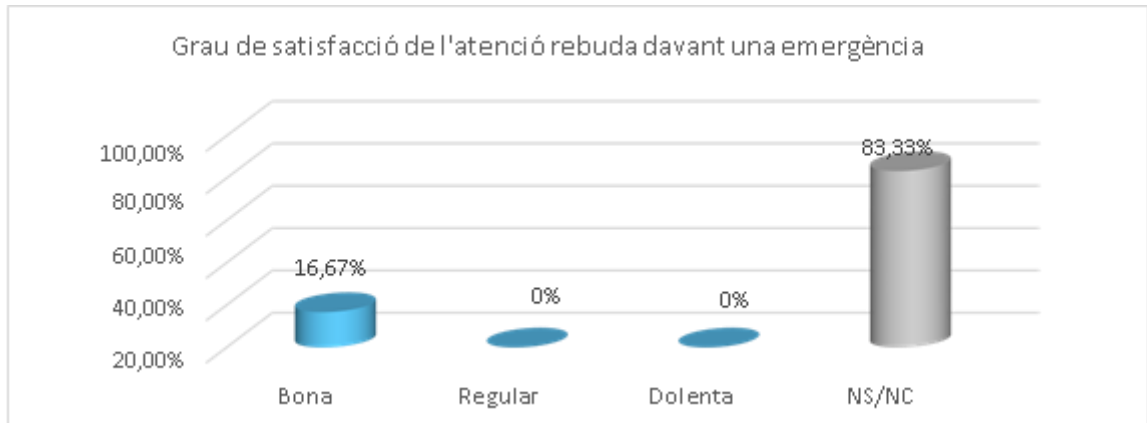


Grau de satisfacció amb l'atenció rebuda del personal. El 50% de les persones usuàries que han contesta l'enquesta de satisfacció consideren excel·lent l'atenció rebuda pel personal i l'altre 50% de les persones usuàries consideren correcta l'atenció:

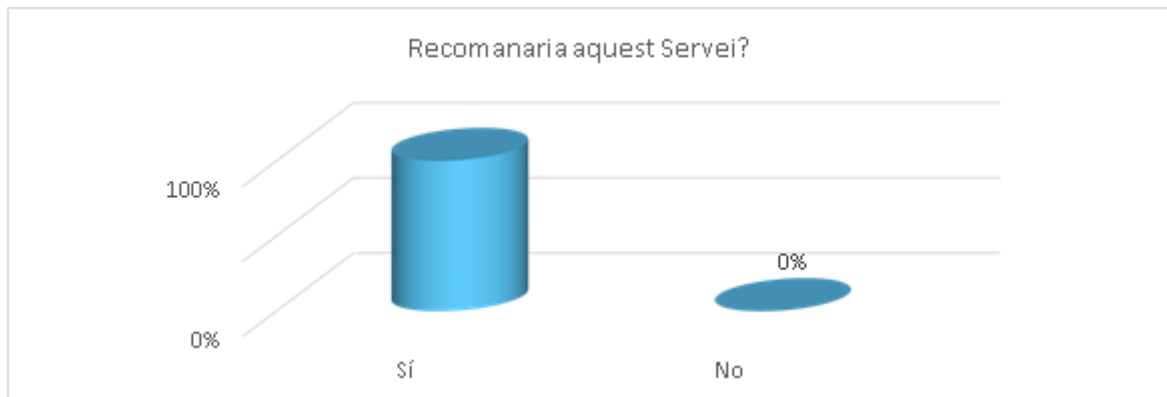




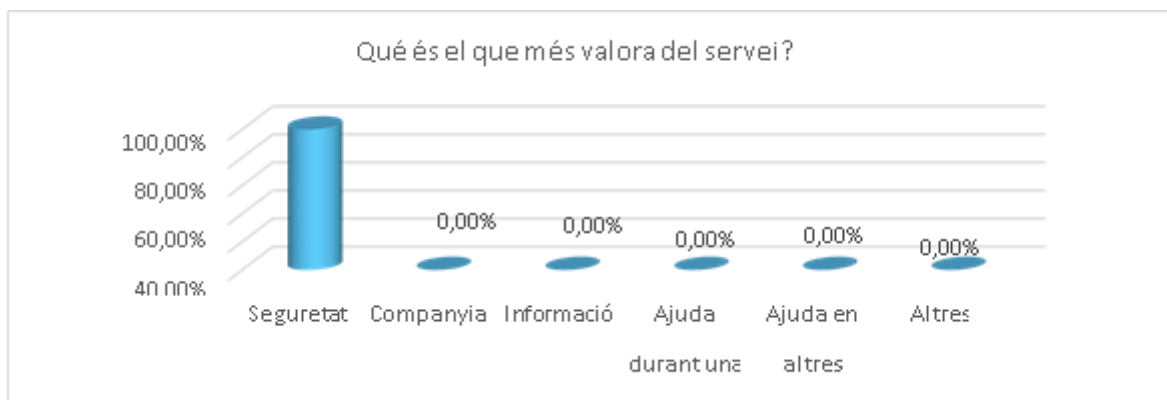
Grau de satisfacció de l'atenció rebuda davant una emergència. El 83,33% de les persones no han opinat sobre la pregunta anterior, la qual cosa es deu al fet de no haver patit cap situació d'emergència durant el període, i el 16,67% han considerat que l'atenció ha estat bona:



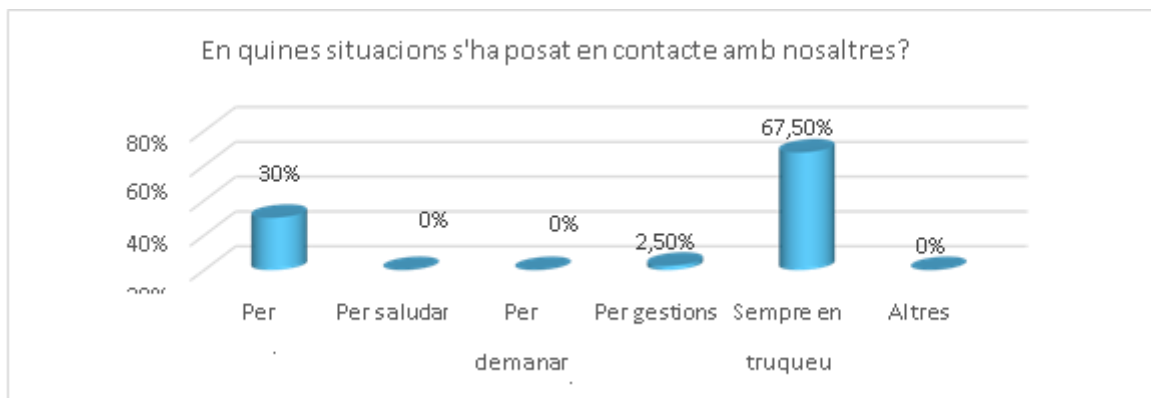
Recomanaria aquest servei? El 100% de persones recomanarien el servei:



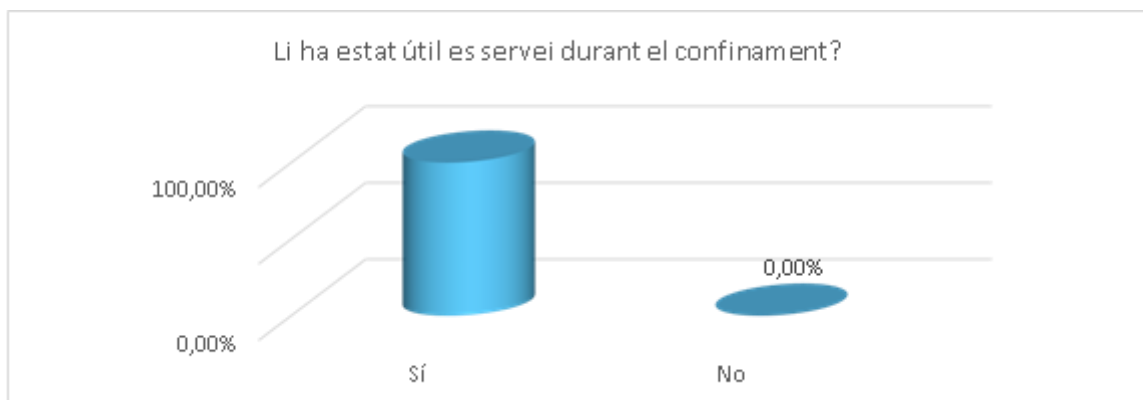
Què és el que més valora del Servei? El 100% de les persones enquestades valora la seguretat:



En quines situacions s'ha posat en contacte amb nosaltres? Més de la meitat de persones (67,5%) ens diu que no solen polsar el botó perquè sempre els trucam nosaltres. Un 30% ha contactat per situació d'emergència i un 2,5% diu haver utilitzat el servei per sol·licitar alguna gestió de serveis:



Li ha estat útil el Servei durant el confinament? El 100% de les persones enquestades diu que el servei li ha resultat útil durant el confinament. Comenten que durant aquest temps el servei els ha proporcionat tranquil·litat, seguretat, companyia, comoditat i ajuda en les emergències:



Per acabar l'apartat d'enquestes de satisfacció, mostrem a continuació els resultats dels qüestionaris de satisfacció dirigits a les i els professionals dels Serveis Socials:

Podem concloure que els/les professionals estan satisfets amb el servei. Les puntuacions són de 5 molt satisfactori.

MILLORES

Aquest exercici 2020 s'ha vist marcat per la pandèmia de la Covid-19 i les conseqüències socials i sanitàries que ha causat en la nostra població. Des d'Atenzia hem treballat proactivament per seguir oferint la millor atenció a les persones usuàries donant resposta a la nova situació i les necessitats sorgides. En aquest sentit, hem implantat una sèrie de mesures, que segueixen actives, per donar resposta a la nova situació:

- Protocols d'actuació externs (per a les persones usuàries i familiars) i interns (per al nostre personal) de caràcter preventiu que inclouen mesures de protecció enfront al perill dels contagis.
- Incorporar recomanacions de caràcter general al discurs habitual que mantenim amb les persones usuàries. Hem traslladat informació actualitzada i oficial, seguint en tot moment les instruccions publicades pel Ministeri de Sanitat, amb l'objectiu de minvar la confusió i l'angoixa que hagin pogut manifestar les persones usuàries i familiars.



- Adaptació del protocol de dol per tal de donar una atenció més personalitzada a les persones que han hagut de passar per una situació de dol durant el confinament i no hagin pogut acomiadar-se del seu ser estimat.
- Seguiment preventiu abans de festes a les persones identificades amb situació d'especial vulnerabilitat.
- Activació de campanyes especialitzades quan es valora necessari i sempre amb informació prèvia a l'Administració (ones de fred/calor, estafes, vacunació...).

3. Dades financeres

A continuació us passem les dades financeres de tot l'exercici 2020

	Base	IVA 4%	Total facturat
GENER	2378,04	94,88	2466,92
FEBRER	2394,25	95,77	2490,02
MARÇ	2361,71	94,47	2456,18
ABRIL	2392,99	95,72	2488,71
MAIG	2389,98	95,60	2485,58
JUNY	2360,13	94,41	2454,54
JULIOL	2319	92,76	2411,76



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

AGOST	2340,38	93,62	2434,0
SETEMBRE	2247,93	89,27	2337,85
OCTUBRE	2206,75	88,27	2295,02
NOVEMBRE	2195,23	87,81	2283,04
DESEMBRE	2163,42	86,54	2249,96
TOTAL	27749,81	1109,77	26386,66



PROGRAMA D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA COMUNTÀRIA

Des del Programa d'Atenció de Psicologia Comunitària durant l'any 2020, dins el marc d'un treball de prevenció, vàrem atendre la infància i l'adolescència i les seues famílies treballant l'abordatge de les emocions, el vincle de relació i les conductes manifestes de cada un d'ells fins a l'aprenentatge de pautes de convivència i resolució de conflictes existents.

Donant continuïtat a la mateixa línia d'intervenció, vàrem propiciar una intervenció psicosocial individual i grupal, segon les necessitats. Individual amb els menors i els pares i les mares, i grupal amb el nucli familiar.

Com a eines de treball vàrem implementar entrevistes d'atenció de demandes, de recollida d'informació i de seguiment. Amb els pares i les mares es realitzen les primeres cites de recollida de demandes, després en una següent cita es realitza la presentació amb els infants i els/les adolescents i al cap de tres o quatre cites, quan es pot concretar la valoració dels esdeveniments, es tornen a citar els pares i les mares per comunicar-los el seguiment que es farà. També és interessant treballar, especialment, amb les mares els sentiments de culpa que, generalment, experimenten amb una situació de disfuncionalitat familiar.

En el cas d'infants i adolescents vàrem emprar unes tècniques projectives i l'observació del llenguatge corporal que ens van facilitar dades molt significatives per afavorir la comprensió del cas. Amb els infants vàrem implementar com a tècnica diagnòstica d'intervenció l'hora de joc diagnòstica i reproduccions gràfiques. Amb els/les adolescents vàrem tenir una sèrie d'entrevistes procurant crear un espai d'escolta i cooperació, estant pendent de no aparentar un aliat dels seus pares ni exercir de figura substituïda sinó afavorir la cita personal, ajudar-los a comprendre les dificultats a les quals s'enfronten i implicar-los en el desenvolupament de la seua autonomia.



Per avaluar la dinàmica familiar són imprescindibles les cites conjuntes (pares/mares i fill/es) per observar com interactuen els diferents membres del nucli familiar.

Per altra banda, realitzam cites de seguiment i de coordinacions amb altres professionals que puguin estar implicats en el cas (educadores i treballadores socials, mestres i professors, metges) per afavorir la comprensió del cas i en definitiva procurar un benestar harmònic i equilibrat.

A partir d'aquí el nucli familiar registra unes millores considerables de les relacions que incideixen en la dinàmica familiar.

Tot aquest treball se sosté dins el marc del respecte, la privacitat i la neutralitat.

Casos atesos

En total varen ser atesos 62 casos, 45 d'infància i 17 d'adolescència, que varen representar un total de 260 seguiments, 209 d'infància i 51 d'adolescència.

La diferència observada respecte a l'any passat és un total de 9 casos menys, 7 casos d'infància i 2 casos d'adolescència, que representen un total de 86 seguiments menys, 60 d'infància i 26 d'adolescència.

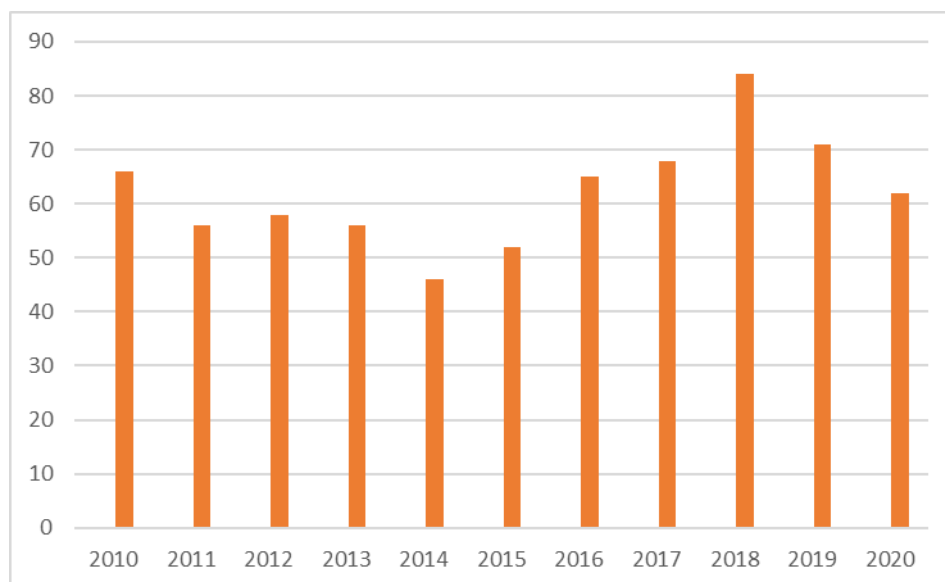
Cal destacar que aquesta diferència va ser conseqüència de la disminució generalitzada de l'atenció presencial. El contacte telefònic, durant els mesos de confinament a causa de la pandèmia (covid-19), no va afavorir l'atenció i apropament dels més petits.

Com a professional, va ser difícil fer les cites telefònicament perquè es perd l'expressió d'un llenguatge no verbal. Sobretot en casos nous per a l'anamnesi que s'ha de fer en les primeres cites és de considerable importància poder observar l'expressió gestual i facial.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

TOTALS DE CASOS



Al mes van representar l'atenció següent:

-gener:	35 seguiments
-febrer:	37
-març:	*
-abril:	*
-maig:	*
-juny:	*
-juliol:	25
-setembre:	29
-octubre:	27
-novembre:	28
-desembre:	31

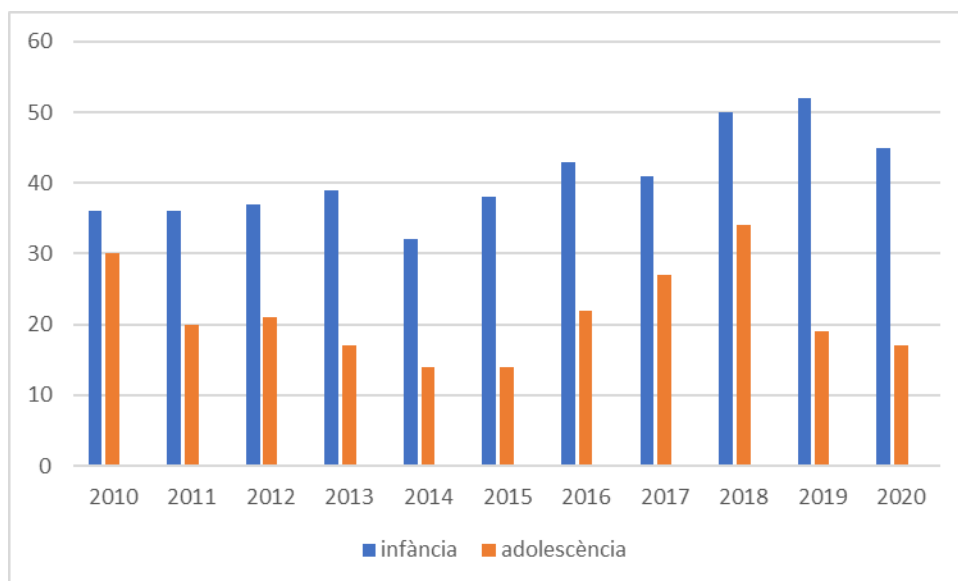


Desglossament dels seguiments atesos:

-gener:	27	d'infància	8	d'adolescència
-febrer:	31		6	
-març:	*			
-abril:	*			
-maig:	*			
-juny:	*			
-juliol:	21		4	
-setembre:	22		7	
-octubre:	21		6	
-novembre:	23		5	
-desembre:	22		9	

*Durant aquests mesos, que es va realitzar una atenció telefònica, tant sol es varen atendre un total de 48 casos, 42 seguiments d'infància i 6 d'adolescència.

Al mes de juliol, només es varen atendre presencialment 9 menors i 3 adolescents, la resta va ser de forma telefònica.



Perfil dels casos atesos

Tant d'infància com d'adolescència, els perfils responen a una situació de risc psicosocial amb diferents dificultats de relacions entre iguals i dins l'entorn familiar. Cal dir que el procés de comunicació i de relacions vinculants afectat fa que tota la família visqui i creixi dins un marc de conflictivitat. Per això, es varen propiciar les derivacions per a seguiment dels/les menors i per centrar-nos en un treball de prevenció i incidir en tot l'entorn familiar. Quant als/les adolescents les derivacions són a causa del comportament disruptiu a les aules dels centres escolars i conflictiu dins l'entorn familiar.

En general, s'observa una gran incidència en la baixa autoestima dels/les menors amb l'agreujament dels vaivens emocionals (irritació, tensió, incomprensió, avorriment i por) produïts pel confinament i l'absència de contacte amb els seus iguals. Varen ser molt de mesos sense contacte físic, de temps i d'espai compartit.

Es varen atendre casos d'infants i adolescents amb pares separats en els quals la custòdia, generalment, és de la mare però també varen trobar un augment de casos amb custòdies compartides, amb l'agregat dels desequilibris emocionals (ràbia, frustració, inseguretat i



pors) provocats per la incidència de models de criança i d'educació diferents i sense aconseguir trobar un consens entre els progenitors.

La situació de disfuncionalitat familiar va ser la responsable dels desequilibris emocionals mencionats i dels problemes comportamentals dels/les menors.

-En els casos d'**infància** podem parlar d'una mitjana d'atenció i seguiment de 22 casos per mes, sense tenir en compte els mesos de confinament.

El 70 % dels casos que varen ser atesos, són nens i nenes de pares separats i amb certes dificultats d'enteniment entre les figures parentals i amb processos de separació conflictius, que ocasionen un desequilibri emocional dels infants (tristesa, angoixa, ansietat). En els casos en què la custòdia és de la mare va ser fonamental promoure les cites amb els pares i en la gran majoria, varen obtenir resultats molt positius.

En 5 casos, la custòdia dels menors era compartida (per sentència) i els pares varen tenir un paper molt significatiu en la criança i l'educació dels petits, si bé també es va observar que el pare justificava la seua decisió de la custòdia compartida per no passar-li la manutenció a la mare. És un efecte que s'observa cada vegada més.

El 20% respon a famílies estructurades però amb relacions molt tòxiques i conflictives.

El 10% restant varen ser mares que constitueixen una família monoparental i els pares dels infants volen tenir i tenen contacte amb els seues fills o filles, però no responen al dictamen del conveni regulador respecte a les visites i manutenció dels menors. Aquesta situació ocasiona en les mares un desequilibri emocional i econòmic que provoca enfrontaments constants entre els progenitors.

En general, varen acudir les mares i a través d'elles vàrem promocionar l'assistència dels pares, i vàrem tenir resposta en gairebé totes les ocasions.



Del total dels casos atesos per la psicòloga, el 70% varen ser del nucli urbà (col·legis de Sant Ciriac, Santa Eulària i Venda d'Arabí) i el 30% restant pertany als col·legis des Puig d'en Valls i Sant Carles. No hi va haver cap derivació dels col·legis de S'Olivera, Jesús i Santa Gertrudis.

-En els casos d'**adolescència** la mitjana d'atenció i seguiment va ser de 6/7 casos al mes. Es varen atendre demandes d'atenció a problemes relacionats amb la comunicació familiar i, en general, va ser necessària la implementació de tècniques de mediació de conflicte entre pares/mares i fill/es. En alguns joves, varen observar problemes d'alimentació i insomni com a conseqüència del confinament. Varen passar molt de temps jugant davant un ordinador o connectats al telèfon mòbil.

En tots els casos, els pares estan separats i, en 2 casos, tenen custòdia compartida.

S'ha de destacar també que durant aquest any es va atendre 1 cas d'adolescència en el qual és el pare que té la custòdia del seu fill, ja que la mare viu fora de l'illa amb una atenció específica per drogodependència ingressada en un centre de desintoxicació a Palma.

Del total dels casos atesos per la psicòloga, aproximadament el 30% varen ser casos derivats per l'IES Xarc; un altre 30% de l'IES Quartó del Rei, que pertanyen a la població de la zona urbana del poble de Santa Eulària. Un altre 30% provenen de l'IES Sa Blanca Dona amb, majoritàriament, població del poble des Puig d'en Valls i hi va haver 1 cas de l'IES Macabich d'un jove de Jesús i no hi va haver cap derivació de l'IES Balàfia.

Tant en els casos d'infància com en els d'adolescència la procedència d'origen dels menors va ser de diferents nacionalitats. Es varen atendre infants nascuts a l'illa, a països europeus, africans o sud-americans. No hi va haver diferències significatives.

També és important assenyalar que dins aquest marc de treball i com a procés necessari de



les intervencions, després d'haver aconseguit els objectius marcats, al llarg de tot l'any es van donar de baixa un total de 27 casos (18 d'infància i 9 d'adolescència). D'aquests, 4 casos (3 d'infància i 1 d'adolescència), durant l'època del confinament no varen respondre a les cridades de la psicòloga i quan varen poder fer les cites presencials, els progenitors dels menors no varen voler continuar amb el seguiment, justificant que tot estava bé. D'entre els casos de baixa d'adolescència, 3 d'ells varen ser derivats a psicòleg privat.

Coordinacions

És important destacar els avantatges de les coordinacions com a eina de treball dins el marc d'un treball interdisciplinari. En primer lloc, les coordinacions varen ser amb l'equip dels Serveis Socials per establir coordinacions en els objectius d'intervenció per afavorir un seguiment integral.

Per altra banda, es varen implementar coordinacions amb l'orientadora i l'orientador psicopedagògic dels tres col·legis de la zona urbana (Sant Ciriàc, Santa Eulària i Venda d'Arabí) durant el curs escolar 2019/20 i 2020/2021. Vàrem tenir una reunió al trimestre a causa de les necessitats dels casos derivats. També va ser necessari mantenir reunions puntuals amb l'orientadora de l'equip d'orientació educativa i psicopedagògica (EOEP) del col·legi des Puig d'en Valls.

Amb el col·legi de Sant Carles es varen fer coordinacions puntuals amb la mestra que va derivar un cas i una reunió amb l'equip directiu i l'EOEP en acabar el curs 2020/21, de 3 casos derivats. Aquesta darrera reunió va ser presencial.

Quant als instituts de Secundària Quartó del Rei, Xarc i Sa Blanca Dona les coordinacions amb el Departament d'Orientació varen ser puntuals i a demanda. Amb l'IES Macabich hi va haver 1 coordinació telefònica.

Cal comentar que totes les coordinacions es varen realitzar per telèfon a causa de la



pandèmia i tan sols en finalitzar el 3r trimestre es varen fer de forma personal als centres escolars.

Altres coordinacions puntuals varen ser amb la treballadora social i els pediatres de l'IB-salut i amb les psicòlogues i la treballadora social de la Unitat de Salut Mental Infantojuvenil (USMIJ). Han set coordinacions telefòniques o per correu electrònic d'aquells casos que, després de fer el nostre treball de valoració i seguiment, vàrem derivar conjuntament amb l'orientadora dels col·legis, l'EOEP o a través de les coordinacions amb pediatres, segon va correspondre. Varen ser un total de 6 casos d'infància. També es va establir coordinació telefònica amb un psicòleg privat sobre la derivació de 2 casos d'infància.

Aquest any l'USMIJ va derivar 2 casos d'infància a aquest programa d'atenció psicològica. En la reunió de les seues coordinacions, l'equip va valorar que el menor presentava problemàtiques emocionals i no hi havia cap trastorn psíquic.

S'ha de destacar que amb els casos d'adolescència no aconseguim que acudeixin regularment i abandonen el tractament. Aquesta situació és cada vegada més greu i tenim el repte de trobar una solució.

També es varen realitzar coordinacions puntuals amb el Servei de Protecció de Menors del Consell Insular. En un cas es va atendre un nen d'acolliment familiar.

Respecte a l'**Equip d'Infància i Adolescència en Risc**, durant aquest any no hi va haver casos derivats d'aquesta atenció psicològica i es varen fer coordinacions amb l'educadora social de referència, que va acudir a les reunions d'aquest equip.

Respecte a la **Comissió Municipal d'Infància i Adolescència** vaig assistir a les tres reunions realitzades durant el curs escolar 2019/20 (una al trimestre) i a les corresponents dins el curs escolar 2020/21, perquè entenem que l'acció preventiva es troba vinculada a



les diferents realitats institucionals i per això consideram bàsic que aquestes realitats estiguin presents en les discussions i preses de decisió que sorgeixen d'aquest punt de trobada. Cal assenyalar que, amb la inquietud compartida amb l'educadora social sobre la detecció de nous casos a l'adolescència de violència filioparental, vàrem decidir convidar, en una propera convocatòria, a la responsable tècnica del programa d'atenció per a la prevenció de la violència filioparental de la DGIJiF del Govern Balear, perquè ens informi de la funció de prevenció, intervenció i seguiment.

Per altra banda, des d'aquesta comissió i amb el consens de tots els membres, vàrem decidir redactar una carta dirigida a la directora gerent de Salut de l'hospital Can Misses, per sol·licitar i reivindicar la presència i participació d'aquestes reunions del cap de l'USMIJ ja que porten molt d'anys sense acudir. Pensam que aquesta representació és molt important atès l'augment de casos de joves amb patologies greus i significatives per al desenvolupament de l'estructura de personalitat. Aquest tema es va tractar en una posterior reunió.

Com a **valoració final**, crec oportú destacar la importància de continuar treballant en la mateixa línia d'intervenció, afavorint el benestar dels infants, dels joves i de les seues famílies. La intervenció va estar dirigida cap a un treball de prevenció de les problemàtiques individuals i familiars. Hem aconseguit incidir en l'estabilitat de l'estat emocional dels infants i els joves, i propiciar una bona relació amb el vincle afectiu de referència. Hem aconseguit acompanyar els petits i els més joves a trobar el camí de la resolució de conflictes com un pas més endavant, que els servirà per madurar i fer que tots els membres del grup "família" millorin la qualitat de les seues relacions. S'estima que la situació social actual de custòdies compartides va propiciar un desajust emocional del nucli familiar que va provocar en els infants un important desequilibri emocional. A més, hem de tenir en compte que aquest any 2020 ha set un any de pandèmia que ens ha afectat a tots.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

Esperam poder continuar amb l'atenció presencial ja que la modalitat telefònica va ser molt complicada amb els petits i de difícil intervenció en un treball en el qual l'observació del llenguatge corporal i facial ens dona una informació molt significativa

PROGRAMA D'INTEGRACIÓ SOCIOEDUCATIVA AMB INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA EN SITUACIÓ DE RISC SOCIAL

Índex

1. INTRODUCCIÓ
2. JUSTIFICACIÓ
3. DESTINATARIS
4. OBJECTIUS
 - 4.1 OBJECTIUS GENERALS
 - 4.2 OBJECTIUS ESPECÍFICS
5. FUNCIONS I ÀMBITS D'INTERVENCIÓ DE LES EDUCADORES
 - 5.1 Treball individual i familiar
 - 5.2 Treball grupal i comunitari
 - 5.3 Treball de gestió del servei
6. TEMPORALITZACIÓ D'ACTUACIONS



- 6.1 Coordinació amb els centres escolars
- 6.2 Coordinacions internes de Serveis Socials
- 6.3 Coordinacions amb el Servei de Protecció de Menors
- 6.4 Coordinacions amb el Servei de Salut Mental Infantojuvenil
- 6.5 Coordinacions amb el Departament de Joventut
- 6.6 Coordinacions amb l'Escola de Formació Municipal
- 6.7 Coordinacions amb Policia Referent i Guàrdia Civil
- 6.8 Coordinacions amb altres serveis
- 7. Equip d'Infància i Adolescència en Risc
- 8. DADES GLOBALES DE CASOS D'INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA EN RISC
- 9. ACTIVITATS D'INTEGRACIÓ SOCIOEDUCATIVA
- 10. AVALUACIÓ DEL PROGRAMA
 - 10.1 Punts dèbils
 - 10.2 Punts forts

1. INTRODUCCIÓ

El programa d'Integració Socioeducativa amb Infància i Adolescència en Risc Social sorgeix de la iniciativa i voluntat de l'Ajuntament de Santa Eulària des Riu i es troba emmarcat dins del Conveni de col·laboració entre el Consell Insular d'Eivissa i aquest Ajuntament per al finançament dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics que es ve signant des de l'any 2002.

Aquest curs escolar, i en concret a partir del mes de març del 2020, el panorama mundial va donar un gir inesperat a causa d'una malaltia anomenada Covid-19, catalogada de pandèmia, que provocaria canvis estructurals a tots els nivells. Aquest mes de març, quan oficialment es va declarar l'Estat d'Alarma en tot el país, va suposar un moment històric que marcaria un abans i un després.

El confinament de la població, terme abans desconegut per tots nosaltres, va provocar donar un gir sobtat i la majoria de les feines es van haver d'adaptar a la pandèmia i les restriccions. Probablement la més dura, haver d'estar aïllat i sense sortir de l'habitatge habitual; només per qüestions indispensables es podia sortir al carrer.



Evidentment, els centres educatius van tancar portes i el curs escolar va acabar de forma telemàtica amb l'alumnat a casa acabant el curs com es podia. La resta de serveis, alguns considerats essencials, com la nostra feina, vam seguir treballant però en un escenari caòtic, imprevist, amb distància social sempre que es podia, adaptant-nos a diari a noves necessitats emergents i que ningú havia pensat a planificar prèviament. Una situació inimaginable.

En aquesta memòria intentarem reflectir les dos fases que ha patit el programa; una part inicial de la memòria es desenvoluparà al ritme habitual que ha mantengut sempre el programa (període de setembre a març) i una segona etapa (de març fins a agost) on les nostres funcions com a educadores socials van transformar-se per cobrir les noves demandes i necessitats del moment.

2. JUSTIFICACIÓ

El programa d'Integració Socioeducativa amb Infància i Adolescència en Risc Social és desenvolupat per les educadores socials durant el curs escolar i les seues actuacions continuen al llarg de l'estiu. Enguany, les actuacions als centres es van readaptar a les noves necessitats quan es va iniciar la pandèmia.

Les intervencions sorgeixen dels diferents centres d'educació infantil i primària del municipi:

- CEIP Santa Eulària
- CEIP San Ciriàc
- CEIP Venda d'Arabí
- CEIP Sant Carles
- CEIP Santa Gertrudis
- CEIP Puig d'en Valls
- CEIP Nostra Senyora de Jesús
- CEIP S'Olivera

Pel que fa als adolescents, els centres amb els que es treballa són:



- IES Xarc
- IES Quartó del Rei
- IES Balàfia
- IES Sa Blanca Dona
- IES Isidor Macabich

També es fan intervencions i seguiment de nens i nenes que acudeixen a centres educatius d'altres municipis però que resideixen a Santa Eulària des Riu.

Tot i així, cal destacar que el programa s'aplica en altres contextos que no s'emmarquen dins el propi sistema educatiu i, per tant, fora dels circuits que impulsa l'educació formal. Precisament per la importància que tenen contextos com activitats d'oci i temps lliure, altres sortides formatives i/o altres ambients on infants i adolescents són els protagonistes, consideram que el programa s'expandeix a altres dimensions on la nostra feina adquireix una gran importància, sobretot en qüestions preventives.

La feina que fan les educadores socials en el context dels centres educatius és diversa i rep demandes molt heterogènies: facilita la comunicació entre les parts; contextualitza els fets entre les parts implicades i ofereix un ventall de possibilitats per abordar les dificultats. Arran de la diversitat de problemàtiques que poden sorgir, es treballa en equip interdisciplinari, i en coordinació amb famílies, mestres, monitors de menjador, personal d'administració i auxiliar, equip EOEP i departaments d'orientació dels centres.

El contacte directe amb les famílies, entre d'altres funcions, ens permet realitzar valoracions de la situació i detecció de necessitats educatives especials derivades de situacions socials desfavorables (no exclusivament econòmiques), i permet la coordinació amb els centres i amb els equips especialitzats.

A l'inici del curs escolar es realitzen gestions orientades a facilitar que tots els alumnes tinguin les mateixes oportunitats durant la seua integració en el marc escolar i durant la seua permanència:

- Informació per adquisició de material escolar, per a menjador, transport, escola matineria i escoles infantils.



Una de les característiques del treball de les educadores socials és la necessitat de treball en xarxa, la qual cosa permet tenir una perspectiva globalitzadora, optimitzar els recursos i emmarcar la intervenció des del treball comunitari. La intervenció educativa és global per pròpia definició, per la qual cosa els nivells de coordinació, respecte a l'àmbit escolar, són:

- Inspecció Educativa
- EOEP
- Departament d'orientació
- Equips directius
- Mestres d'educació especial, tutors i altre professorat.
- AMIPA

Des de l'any 2004 s'organitza l'Equip d'Atenció a l'Adolescència en Risc i des de l'any 2007 l'Equip d'Infància en Risc. Són equips interinstitucionals del municipi de Santa Eulària des Riu en els quals es reuneixen professionals representants dels centres d'Educació Infantil i Primària, Instituts d'Educació Secundària, Serveis Socials Comunitaris Bàsics, Servei de Protecció de Menors, USMIJ, Policia Local (unitat de Policia Tutor) i àrea de salut. L'objectiu és treballar de manera coordinada i efectiva amb aquells casos en els quals s'està intervenint des de més d'un servei, establint uns objectius i un pla d'intervenció comú per tal de poder dur a terme una intervenció interinstitucional, multidisciplinària i coordinada amb els menors i les seues famílies en situació de risc en l'àmbit municipal. El perfil de casos a tractar ve definit per la valoració dels professionals membres de l'equip però, en principi, són casos per als quals els serveis implicats ja no tenen més recursos per continuar treballant de manera aïllada. Són casos que requereixen una feina en xarxa més estreta.

3. DESTINATARIS

La població diana són infants de 3 a 12 anys i adolescents entre els 12 i 18 anys i les seues famílies, moltes vegades en situació de risc social i/o vulnerabilitat. Cal esmentar que també es realitzen intervencions amb infants de 0 a 3 anys i acostumen a ser intervencions



conjunctes amb les treballadores socials. En aquests casos realitzem coordinacions amb l'Equip d'Atenció Primerenca (EAP) i escoles infantils.

Els centres educatius esdevenen la primera font de derivacions de casos, encara que continuen arribant comunicacions d'altres serveis com Policia Tutor, Punt Jove, Escola Municipal de Formació, Escola d'Estiu, àmbit sanitari, etc. I també de qualsevol àmbit en el qual es detectin indicadors on es confirma o hi ha la sospita que els menors puguin estar vivint situacions de risc o problemàtica social.

El programa s'aplica, doncs, durant tota l'etapa obligatòria, que arriba fins als setze anys, moment en què els i les joves se'ls obre un ventall de possibilitats i, moltes vegades, les educadores socials acompanyen en aquest procés de transició fins que el/la jove compleix la majoria d'edat. En molts casos l'acompanyament i la intervenció socioeducativa continua més enllà de la majoria d'edat.

Els principals, que no únics, indicadors d'intervenció són:

- Absentisme escolar i/o no escolarització.
- Greus dificultats en l'aprenentatge que moltes vegades es tradueix en fracàs escolar.
- Manca d'habilitats socials, incompliment de normes, falta de límits.
- Conductes extremes (agressivitat, problemes de comportament).
- Maltractament físic, psíquic i/o sexual.
- Abandonament i/o desatenció greu.
- Negligències parentals.
- Excessiu temps sense la supervisió d'adults.
- Dificultats d'integració a l'entorn i de socialització.
- Baixa autoestima.
- Consum de tòxics en edats primerenques.



- Addiccions a noves tecnologies.
- Necessitat de rebre atenció psicològica.
- Necessitats educatives especials.
- Incivisme.

4. OBJECTIUS

L'objectiu bàsic que pretén abordar aquest programa és aconseguir, mitjançant actuacions preventives i integradores, una plena adaptació dels/les menors i les seues famílies a l'estructura social tant a nivell educatiu, com social i cultural.

4.1 OBJECTIUS GENERALS

- Detectar i intervenir en casos de menors en situació de vulnerabilitat i conflicte social.
- Prevenir les situacions de risc social.
- Acompanyar el/la menor i la seua família en el seu propi procés de desenvolupament, de millora i/o de canvi.
- Afavorir un bon procés socioeducatiu integrador i normalitzat als menors.
- Fomentar la integració i participació del menor i la seua família en la comunitat.

4.2 OBJECTIUS ESPECÍFICS

- Conèixer la realitat social dels menors i les seues famílies.



- Establir pautes educatives i reeducatives a les famílies en situació de risc social.
- Fomentar la capacitat de relació, convivència i/o comunicació del menor i la seva família.
- Facilitar el desenvolupament del menor i la seva família, per aconseguir la plena integració social.
- Facilitar l'accés a recursos, equipaments i institucions socials del seu entorn, que li permetin establir relacions amb iguals i satisfer les seues necessitats bàsiques.
- Desenvolupar estratègies de mediació i conciliació que afavoreixin la integració i millorin la convivència familiar.
- Afavorir l'autoestima dels i de les menors i el bon desenvolupament de les seues capacitats i potencialitats.
- Facilitar la integració dels i de les menors als recursos formatius, lúdics, d'oci i esportius garantint la igualtat d'oportunitats.

5. FUNCIONS I ÀMBITS D'INTERVENCIÓ DE LES EDUCADORES SOCIALS

Les educadores socials del municipi de Santa Eulària des Riu desenvolupam les nostres funcions en els següents àmbits d'intervenció:

5.1 Treball individual i familiar:

- Detecció i prevenció de situacions de risc i exclusió social.
- Recepció i anàlisi de les demandes d'intervenció.
- Elaboració, seguiment i avaluació del pla de feina socioeducatiu individual.
- Informació, orientació i assessorament de les prestacions i recursos socials del territori que poden facilitar l'acció socioeducativa.



- Afavorir les accions de suport que donin recolzament al component socioeducatiu de la intervenció en qualsevol edat de l'usuari/ària.
- Elaboració d'informes socioeducatius.
- Seguiment individual i suport en els processos de desenvolupament de les capacitats personals i d'inserció social en l'entorn.
- Tramitació de les derivacions a altres serveis i professionals.
- Fomentar en tots els membres de la família l'adquisició d'habilitats bàsiques i hàbits de conducta necessaris per superar una situació de crisi, risc o vulnerabilitat.
- Tasques socioeducatives dins el domicili familiar.

5.2 Treball grupal i comunitari:

- Elaboració de projectes de prospecció, sensibilització i dinamització.
- Recepció i anàlisi de les demandes d'entitats i/o de grups veïnals.
- Participació en els grups de feina existents dins de l'àmbit d'actuació geogràfic i col·laboració amb altres entitats i sistemes per una millor coordinació i atenció de la demanda social.
- Informació, orientació i assessorament dels recursos i serveis socials.
- Promoció de l'organització i/o animació de la comunitat per aconseguir una millora del nivell social.

5.3 Treball de gestió del servei:

- Formulació de propostes tècniques necessàries per a la millora de la qualitat del servei.



- Valoració del nivell de pertinença i necessitats del servei.
- Participació en l'elaboració, desenvolupament i organització dels programes generals del servei.
- Coordinació amb la resta de membres de l'equip per a l'establiment de criteris i prioritats comunes.
- Avaluació amb la resta de membres de l'equip dels resultats de les accions realitzades.
- Planificació, elaboració, dinamització i execució d'activitats, programes o projectes de caire preventiu o per a l'abordatge de determinades problemàtiques que afectin els menors i les seues famílies del municipi de Santa Eulària des Riu.

6. TEMPORALITZACIÓ D'ACTUACIONS

ACTUACIONS	FREQÜÈNCIA	SEP	OCT	NOV	DEC	GEN	FEB	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO
REUNIÓ EQUIP SSAP	Setmanal	X	X	X	X	X	X				X	X	X
REUNIÓ AMB POLICIA REFERENT	Mensual	X	X	X	X	X	X						
REUNIÓ IES	Quinzenal	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
REUNIÓ CEIPS	Mensual	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
REUNIÓ EQUIP INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA EN RISC	Mensual	X	X	X	X	X	X						
COMISSIÓ MUNICIPAL	Trimestral			X				X			X		
COMISSIÓ ALTER	Trimestral	X					X						

Aquest curs acadèmic 2019-20 ha estat marcat per les fortes restriccions que, a causa de la pandèmia per la Covid-19, s'han hagut d'implantar a nivell nacional. Aquestes limitacions han afectat a tots els nivells: sanitari, econòmic, social, educatiu, personal i



familiar. Les educadores socials dels SSCB ens hem hagut d'adaptar a aquesta nova realitat i hem intentat aportar les nostres pròpies eines, vocació i esforços per pal·liar les diverses dificultats que la societat en general (i els menors en particular) hem patit.

Com s'ha comentat abans, podem distingir entre dos fases diferenciades al llarg d'aquest any: d'una banda, de setembre a març (quan s'inicia l'estat d'alarma per la Covid-19) i de març a agost de 2020. Durant la primera fase, tant la temporalització com les funcions i actuacions de les educadores socials s'han mantengut com de costum. Al llarg de la segona fase, les educadores hem anat realitzant diverses tasques en funció de les necessitats del departament.

A més d'aquestes actuacions i coordinacions que el nostre departament realitza amb altres institucions i serveis, i que es duen a terme de forma fixa, hi ha unes altres que no es troben temporalitzades ja que es fan segons les necessitats que sorgeixen de forma diària. Aquestes actuacions i coordinacions normalment es fan amb:

- Servei de Protecció de Menors
- Guàrdia Civil
- USMIJ
- Esports
- CEPCA
- Unitat de Conductes Addictives (UCA)
- IBSALUT
- Fiscalia de Menors
- Departament de Joventut
- Equip tècnic de mesures judicials (Direcció General de Menors i Famílies)
- Servei Atenció Jutjats
- Altres entitats educatives i de temps lliure
- Associacions
- Càritas Diocesana d'Eivissa
- Creu Roja



- Brigades de manteniment

És important destacar que durant aquest curs i a causa de la pandèmia que s'ha viscut provocada per la Covid-19, aquestes coordinacions s'han hagut d'adaptar a la situació sanitària vigent i moltes s'han fet de forma telemàtica mitjançant la plataforma *Zoom*.

6.1. Coordinació amb els centres escolars:

Referent al nombre de coordinacions amb els centres d'educació infantil i primària, des de l'inici de curs fins al dia 11 de març, es varen mantenir les mateixes coordinacions dels cursos anteriors, amb reunions mensuals amb cadascun. Com s'ha assenyalat abans i com és habitual, s'han realitzat coordinacions amb altres centres de fora del propi municipi en els quals es troben matriculats alumnes que sí que hi viuen. Les educadores socials participen en les reunions de suport del centre i es continuen coordinant amb les figures representants del l'equip directiu dels centres, l'EOEP, ja siguin el/la psicopedagog/a, el/la PTSC (professional tècnic de suport a la comunitat) i l'orientador/a.

Les educadores socials també s'han coordinat amb tots els centres de secundària quinzenalment (fins al març) per reunir-se amb el departament d'orientació i cap d'estudis.

A partir de mitjans de març, tots els centres educatius, tant de primària com de secundària, van tancar i el funcionament de l'activitat educativa es va transformar. Alumnat i professorat van emprendre les classes de manera virtual i la dinàmica escolar va canviar profundament, i va haver de contemplar escenaris i dificultats que mai abans no s'havien posat tant de manifest.

Per exemple, un dels grans reptes que es va assumir des de la Conselleria d'Educació, SSCB i Policia Local, va ser garantir que cap estudiant es quedés sense recursos suficients per dur a terme les seues tasques escolars. Així doncs, les educadores socials vam iniciar les coordinacions necessàries per portar material escolar (llibres, fitxes, llapis...). Amb el mateix objectiu, des de Policia Local varen repartir "tablets" i USB amb connexió a



internet portàtil a aquelles famílies que per diversos motius no disposassin d'internet als seus domicilis.

A partir de l'inici de l'estat d'alarma i del confinament domiciliari, les coordinacions amb els centres educatius es va modificar. Les reunions programades es van anul·lar i la informació amb els centres es traspassava diàriament i de manera telefònica o mitjançant el correu electrònic.

6.2 Coordinacions internes de Serveis Socials:

Les reunions de l'equip de SSCB, s'han anat celebrant un cop per setmana, el dijous en horari de 9 a 15 h. Aquestes reunions es varen interrompre bruscament a partir del dia 11 de març amb l'inici de l'estat d'alarma, quan varen començar les restriccions d'aforament i s'evitava l'acumulació de gent en un mateix espai. Les reunions es varen reprendre, al llarg del mes de juny, els dijous en horari de 11:30 a 15 h. Amb aquesta reunió d'equip es formen espais on, a banda de compartir informació per al treball conjunt, s'exposen aquells casos que presenten especials dificultats, per poder valorar i acordar, de manera conjunta, les actuacions que seran necessàries realitzar.

6.3 Coordinacions amb el Servei de Protecció de Menors:

Durant aquest any, també s'ha fet necessària una freqüent coordinació amb aquest servei, ja que existeix un important percentatge de casos que són derivats al Servei de Protecció de Menors. Enguany les comunicacions han estat totalment telefòniques o via e-mail. Després d'analitzar les dades obtingudes en revisar els casos que s'han comunicat, podem concloure que el nombre de derivacions al SPM per indicadors greus/urgents de maltractament infantil ha estat inferior al del mateix període en anys anteriors. No obstant això, les famílies que han estat derivades presentaven indicadors de risc amb una alta gravetat.



6.4 Coordinacions amb el Servei de Salut Mental Infantojuvenil:

Atesa la realitat dels nostres casos, és fa del tot necessària una coordinació estreta amb aquest servei. Aquestes coordinacions ens serveixen per compartir informació i acordar com han de ser les nostres intervencions per tal de proporcionar als i a les menors i a les seues famílies les mateixes orientacions durant el procés terapèutic. Atesa la situació de crisi sanitària per la Covid-19, a partir del mes de març es van haver de cancel·lar moltes cites presencials amb els professionals de psicologia i psiquiatria. Posteriorment es va reprendre l'atenció de manera telefònica.

Encara és aviat per analitzar els resultats que es derivaran de la pandèmia i els seus efectes en la població infantil i adolescent. No obstant això, les educadores socials preveiem greus conseqüències a nivell de salut mental i emocional en els nostres joves.

6.5 Coordinacions amb el Departament de Joventut:

El Departament de Joventut, de la mateixa manera que els centres educatius, és un servei clau per la nostra feina, atès que al mateix lloc conflueixen nombrosos nens i adolescents a l'hora. És un molt bon recurs per poder fer observacions, no tan sols enfocades als nostres usuaris, i per això les coordinacions amb aquests s'han fet al llarg del Programa d'Integració Socioeducativa amb d'Infància i Adolescència en Risc Social.

En les coordinacions que s'han fet altres anys s'han tractat temes com ara els conflictes que han pogut sorgir dins d'activitats, mesures i/o sancions adoptades, traspàs d'informació d'alguns joves a qui es fa seguiment, detecció de nous casos i/o situacions on es fan necessàries intervencions més tècniques, dubtes sobre formes d'intervenció per part dels monitors, i propostes per realitzar activitats o tallers creatius, etc.



Durant aquest curs i a causa de la crisi sanitària provocada per la Covid-19 i les corresponents mesures d'higiene i protecció adoptades, els Punts Joves van haver de tancar les seues portes a partir de l'estat d'alarma.

Els monitors han fet un treball telemàtic amb els joves, el qual s'ha penjat a les xarxes socials, on s'han fet diversos vídeos i activitats online amb diferents temàtiques perquè els joves puguin fer a casa.

6.6 Coordinacions amb l'Escola Municipal de Formació:

Durant aquest curs, les coordinacions i comunicacions amb l'escola han estat inferiors que altres anys enrere. La situació de la pandèmia també ha fet que tota l'oferta formativa quedàs congelada i subjecta als aforaments restringits i a la no presencialitat.

6.7 Coordinacions amb Policia Referent i Guàrdia Civil:

El treball conjunt amb els agents així com els espais de coordinació, fa anys que es van consolidar i es realitzen actuacions i intervencions complementàries. Fins al primer trimestre escolar i fins que es va declarar l'estat d'alarma, el treball conjunt funcionava amb normalitat, realitzant espais de coordinació conjunts, traspàs d'informes i informació rellevant, visites domiciliàries conjuntes, etc. Des que es va declarar l'estat d'alarma, la nostra feina conjunta es va transformar limitant-se a temes prioritaris. Atès que el curs escolar 2019-2020 havia de finalitzar-se de forma telemàtica. la Policia Referent també va col·laborar de forma conjunta amb les educadores socials en el repartiment de material didàctic, en aquest cas informàtic (tablets i dispositius amb connexió a internet), material que proporcionava la Conselleria d'Educació.

Per altra banda, les seues actuacions a la via pública i les infraccions augmentaven quant a les ordres estrictes de no sortir al carrer, no ajuntar-se persones no convivents, portar mascareta a la via pública, compliment d'un horari anomenat "toc de queda", segons el qual a partir d'una hora determinada no es podia circular pel carrer.



6.8 Coordinacions amb altres serveis:

S'han mantengut, al llarg de tot el curs acadèmic, reunions i coordinacions amb Polícies Tutors, Guàrdia Civil, Policia Nacional (UFAM), pediatres i treballadora social de l'IB-Salut, USMIJ (Unitat de Salut Mental Infantojuvenil), CAD, treballadora social dels Jutjats d'Eivissa, tècnics de mesures judicials de Justícia Juvenil, Departaments de Joventut i d'Esports, Servei de Protecció de Menors (i centres de protecció de menors Pare Morey i Llar Mare del Remei), serveis d'orientació laboral (Creu Roja), així com amb altres unitats de treball social de l'illa i altres entitats educatives i de temps lliure i associacions de caire social. Es destaca molt positivament el valor i l'eficàcia d'aquest treball en xarxa a l'hora d'intervenir amb les famílies.

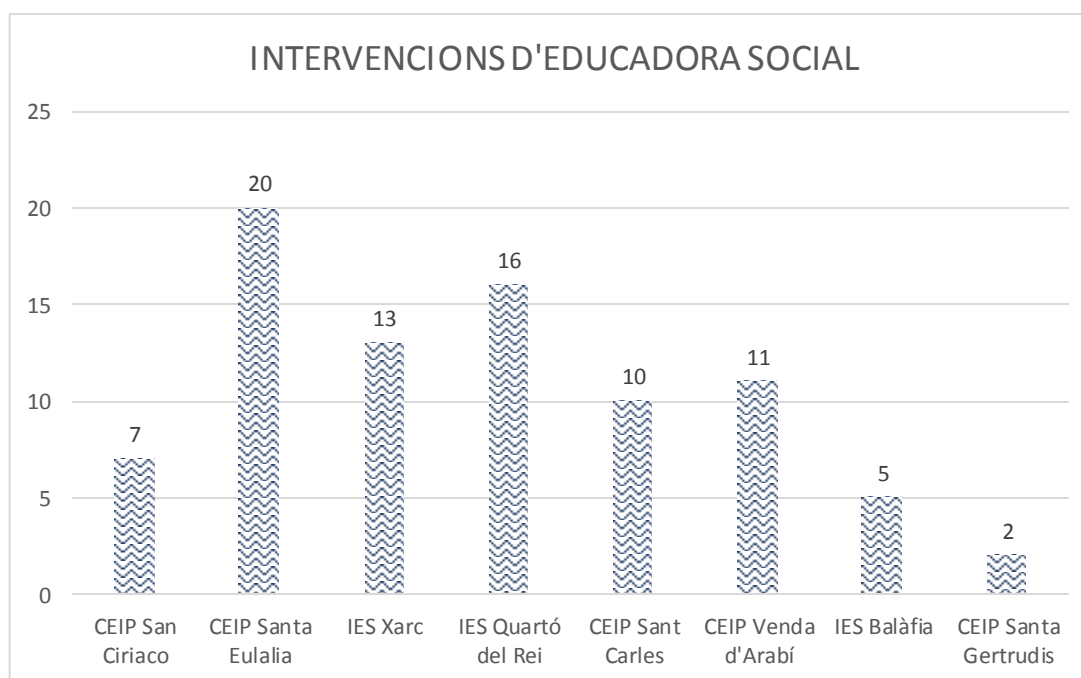
7. EQUIP D'INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA EN RISC

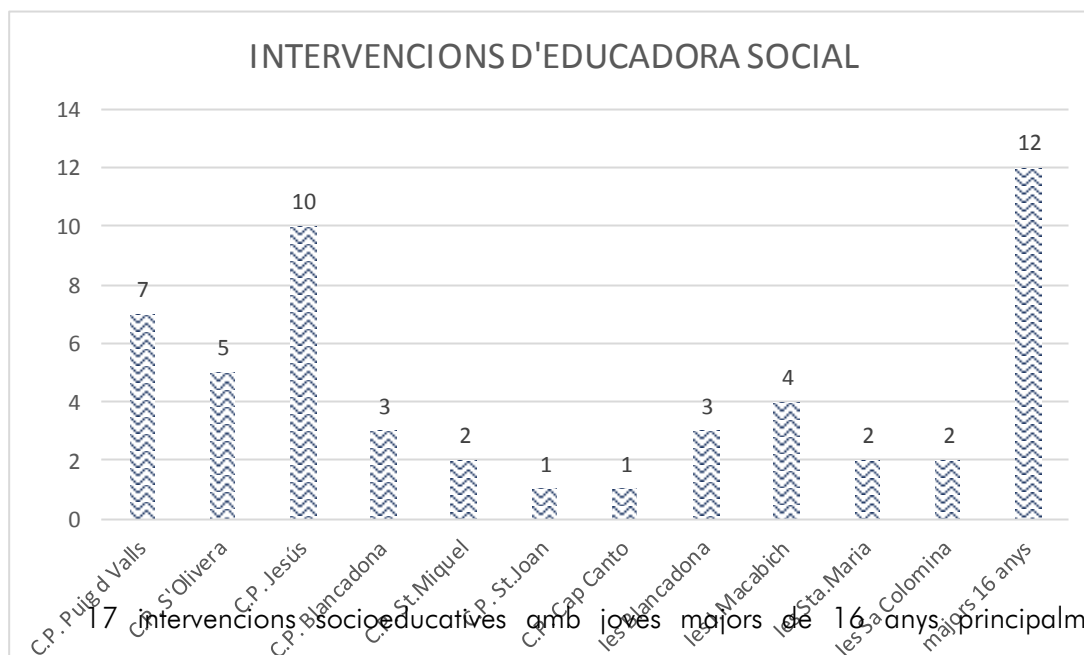
Aquest equip interdisciplinari està format pels següents participants: tècniques de l'equip de Serveis Socials (educadores socials i treballadores socials), tècnic/a representant del Servei de Protecció de Menors, policies referents, treballadora social del centre de salut (IB-Salut), treballadora social (USMIJ), orientadors/es i PTSC (tècnic sociocomunitari) del centres educatius de primària i de secundària. Les restriccions implantades a partir de l'estat d'alarma van suposar la cancel·lació d'aquestes reunions en els mesos de març, abril i maig. Les dades de casos atesos en el període de setembre de 2019 a febrer de 2020 són les següents

- Un total de 12 casos d'infància atesos; se n'han pogut tancar de forma favorable 6.
- Un total de 5 casos d'adolescència; se n'han pogut tancar de forma favorable 2 i un altre s'ha donat d'alta d'aquesta reunió per haver ingressat al centre de menors "Pare Morey".



8. DADES GLOBALS DE CASOS D'INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA EN RISC





17 intervencions socioeducatives amb joves majors de 16 anys principalment encaminades a realitzar un acompanyament en diferents processos en el qual es troben. Habitualment són joves que han abandonat el sistema educatiu i presenten demandes sobre rebre orientació formativa laboral. Altres tenen expedients oberts en temes de Justícia Juvenil i tant ells com la família estan pendents de resolució de mesures sancionadores interposes per Fiscalia de Menors.

Des del mes de maig de 2019 fins als inicis de març de 2020, s'han realitzat 16 intervencions vinculades als procediments sancionadors per Infracció de la Ordenança municipal sobre la convivència ciutadana. Principalment tinença de substàncies tòxiques il·legals i legals així com el consum d'alcohol a la via pública).

Durant l'estat d'alarma proclamat des del mes de març amb dures i obligades mesures de romandre a casa sense sortir, també hi ha hagut intervencions policials amb joves que es trobaven al carrer després del toc de queda, sortien de casa i es reunien al



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

carrer, situació que estava prohibida. Alguns joves sortien al carrer i estaven en grup sense portar la mascareta obligatòria, sense respectar la distància de seguretat...

El programa d'escolaritat compartida ALTER també va estar funcionant fins al final de curs, és a dir, juny del 2020, amb l'adaptació que corresponia davant el tancament de centres educatius i dificultats de poder mantenir l'alumnat dins de les empreses acabant la formació pràctica. Van participar 8 alumnes durant el programa.

9. ACTIVITATS D'INTEGRACIÓ SOCIOEDUCATIVA

El mes de març del 2020 va esdevenir un punt i apart a les vides i a les activitats laborals de tothom. No va existir un temps de preparació ni de poder organitzar la nova realitat que coneixeríem temps després protagonitzada per la pandèmia mundial a causa de la Covid-19.

Les nostres funcions com a educadores socials del Departament de Serveis Socials van extrapol·lar el programa que contextualitza la nostra intervenció socioeducativa amb infants i adolescents, i encara que vam continuar pendents del nostre col·lectiu diana, la situació d'emergència sociosanitària creava unes noves demandes i necessitats a les quals calia prioritzar i donar resposta.

A continuació, es descriuen accions que es van dar a terme des d'aquell moment:



→ La coordinació amb centres educatius de primària i secundària va deixar de ser presencial i com ja s'ha explicat amb anterioritat, el curs escolar va haver de finalitzar de forma telemàtica. Les famílies i l'alumnat estaven obligats a mantenir contacte amb els centres ja fos a través del tutor i/o algun referent del centre educatiu. Va ésser molt complex per als alumnes haver d'acabar els continguts acadèmics de forma aïllada i telemàtica.

→ Es van realitzar comunicacions telefòniques amb membres de l'EOEP i directors/es de centres quan es detectaven alumnes i famílies que no responien a les trucades ni als correus electrònics. Es va coordinar, en el cas de famílies en situació de vulnerabilitat, l'enviament de material didàctic als domicilis. Van ser un total de 19 famílies. Personal de la brigada de manteniment recollia el material que preparava l'escola i els hi portaven als domicilis. Les educadores socials fèiem d'enllaç per a aquesta acció posant en comú les necessitats i els recursos perquè els menors en situació més desfavorable poguessin disposar de material didàctic i no veure's afectats per l'anomenada "bretxa digital".

→ Coordinació amb la Oficina d'Escolarització per a tràmits telemàtics en processos d'inscripció als diferents centres educatius. Per la situació d'aïllament, molts tràmits s'havien de fer online. Es va realitzar acompanyament a diferents famílies perquè poguessin inscriure els seus fills i filles tant a les escoles (etapa 0-3 anys) com a l'etapa d'educació infantil, de primària i secundària.

→ Gestió i organització de les inscripcions dels menors a les escoles d'estiu del nucli de Santa Eulària i d'altres parròquies. Les inscripcions i els tràmits per sol·licitar una plaça també s'havia de dur a terme de forma telemàtica i es feia necessari acompanyar les famílies, ja que moltes mostraven dificultats per poder-ho aconseguir. El pressupost destinat a subvencionar el pagament d'aquesta activitat a molts menors, va ser bastant elevat. Moltes famílies al mes de maig ja veien afectades les seues economies i es trobaven en dificultats de poder assumir aquest pagament.

Amb moltes mesures de protecció l'activitat de les escoles d'estiu es va poder dur a terme i les educadores socials vam fer el seguiment habitual dels alumnes que havien rebut la subvenció.



→ Posada en marxa d'un alberg d'urgència creat per les persones sense sostre on s'acollien persones que acostumen a viure al carrer, i per la situació d'emergència ningú es podia trobar a la via pública. Les educadores socials vam estar realitzant la recepció d'aquestes persones, realitzant entrevistes i vetllant perquè tenguessin les seues necessitats bàsiques cobertes.

Va existir molta coordinació amb l'àrea de Salut (Unitat de Salut Mental d'Adults, centres de salut d'atenció primària, treballadores socials dels centres de salut, de l'Hospital Can Misses). També molta coordinació amb altres serveis i albergs de l'illa que portaven a terme la mateixa acció, en concret va existir molta comunicació amb les treballadores socials de Càritas i tècnics d'altres municipis on també hi havien albergs d'urgència creats per la situació de la Covid-19. També hi va haver molta comunicació amb l'empresa de seguretat que estava en vigilància constant del servei creat. Per altra banda, les educadores socials també ens vam encarregar de proporcionar compra/aliments, coordinar donacions de material (llits i roba de la llar que algun hotel va donar), donacions de menús diaris, portar roba de llit a la bugaderia, recollida de receptes mèdiques, compra de fàrmacs i organització de pastilles, etc... Finalment aquest repartiment de tasques més assistencials va delegar-se a les companyes treballadores familiars del servei SAD (Servei d'Atenció a Domicilis). I les educadores ens vam dedicar a qüestions més tècniques i vam poder estar atenent necessitats individuals de les persones allí allotjades.

→ A causa de l'alt nivell de tasques administratives que van sorgir des de la declaració de l'estat d'alarma, les educadores socials també vam assumir certes tasques administratives per tal de descomprimir i agilitzar qüestions relacionades amb documentació i que les persones usuàries poguessin rebre les ajudes de forma més immediata. Tasques com: obrir expedients en el registre HSI, realitzar les primeres entrevistes de forma telefònica i obrir el seu expedient, escanejar documentació i organitzar-la dins dels expedients, realitzar els formularis d'una prestació econòmica d'urgència anomenada RESOGA, acompanyar les persones per sol·licitar una altra prestació econòmica anomenada "renda mínima vital", organitzar documentació que arribava a l'adreça electrònica del Departament de Serveis Socials...



→ Per la situació esdevinguda arran de la pandèmia van sorgir noves necessitats per a moltes persones que es trobaven limitades per diferents raons. Les restriccions imposades de no sortir al carrer, persones dependents i majors..., per temes de salut, persones que sentien por al contagi de la malaltia, altres persones que s'havien contagiat de Covid i es trobaven soles als seus domicilis, altres persones soles i aïllades sense vehicle, etc. Per tal de donar resposta a les seues necessitats més bàsiques, es van dar a terme actuacions de caire més assistencial com, per exemple, realitzar la compra setmanal per a moltes famílies i coordinar amb la brigada de manteniment perquè la duguessin als domicilis, portar bombones de butà, sacs de llenya a habitatges de persones grans i dependents, anar a domicilis de persones contagiades de Covid per retirar-los els seus residus, compra i entrega de medicaments... En un inici la majoria d'aquestes funcions les realitzàvem les educadores socials, més endavant ens vam haver d'organitzar i delegar tasques a les companyes treballadores familiars del SAD (Servei d'Atenció al Domicili).

→ Des de la posada en marxa del nou servei del SOF el dia 1 d'abril (confinament en família) per atendre les demandes sorgides per Covid-19, l'educadora social ha atès un total de divuit famílies, de les quals es poden extreure les conclusions següents arran de les diferents problemàtiques detectades:

- Set d'aquestes famílies compten amb nens menors d'onze anys al domicili familiar. La principal demanda d'aquestes famílies ha estat mantenir un contacte amb l'educadora social a través de l'escolta activa. S'han detectat episodis d'elevat estrès per part dels més petits, que al mateix temps també repercuteix en l'ànim dels progenitors i viceversa. S'ha intentat pal·liar, a través del diàleg i de les eines adequades, alguns moments de tensió que poden dificultar en major o menor mesura una convivència caracteritzada per compartir un mateix espai (en moltes ocasions molt reduït) durant 24 hores i després de tants dies de confinament.

També s'ha pogut observar que gran part d'aquests moments difícils de gestionar per a pares i mares, arriba a l'hora de realitzar els deures de l'escola. Ens trobam amb nens i nenes amb una quantitat considerable de tasques, a més de amb uns pares i mares que no



poden dedicar tot un matí o una tarda a compensar la manca de l'estudi a les aules. Molts d'aquests pares/mares han de sortir a treballar fora de domicili, altres treballen des de casa, alhora que intenten mantenir les tasques pròpies de la llar i supervisar o ajudar els nens i nenes amb els deures. Aquests moments poden provocar que moltes mares i/o pares pateixin una sensació de "no poder amb tot".

- Onze d'aquestes famílies compten amb adolescents d'entre 12 i 18 anys. Amb aquests joves, l'educadora social ha mantingut un contacte estret amb la finalitat de reforçar positivament l'esforç que fan per quedar-se a les seues cases. Cal recordar que els menors en aquesta franja d'edat són els més actius socialment i els que més habituats estan a passar llargs períodes de temps fora de casa o amb els amics. L'oci d'aquests nois i noies es basa ara en moltes hores amb el telèfon per mantenir contacte amb els seu grup d'iguals. Molts d'ells tendeixen a abusar de les xarxes socials (Instagram, Tik Tok...). L'ús d'aquestes aplicacions s'ha incrementat notablement, per exemple, en menors que abans no utilitzaven o no tenien telèfon mòbil i ara els seus progenitors els han deixat crear-se comptes en diferents xarxes socials per passar el temps.

Un altre perfil és el d'aquells adolescents que no han portat gaire bé el confinament. Existeixen, entre la nostra població juvenil, casos d'addicció a determinades substàncies estupefaents, la qual cosa els ha portat, en les situacions més extremes, a saltar-se el confinament per aconseguir aquestes substàncies. La tasca de les educadores socials rau a actuar "amb proximitat des de la llunyania", escoltant les seues queixes i tractant de contenir emocionalment aquests menors i les seues famílies.

Finalment, també s'han atès alguns casos de violència intrafamiliar.

10. AVALUACIÓ DEL PROGRAMA

La situació de la pandèmia a causa de la Covid-19 ha protagonitzat i condicionat la forma en què s'ha pogut portar a terme el programa. Per la situació complexa de salut pública a nivell mundial, i per tal de prevenir i frenar els contagis de la malaltia, es donaven



ordres estrictes de mantenir al màxim la distància social. Amb feines com la nostra on la interacció i la relació és principal per l'elaboració d'un vincle amb l'altre i així seguir la intervenció social, resulta molt paradoxal i contradictori haver de mantenir aquesta distància social. Tot i així, i perquè no hi havia altres opcions, la nostra praxis s'ha hagut d'adaptar a aquesta, sorprenent per a tothom, anomenada "nova realitat".

10.1 Punts dèbils

- Falta de centres oberts, per fer front a una quantitat important de menors que passen molt de temps sense supervisió d'adults, i/o amb situacions de risc greu.
- Existeix una certa reticència per part de les escoles d'infantil, primària i secundària a derivar casos als SSCB. Arran del tancament dels centres educatius, la comunicació i coordinació va deixar de ser de forma presencial i es va centrar en temes prioritaris. El seguiment conjunt dels menors i les seues famílies va ser més complex amb la distància.
- La situació actual de precarietat en concepte d'accessibilitat a un habitatge digne, provoca que moltes famílies amb menors pateixin situacions de risc social i que hagin de viure en condicions no favorables (ocupant habitatges, vivint en caravanes, amb ordres de desnonaments, etc.).
- Durant aquest curs, i més significativament des de la pandèmia, s'ha observat una mancança en el nombre de professionals dels Serveis de Salut Mental Infantojuvenil, així com una atenció insuficient i que no acaba de donar resposta a les necessitats i dificultats emocionals i/o mentals dels menors. Consideram aquest un servei imprescindible i de vital importància, encara més ateses les circumstàncies actuals. És un servei que consideram que hauria d'estar reforçat incrementant recursos humans per permetre donar una atenció de més qualitat.
- L'impacte socioeconòmic desbordant a conseqüència d'aquesta crisi sanitària ha fet necessària la contractació de més personal al departament, la qual cosa ha derivat en una falta d'espai físic (despatxos) que donàs cabuda a tot l'equip.



10.1 Punts forts

- Consideram molt positiu mantenir relacions amb els/les menors fora dels àmbits institucionals; aquesta labor és costosa i s'aconsegueix fent el seguiment dels casos durant el transcurs de les diferents etapes escolars dels joves.
- Disposar de recursos com el Punt Jove, ja que afavoreix el procés de socialització dels i de les menors en un entorn saludable.
- La possibilitat de comptar amb telèfons mòbils "smart phones" ha permès obrir un canal de comunicació més directe i proper amb els joves i les famílies.
- Col·laboració d'alguns pares en el procés educatiu dels menors i acceptació de pautes educatives per part de l'educadora social, veient aquesta com una figura de suport i no d'amenaça.
- En general, es valoren positivament les coordinacions entre els diferents serveis.
- Les relacions amb la majoria dels centres han estat correctes.
- El Departament de Joventut, les Escoles d'Estiu i altres programes de dinamització desenvolupats des de diferents departaments de l'Ajuntament de Santa Eulària, reforcen els hàbits de convivència, les relacions socials entre iguals dels i de les menors i possibiliten espais de treball individual, social i comunitari per als menors i les seues famílies. Es valora molt positivament la coordinació i col·laboració entre el personal d'aquestes activitats i el Departament de SSCB.
- Volem destacar la capacitat d'adaptació i resiliència observada en la població infantil i juvenil davant totes les limitacions imposades durant l'inici d'aquesta pandèmia. Creiem que la socialització és un dret i una necessitat en el desenvolupament psíquic i emocional dels infants i adolescents.
- Per les característiques establertes, el concepte del teletreball s'ha incrementat i ha agilitzat el treball gràcies a les noves tecnologies que han tingut un paper determinant i s'han



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

considerat com a eix vertebral per poder seguir funcionant des de l'aïllament social. La comunicació en xarxa s'ha adaptat a aquesta nova metodologia de feina amb bastant èxit.

- Volem destacar també la bona relació i coordinació que ha existit entre els diferents departaments de l'Ajuntament, que han ajuntat forces per poder sortir endavant amb l'escenari que va crear-se aquest passat mes de març del 2020.

PROGRAMA D'INTERVENCIÓ AMB MENORS DE MESURES SOCIOEDUCATIVES

INTRODUCCIÓ

Aquest programa es fonamenta en l'aprovació de l'Ordenança municipal sobre convivència ciutadana i reguladora de l'ús, ocupació i neteja de la via pública del municipi de Santa Eulària des Riu.

Des de l'any 2001 existeix un treball d'abordatge i prevenció de les situacions de risc en l'adolescència, portat a terme des del Departament de Serveis Socials Municipals, amb la figura de la persona tècnica titulada en Educació Social. Actualment el departament compta amb quatre educadores socials; una d'elles dedicada en un vint-i-cinc per cent de la seva jornada laboral a aquest programa.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

El programa d'intervenció amb menors infractors pendents de resolució a través de mesures socioeducatives neix de la visió de responsabilitzar els/les menors dels fets pels quals són sancionats, i d'aquesta manera poder assumir la infracció per ells/es mateixos/es i no només pels seus representants legals/tutors.

Des del departament de SSCB (Serveis Socials Comunitaris Bàsics) es promou i afavoreix el treball en xarxa, entre el/la menor, la família i les institucions, empreses i entitats col·laboradores que permeten la realització de les mesures socioeducatives.

JUSTIFICACIÓ

Des del Ajuntament de Santa Eulària des Riu, amb l'aprovació definitiva de l'Ordenança sobre convivència ciutadana i reguladora de l'ús, ocupació i neteja de la via pública del municipi de Santa Eulària des Riu mitjançant acord del Ple de data 29 d'abril de 2016, el text complet de la qual es publica als efectes de l'article 70.2 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local i 103 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears:

En relació al procediment sancionador abreviat en matèria de protecció ciutadana i en conformitat a la disposició addicional cinquena de la Llei orgànica 4/2015 de protecció i seguretat ciutadana, la suspensió de la multa imposada al / a la menor per la comissió d'infraccions en matèria de consum o tinença il·lícita de drogues tòxiques, estupefaents, o substàncies psicotròpiques, pot sotmetre's a tràmit o rehabilitació, si ho necessita, o activitats de reeducació.

D'aquesta manera s'ha traslladat als Serveis Socials de l'Ajuntament a fi de que s'emeti proposta sobre la suspensió de la sanció imposada amb indicació expressa dels seus condicionants i temporalitat.

Dita sanció pot ser restituïda per mesures socioeducatives i serveis comunitaris, que son un bé comú per al municipi i una oportunitat d'intervenció socioeducativa i familiar.



DESCRIPCIÓ

El programa d'intervenció amb menors de mesures socioeducatives és un acord de coordinació entre Policia Local, Serveis Jurídics i SSCB.

Aquest acord consisteix en el fet que les sancions que s'imposen als / a les menors d'edat per la comissió d'infraccions en matèria de consum o tinença il·lícita de drogues tòxiques, estupefaents o de substàncies psicotròpiques, **es podran suspendre** sempre que, **a sol·licitud** de les persones infractores i dels seus representants legals, aquelles accedeixin a sotmetre's a tractament o rehabilitació, si ho necessiten, o activitats de reeducació.

Les intervencions de l'educadora social (Ed.S.) amb els i les menors es planteja des de l'objectiu de fer-los responsables de la infracció comesa, motivant-los en la participació comunitària com a factor de canvi per a una millora socioeducativa.

En cas que els/les infractors/es abandonin el tractament o rehabilitació o les activitats reeducatives, es podrà executar la sanció econòmica.

- Els acords preferiblement van enfocats a motivar i impulsar els/les menors perquè continuïn amb la seua formació acadèmica i/o orientació laboral, en cas que hagin abandonat el centre escolar, a través d'orientació laboral i formativa.
- També depenent de les circumstàncies, es proposa la realització d'una activitat lúdica i esportiva perquè pugui dedicar els moments d'oci i temps lliure a hàbits saludables, allunyats del consum o tinença il·lícita de drogues, que són un dels principals motius pels quals els/les menors són sancionats.
- I una altra de les mesures es fonamenta en l'acord amb entitats o empreses del municipi, en les quals els/les menors poden fer serveis en benefici de la comunitat. Normalment es tracta de buscar empreses que tenguin relació amb una inquietud o preferència del / de la menor, per reforçar una sortida professional en la qual ell/a tenguin un interès o hi projecti una perspectiva de futur.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

DESTINATARIS

Menors d'edat que hagin comés una infracció al municipi de Santa Eulària des Riu, que en la majoria dels casos es troben en situació de risc social.

Des dels Serveis Jurídics deriven diligència de comunicació a SSCB a través de la qual les famílies sol·liciten el canvi d'infracció per mesures socioeducatives. A partir d'aquest moment l'educadora social de referència inicia un procés d'intervenció a través del qual es porten a terme les següents actuacions:

- Es citen les famílies per a una entrevista personal en la qual es pretén obtenir un coneixement de la situació sociofamiliar. S'explica el procés de mesures.
- S'estableixen els acords, en funció de la situació del / de la menor i la família. Fixant una temporalitat de realització, dits acords es portaran a terme en un termini aproximat de 6 mesos, en cas que sigui necessari qualsevol possible canvi supervisat, modificat i acceptat per l'educadora social de referència si la situació ho requereix. Aquests acords seran redactats i firmats pels representants legals, menor i educadora social de referència.
- Els esmentats acords es comuniquen als serveis jurídics.
- Una vegada realitzats els acords i arribada la data de revisió, s'avalua i valora per l'educadora social referent al compliment de dits acords, tancant la intervenció favorablement o desfavorablement i entregant document de resolució als Serveis Jurídics.

OBJECTIUS

Objectius generals



- Abordar des de les problemàtiques dels i de les adolescents que es troben al carrer i que són vulnerables de sanció, principalment per consum o tinença il·lícita de drogues, o per incidents violents amb el mobiliari urbanístic.
- Afrontar aquestes sancions com a element per al canvi, establint un vincle d'intervenció amb els/les menors i les seues famílies, minimitzant les situacions conflictives o de risc.

Objectius específics

- Acompanyar el/la menor i la seua família en un canvi i una millora.
- Prevenir futures situacions de risc social i sancions.
- Afavorir, a través de les mesures, un procés de canvi o hàbits saludables, motivació pel procés educatiu i col·laborar amb serveis en benefici de la comunitat.
- Fomentar la integració dels / de les menors en la comunitat des d'una perspectiva saludable i socioeducativa.
- Facilitar la comunicació i les relacions intrafamiliars.
- Oferir possibilitats per resoldre i abordar les dificultats dels / de les menors.

TOTAL DE MENORS ATEOS

NOM MENORS	SEXE	MOTIU D'INFRACCIÓ	RESOLUCIÓ
Z.R.J	Dona	Tinença il·lícita de drogues	Favorable
A.F.L	Dona	Tinença il·lícita de drogues	Favorable
J.G.P	Dona	Tinença il·lícita de drogues	Favorable
K.B	Home	Tinença il·lícita de drogues	Favorable
L.F.B	Home	Tinença il·lícita de drogues	Favorable
M.M.T	Home	Tinença il·lícita de drogues	Favorable
P.C.R	Dona	Tinença il·lícita de	Favorable



		drogues	
A.R.G	Dona	Consum de begudes alcohòliques	En resolució oberta
N.R.G	Dona	Consum de begudes alcohòliques	En resolució oberta
A.S.A	Home	Consum de begudes alcohòliques	En resolució oberta
C.S.A	Home	Tinença il·lícita de drogues	En resolució oberta
C.T.M	Home	Tinença il·lícita de drogues	En resolució oberta
D.V.R	Dona	Tinença il·lícita de drogues	En resolució oberta
D.A.R	Home	Tinença il·lícita de drogues	En resolució oberta
F.J.A	Home	Tinença il·lícita de drogues	En resolució oberta
J.M.R	Home	Tinença il·lícita de drogues	En resolució oberta
LL.J.S	Home	Tinença il·lícita de drogues	En resolució oberta
M.A.H	Dona	Tinença il·lícita de drogues	En resolució oberta
M.I.J	Dona	Consum de begudes alcohòliques	En resolució oberta
M.K.M	Dona	Consum de begudes alcohòliques	En resolució oberta
S.R.M	Dona	Consum de begudes alcohòliques	En resolució oberta
T.D	Home	Tinença il·lícita de drogues	En resolució oberta

EMPRESES I ENTITATS COL·LABORADORES

EMPRESES I ENTITATS	SECTOR I ACTIVITAT
Ibiza 4 Patas	Gossera d'acollida i protecció
Can Dog	Gossera d'acollida i protecció
Club Nàutic Santa Eulària	Manteniment d'embarcacions
Poliesportiu Santa Eulària	Activitats esportives i instal·lacions
Eiviss-Garden	Manteniment de jardins i plantes



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

Acadèmia Torres	Reforç educatiu
Aspanadif	Activitats personals amb discapacitat
La Peña Deportiva	Escola d'estiu i activitats esportives
Punt Jove	Activitats lúdiques
Protecció Civil	Activitats pròpies del servei

ANÀLISI I AVALUACIÓ DEL PROGRAMA

Entre els mesos de març i juliol, a causa de les restriccions horàries de confinament per la Covid-19, el nombre d'infraccions és considerablement inferior als mesos precedents, especialment octubre, novembre i desembre, quan el nombre de menors sancionats augmenta notablement.

Les causes principals per les quals els/les menors són sancionats, són per consum i tinença il·lícita de drogues.

A causa de la situació derivada de la Covid-19, aquest any 2020 ha set un poc més tediós del normal, ja que les mesures que estaven pendents es varen haver de "congelar" durant el període de confinament i es varen haver de continuar més endavant, a partir del mes de juny. Per aquest motiu, en alguns casos es varen haver de fer modificacions, canviant l'empresa o entitat, per motiu de tancament amb motiu de la crisi, i altres varen prescindir de la col·laboració per por de possibles contagis, ja que segons les mesures de riscos laborals no es contemplava la pandèmia Covid-19 en aquell moment. Actualment aquesta situació s'ha resolt, ja que les empreses col·laboradores sí que assumeixen la cobertura dels menors en cas de qualsevol incident per contagi de Covid-19.

Per finalitzar, volem afegir que aquest programa es contempla com una oportunitat de canvi per als i les menors, facilitant el treball de les relacions intrafamiliars, així com l'aprofitament de les mesures per impulsar i promoure el suport escolar, laboral i d'hàbits saludables.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

A més, cal destacar que per al proper any 2021 s'ha integrat l'oportunitat per a majors d'edat, que segons la disposició legal i jurídica de la Llei orgànica 4/2015 de protecció de la seguretat ciutadana, poden també sol·licitar el canvi de pagament de sanció per mesures socioeducatives, obrint el ventall d'intervenció no només a menors d'edat, sinó també a persones i famílies que estan en situació de vulnerabilitat i no poden fer-se càrrec de la despesa econòmica.

Valoram positivament la implementació d'aquest programa com a via d'intervenció sociofamiliar i comunitària.

PROGRAMA ALTER D'EDUCACIÓ AMB ALTERNANÇA

1. INTRODUCCIÓ

El programa ALTER és un programa d'educació alternativa compartida (entre l'IES i les empreses col·laboradores) de caràcter socioeducatiu. Es porta a terme al municipi de Santa Eulària des Riu, de forma continuada, des del curs 2008-2009 fins al moment actual. Aquest curs del programa ALTER 2019-2020, va començar sota la coordinació de l'educadora social Laura Fernández, i va passar al mes de novembre a mans d'Esther



Rodríguez, també educadora social, contractada específicament per al programa Alter. No obstant això, la col·laboració entre les dos tècniques ha set estreta.

2. DESTINATARIS

El perfil dels usuaris i les usuàries del programa són joves d'entre 14 i 16 anys que encara es troben en edat escolar obligatòria. La majoria es troben amb dificultats greus d'adaptació a l'entorn escolar, derivades de condicions especials de caràcter escolar, social, personal i/o familiar, en situació de risc d'exclusió escolar i/o social. Per la qual cosa es realitzen, d'una part en horari lectiu activitats laborals en empreses col·laboradores, i per altra part als centres educatius IES corresponents del municipi de Santa Eulària des Riu. Quant a les característiques de les persones participants destaquen el poc èxit aconseguit en les seues trajectòries educatives i la desmotivació per no voler seguir continuant els estudis en el marc d'un centre educatiu formal i, per tant, la majoria compleixen un perfil absentista. És habitual que els/les joves participants tinguin expedient obert en els serveis socials municipals. És precisament des del Departament de Serveis Socials de l'Ajuntament de Santa Eulària des Riu, des d'on es coordina i executa el programa ALTER, amb el suport dels centres educatius que reben alumnes del municipi i de les empreses que hi col·laboren. Gràcies a la iniciativa de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, així com a la coordinació de la Direcció General de Menors Joventut i Família, al municipi de Santa Eulària des Riu disposam d'aquest recurs, que resulta molt útil per treballar, a nivell preventiu, la problemàtica d'aquests joves que es troben en risc d'exclusió escolar i/o social.

Característiques generals:

- Retard generalitzat de l'aprenentatge.
- Alumnat que té expedient en els Serveis Socials municipals.
- Absentisme injustificat.
- Desajusts conductuals i comportamentals greus, de manera reiterada i contínua.
- Rebuig al centre educatiu i desmotivació amb el sistema d'aprenentatge.
- Manifestació d'interès per una formació més pràctica i funcional vinculada amb el món professional i laboral.



Perfils de l'alumnat participant

Tot l'alumnat té en comú un retard generalitzat en la seua formació acadèmica, així com una gran desmotivació i rebuig cap al context educatiu formal. Predomina un perfil absentista, alguns/es amb greus problemes de comportament disruptiu dins l'aula. Algun/a manifesta conductes de risc, com el consum habitual de drogues i problemàtica familiar i/o social.

3. OBJECTIUS

- Detectar i orientar l'alumnat que en edat d'escolarització obligatòria es trobi fora dels centres educatius en l'horari escolar
- Reconduir les situacions d'absentisme i desmotivació cap a l'ensenyament reglat existent, avaluar les causes de l'absentisme i treballar a través de la participació del programa. També afavorir la coordinació amb les entitats relacionades amb la prevenció i el control de l'absentisme escolar per unificar criteris d'intervenció.
- Fomentar, sempre que l'alumne mostri interès, que torni a l'activitat acadèmica i formativa, conscienciant-lo així de la necessitat de rebre una formació reglada.
- Facilitar en els joves processos de maduració, equilibri personal, relacions interpersonals i adquisició d'habilitats socials, així com atendre les seues necessitats específiques.
- Potenciar la responsabilitat i implicació de les famílies en el compliment del programa i de l'escolarització dels seus fills.
- Acompanyar en el procés d'inserció sociolaboral.

4. PARTICIPANTS I CENTRES EDUCATIUS DE PROCEDÈNCIA

CENTRE	NOMBRE DE PLACES ASIGNADES	NOMBRE DE PLACES OCUPADES	OBSERVACIONS
IES XARC	2	1	



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

IES QUARTÓ DEL REI	2	3	
IES BALÀFIA	1	2	
IES SA BLANCADONA	1	0	La plaça d'aquest IES se cedeix a l'IES Balàfia
IES ISIDOR MACABICH	1	0	La plaça d'aquest IES se cedeix a l'IES Quartó del Rei
SS	1	1	Alumne d'IES Quartó del Rei

5. ALUMNES PARTICIPANS CURS ESCOLAR 2019/2020

NOM	DATA DE NAIXEMENT	IES	ACTIVITAT PRÀCTICA	EMPRESA	OBSERVACIONS
I.M.	18/06/2005	XARC	INFORMÀTICA	APP INFORMÀTICA	APTE
Z.R.	08/03/2004	QUARTÓ DEL REI	CUINERA	RESTAURANT E ROYALTY	APTA
S.Ch.	10/03/2005	QUARTÓ DEL REI	ELECTRÒNICA	MEDICAL PHONE	APTE
C.C.	24/11/2005	QUARTÓ DEL REI	CUINER	CAP A CASA	APTE
Y.C.	11/02/2004	QUARTÓ DEL REI	GRANGER	CAN PERE MUSSONA	APTE



D.G.	9/11/2004	BALÀFIA	ESTÈTICA	ACADEMIA NOVA	APTE
M.M.	14/06/2005	BALÀFIA	ESTÈTICA	ACADEMIA NOVA	APTE

	Homes	Dones	Total
N. total d'alumnes que han participat al llarg del curs	4	3	7
N. d'alumnes que continuaran el següent curs	2	1	3
N. d'alumnes que han finalitzat amb èxit l'ALTER	4	3	7
N. de alumnes participants que han tornat al centre educatiu	1	2	3

6. METODOLOGIA

El programa es desenvolupa de forma coordinada amb els diferents agents implicats; la empresa on fa la formació pràctica, l'IES de referència i les sessions i seguiments/tutoritzacions amb l'educador social de referència. Aquests són els nous escenaris on està l'alumne aprenent i l'educador/a social és qui centralitza el funcionament i el control de tot el conjunt.

Es porten a terme reunions de seguiment amb l'alumnat, reunions d'avaluació per trimestre i final, es visiten les empreses amb l'objectiu d'anar valorant el procés d'aprenentatge i actitud de l'alumne, l'educador social imparteix les sessions setmanals d'habilitats socials, es realitzen tutories individualitzades, de dos hores de durada, amb els menors i les famílies.



L'avaluació es realitza de forma continuada i se'n fa un tancament quan es finalitza el curs escolar. En l'avaluació es té en compte sempre el funcionament dels participant en les tres parts del programa i ha d'existir un cert compromís i harmonia en el funcionament dels tres àmbits abans esmentats (l'empresa, l'IES, i les sessions amb l'ES).

7. METODOLOGIA DE TREBALL DES DE LES ÀREES TRANSVERSALS

Les classes de les àrees transversals s'han realitzat en una aula externa municipal i independent a les instal·lacions dels centres educatius per a alguns alumnes i per a altres s'han desenvolupat dins del centre educatiu, perquè no podien sortir de l'IES, com és el cas de l'IES Balàfia, que es troba molt allunyat de les instal·lacions municipals.

Els mòduls impartits han set:

- Estratègies de motivació, autoconeixement i autoestima.
- Habilitats socials - Resolució de conflictes.
- Cyberbulling, bulling i maneig responsable de les xarxes socials.
- Identificació i gestió de les emocions.
- Prevenció i informació sobre l'abús de drogues.
- El nostre cos en l'adolescència, com ens veiem i com ens veuen (imatge corporal i sexualitat).
- Què menges? (Alimentació saludable i equilibrada).
- Les responsabilitats familiars.
- Igualtat. Violència de gènere.
- L'educació vial.
- Anem a treballar! (Orientació laboral i sortides professionals).
- Medi ambient.

Per tal d'afavorir valors com la participació, la cohesió de grup, la negociació, el respecte, la convivència i el consens, hem emprat una metodologia basada en el treball en grup a



través de petites dinàmiques i “role-playing” (jocs de rol). Això també els ha permès treballar en el propi autoconeixement i el de la resta de companys i companyes.

S’ha de destacar l’acompanyament dels / de les joves per part de l’educadora social, establint així una relació personal continuada amb l’objectiu de reforçar les seues capacitats i incidir en les diferents problemàtiques personals, socials i escolars. De la mateixa manera, s’han organitzat tutories individuals amb els/les joves, així com amb la seua família, en les quals se’ls orienta i informa del procés del / de la menor. També durant aquest curs s’ha vist la necessitat de realitzar alguna tutoria amb el/la menor conjuntament amb algun membre de la seua família per incidir en la importància de mantenir el compromís amb el programa (acudir tant a la empresa, com al centre educatiu com a les classes amb l’educadora social). S’han portat així a terme sessions de motivació i superació personal quan les circumstàncies ho han requerit.

També s’ha realitzat una comunicació estreta amb els diferents agents del programa. És a dir, amb les empreses col·laboradores i amb els centres educatius.

Activitats extraordinàries i/o impartides per entitats externes:

Data	Activitat
14/febrer/2020	Jornades de formació i sortides professionals “Futura”.

8. AVALUACIÓ DELS USUARIS I USUÀRIES I ITINERARIS PER AL CURS 2019/2020

NOM	IES	NOTA	NOTA EMPRESA	VALORACIÓ FINAL	CURS 2020/2021
I.M.	XARC	6	8	7	FPB Electricitat



Z.R.	QUARTÓ 7	7	7	FPB Administratiu
S.Ch.	QUARTÓ 8	9	8	Continua Alter
C.C.	QUARTÓ 7	8	7	Continua Alter
Y.C.	QUARTÓ 1	9	5	Inserció laboral
D.G.	BALÀFIA 9	9	9	FPB Perruqueria
M.M.	BALÀFIA 5	9	6	Continua Alter

9. CONCLUSIONS

D'aquest curs acadèmic del programa ALTER podem destacar que el nombre dels alumnes participants ha completat gairebé el total de les places vacants, ja que s'han cobert 7 de les 8 places que ens dona el programa.

En aquest període 2019/2020 han aprovat el programa ALTER un total de set alumnes dels set que hi han passat; per tant, el nombre d'alumnes que han estat baixes del programa s'ha vist reduït completament, contra les cinc baixes que es varen produir en el curs 2018-2019.

Quant a l'adaptació dels / de les menors als seus llocs a les respectives empreses, es valora molt positivament l'elevat grau d'integració que ha demostrat al llarg del curs de l'alumnat, mantenint una bona actitud i col·laboració tant amb la seua empresa de referència com amb les educadores socials.

Per una banda, l'elaboració de les assignatures transversals amb l'alumnat en cada centre educatiu separatament, ha permès que les sessions amb l'educadora social es portassin a terme de manera molt més dinàmica, participativa, organitzada i, sobretot, més individualitzada; i això és un gran benefici per a la consecució dels nostres objectius en el programa i es valoren especialment les necessitats personals de cada alumne



Per altra banda, als instituts s'ha vist millorada l'adaptació curricular de l'alumnat, afavorint així el seu interès i la seua motivació a l'aula; pràcticament tot l'alumnat ha mantengut una correcta assistència i comportament als centres educatius.

10. AVALUACIÓ

Hem de destacar enguany la nova incorporació d'una educadora social exclusivament orientada per al desenvolupament del Programa Alter, que s'ha incorporat al mes de novembre.

En general hi ha la percepció de lentitud a l'hora d'autoritzar l'inici del programa i això pot ésser que provoqui cert desinterès i desmotivació en els alumnes durant el curs escolar, ja que no senten que estiguin realment immersos en el programa des de l'inici del curs.

Per un altre costat, hem de destacar enguany el període de la Covid-19, que ens ha afectat greument en el desenvolupament del darrer trimestre; per tant, les avaluacions s'han vist afectades i ens hem hagut d'adaptar a aquesta situació especial. Per tant, hi ha interès a voler mantenir els alumnes dins dels contextos educatius i una aposta forta per oferir formació professional tant des dels IES com des del Servei d'Ocupació i Formació (SOIB) i que els alumnes que volen continuar en el programa el pròxim curs puguin continuar amb normalitat.

11. PROPOSTES DE MILLORA

La principal proposta de millora es tracta sobre les mesures que es podrien prendre per agilitzar el procés burocràtic que autoritza els/les alumnes per incorporar-se al programa,



sobretot a l'inici del curs acadèmic. Potser es podria fer abans del final del curs, així podrien iniciar a la mateixa vegada que tots els alumnes, només deixar els casos excepcionals que volen incorporar-se al programa una vegada s'ha iniciat el curs.

També m'agradaria assenyalar que els períodes per fer els lliuraments dels EPI (equips de protecció individual) són una mica lents i a vegades els alumnes han començat l'activitat pràctica a l'empresa i no disposen del material de protecció per exercir i desenvolupar les seues funcions i treballs sense perill, i això alenteix i allarga encara més el període d'incorporació.

Una altra dada a tenir en compte és que molts alumnes es desmotiven respecte a les qualificacions i la convalidació escolar, ja que el programa ALTER a nivell acadèmic no els consta com si aprovassin el curs escolar en el qual es troben, i a vegades això els desmotiva molt, perquè senten que és un curs perdut i si en algun moment retornen al sistema educatiu normalitzat, o a finalitzar l'ESO o a fer un FPB (formació professional bàsica), el nivell acadèmic és el mateix que van deixar quan es van incorporar al programa, i en realitat els ofereix poques garanties. Això, a la llarga, se sol traduir en abandonament dels estudis i/o desmotivació.

Per pal·liar això, es posarà especial cura quan se seleccioni el pròxim alumnat candidat al programa, assegurant-nos que els/les menors aprofitin tot el possible la formació acadèmica formal, amb especial col·laboració amb els centres educatius.

SERVEI D'ORIENTACIÓ FAMILIAR (SOF)

Aquest servei d'orientació municipal, que es va crear per donar un suport educatiu a les famílies i a la comunitat de ciutadans, té dues vies d'atenció:



-Quant a **l'atenció individual a les famílies**, aquestes varen rebre aquest suport mitjançant l'orientació i l'assessorament a l'educació familiar, per tal de prevenir conflictes en les relacions de convivència i perquè puguin aprofundir en coneixements, habilitats, estratègies i seguretat en el seu paper diari d'educadors dels seus fills i filles. Vàrem oferir una atenció oberta sobre qüestions diverses, com són: les relacions dels pares i mares amb els fills i les filles, la comunicació familiar, desequilibris emocionals dels fills/es ocasionats per les dificultats d'enteniment entre els pares separats, trastorns alimentaris i del son, trastorns del comportament i de l'aprenentatge, manca de motivació dels joves pels estudis, actituds i conductes violentes d'infants i joves tant en el nucli familiar com en el nucli de referència de companys.

La manera de respondre a aquestes qüestions o dubtes dels pares i mares va ser a través de la necessària sol·licitud de cita per presentar la demanda. A partir d'aquí es varen realitzar entrevistes de valoració per oferir pautes per millorar la comunicació i la relació familiar, tècniques educatives que ajudin a potenciar el paper dels pares i les mares, informació sobre els diferents moments evolutius i el desenvolupament psicosocial d'infants i adolescents, així com tècniques de mediació de conflictes entre pares/mares - fills/filles.

-Quant a **l'atenció comunitària a la població en general**, es varen realitzar escoles de família i informació d'actuacions divulgatives i tallers de diferents modalitats, segon les necessitats del municipi.

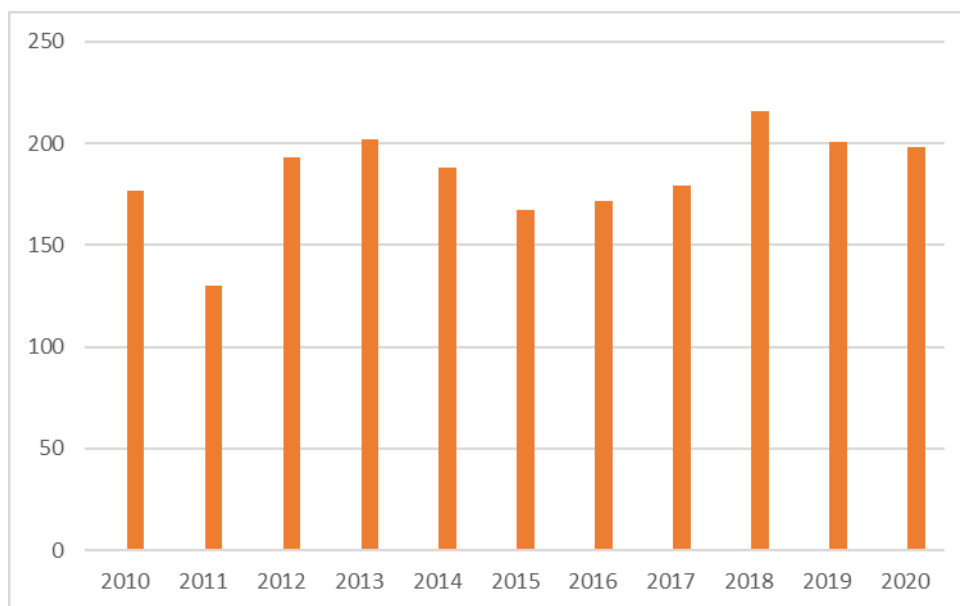
Tant en l'atenció individual com en la comunitària vàrem oferir a les famílies una guia de recursos i la possibilitat de consultar, a la biblioteca municipal, temes i material informatiu prèviament seleccionat. També es va incorporar la utilització d'internet com a eina en la cerca de material informatiu.

Atenció individual a les famílies

Durant l'any **2020** varen estar ateses 198 famílies. Varen ser 124 famílies amb fills/es d'infància i 50 famílies amb fills/es adolescents. (*)



TOTALS de famílies ateses



(*) La diferència quant al total de famílies ateses i el desglossament dels menors atesos d'aquestes famílies, es deu al fet que durant els mesos del confinament a causa de la pandèmia covid-19, quan es va fer l'atenció telefònica, van telefonar 24 persones el nucli familiar de les quals estava format només per adults. És a dir que hi ha un total de 198 famílies ateses i 174 menors.

La densitat del total de famílies ateses va ser lleugerament inferior a la de l'any passat en 3 casos, sense que això marqui una diferència significativa. En general, hi ha un augment de les cites de seguiment a causa de la complexitat de les demandes rebudes i del creixement de les custòdies compartides, que generen la duplictat de les cites dels progenitors, que presenten un distanciament i discordança amb l'altre progenitor/a.

El total de casos de famílies amb fills/es d'infància va disminuir en 30 casos i es va observar un augment de 3 casos pel que fa a les famílies amb fills/es d'adolescència.

Els casos varen ser derivats per les treballadores i les educadores socials del nostre equip de Serveis Socials. Es varen mantenir les derivacions dels col·legis i dels instituts del nucli urbà,



varen augmentar les de l'IES de Sa Blanca Dona però no n'hi va haver de noves de l'institut de Balàfia.

Per altra banda, és important destacar l'augment de les derivacions per part dels pediatres de l'IB-Salut, amb els quals es varen realitzar coordinacions sobre les intervencions portades a terme amb la col·laboració de la treballadora social del centre mèdic. També varen ser significatives les derivacions d'infants per part de l'EOEP, a través de la figura de les orientadores dels centres escolars. Els col·legis no varen derivar casos durant els dos primers trimestres. El primer trimestre es va treballar més en la reorganització i l'adaptació dels centres a la nova situació de pandèmia. Per això, durant aquest temps, hi ha més casos derivats pels serveis de pediatria i infermera de l'IB-Salut que no pels centres educatius.

Pel que fa a les cites sol·licitades, en general, les famílies varen acudir dues o tres vegades per rebre l'assessorament corresponent i, en alguns casos, es va realitzar un seguiment més exhaustiu i, amb altres, es va procedir a la consegüent derivació a altres serveis més específics. Per exemple, vàrem derivar mares a l'Oficina de la Dona pel suposat maltractament psicològic per part del pare del seus fills, propiciant que els fills estiguessin atesos per la psicòloga del mateix servei. Addicionalment, 4 mares varen ser derivades a la treballadora social del Jutjat, per rebre informació sobre les actuacions pertinents respecte al seguiment de les custòdies compartides o per rebre assessorament sobre les possibles demandes que podien posar, per la falta i/o incompliment de la manutenció corresponen per part dels pares.

Aquest any, del total de casos del servei es varen derivar al nostre programa d'atenció psicològica un total de 62 casos, 45 d'infants i 17 d'adolescents ja que es va valorar la necessitat d'aprofundir en l'estat emocional i el vincle afectiu i de relació dels menors amb el seus progenitors.

Desglossament dels casos atesos per mesos:

Gener:	22 famílies	19 d'infància	3 d'adolescència
Febrer:	14	13	1
Març:	*		



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

Abril: *

Maig: *

Juny: *

Juliol: 12 9 3

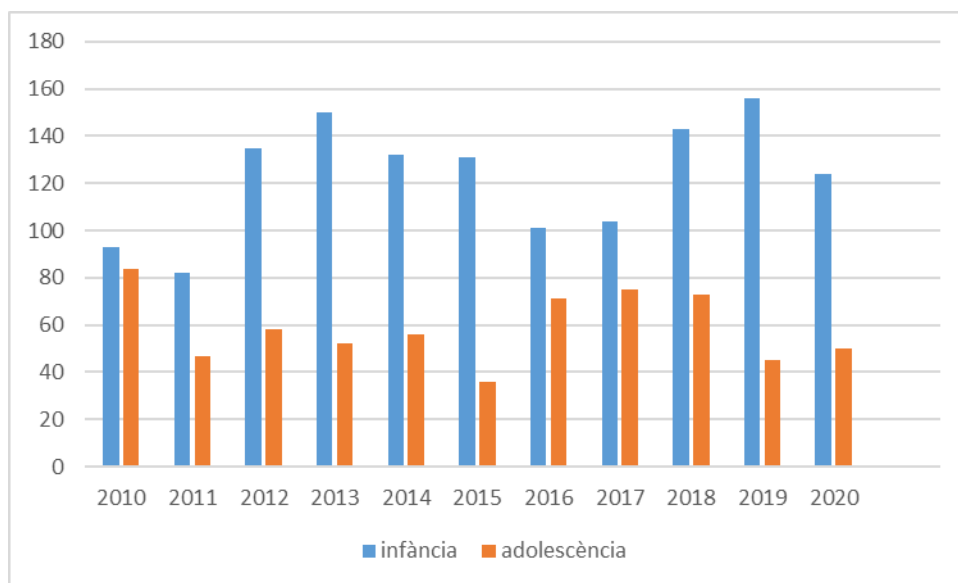
Setembre: 15 12 3

Octubre: 10 8 2

Novembre: 15 9 6

Desembre: 13 7 6

*Cal destacar que a principi del mes de març, encara es varen poder fer les cites presencials i durant aquest moment es va continuar amb el seguiment d'un total de 25 famílies, 21 amb fills/es d'infància i 4 amb fills/es adolescents.



*A mitjan març va començar el període de confinament i des de la posada en marxa (1/04) del servei del SOF confinament, per atendre les demandes sorgides arran de la indecència en la nostra rutina diària de la covid-19, es varen rebre 10 telefonades de casos que no es coneixien. Varen ser 10 mares, 7 en situacions de custòdies compartides dels menors i 3 mares (famílies monoparentals) que es varen veure obligades a deixar els seus



fills/es amb les àvies per poder complir amb les seues feines i no exposar els menors. L'emoció predominant va ser l'angoixa d'haver de separar-se dels seus fills. En els 4 primer casos, varen presentar els seus dubtes sobre les dificultats d'enteniment amb els pares dels menors respecte a la protecció dels infants en les circumstàncies actuals.

Cal destacar que aquest telèfon va permetre, tant a la psicòloga com a l'educadora social, realitzar les cites ja fixades en les agendes i sol·licitades amb anterioritat a aquest moment.

La psicòloga va atendre, telefònicament, 72 mares i pares (entre aquestes persones hi havia també àvies) i 42 infants i 6 adolescents

En tots els casos es va implementar l'escolta activa i la contenció per poder gestionar les emocions més recurrents com la tristesa, la por i la incertesa que els provoca aquesta situació i que ens torna més vulnerables. Se'ls van indicar pautes per aconseguir que els adults puguin estar tranquils (espai de relaxació), reforçar la feina que realitzen diàriament i propiciar un moment per afavorir el pensament positiu i allunyar la frustració, el desconsol i l'aclaparament que manifesten sentir moltes mares. S'ha posat èmfasi en les habilitats emocionals com la consciència emocional, l'autocontrol, l'empatia, la resiliència, per brindar contenció i que sentin que compten amb un espai (telefònic) i que són escoltats. Només hi ha hagut 2 casos de mares soles que han passat per moments de més vulnerabilitat i hem hagut d'estar més pendents d'elles per aconseguir acompanyar-les en el dia a dia.

En general, s'han detectat episodis d'elevat estrès per part dels més petits. Ens trobam amb nens i nenes amb una quantitat considerable de deures, i amb uns pares i mares que no poden dedicar tot un matí o tarda a compensar la manca de l'estudi a les aules. Els menors troben a faltar els companys.

Com a professional va ser difícil fer les cites telefònicament perquè es perd l'expressió d'un llenguatge no verbal. Sobretot en casos nous per a l'anamnesi que s'ha de fer en les primeres cites.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

**SERVICIO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR
CONFINAMIENTO EN FAMILIA**



 AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

GRATUITO

971 040 224

DE LUNES A VIERNES DE 9 A 14 h

A PARTIR DEL 1 DE ABRIL

EL SOF CONFINAMIENTO EN FAMILIA
ofrece un espacio de escucha activa y contención a las familias
con hijos pequeños y adolescentes, especialmente a madres y
padres que se encuentren solos con sus hijos e hijas.

El **perfil general** dels casos ha set: problemàtiques de temes relacionats amb el comportament i la relació pares/mares-fills/es amb la demanda de pautes que els ajudin a resoldre dubtes dins l'entorn familiar, dificultats amb temes relacionats amb l'alimentació i el son dels més petits, enrabiades, així com la mediació de conflicte entre els pares/mares i fills/es adolescents. A més de totes les emocions i sentiments descrits en el paràgraf anterior.

Es varen presentar casos, derivats per les caps d'estudis o orientadors dels col·legis de primària, amb demandes de pautes per part dels pares que els ajudin a resoldre problemes de comportament dels seus fills/es. En un principi, vàrem treballar pautes d'acceptació de normes i límits, i finalment els menors varen ser derivats al programa d'atenció psicològica per realitzar el seguiment de la conducta i la relació amb el vincle afectiu, manifestant emocions encontrades i la necessitat de treball sobre la culpa sentida per les mares.

En altres casos, la demanda es va centrar en la necessitat de treballar tècniques de mediació de conflicte entre pares/mares i fills adolescents per afavorir una convivència familiar més sana. Amb alguns joves, es van haver de propiciar les sortides de casa i la participació en activitats d'oci, minvat després del confinament.



El perfil de casos més destacat respon a l'assistència d'una mare que demana pautes per millorar la relació amb els seus fills i solucionar les diferències en la comunicació familiar. Durant aquest any varen augmentar els casos de famílies amb custòdies compartides (els menors passen 1 setmana amb cada progenitor). Varen presentar els seus dubtes i es varen treballar tècniques educatives per potenciar els seus papers de pares i va ser primordial intensificar les cites de mediació per propiciar una major harmonia en el clima de convivència i ajudar els més petits a entendre aquesta situació que, en la gran majoria, els provoca un sentiment de desestabilització.

És important assenyalar, doncs, que en la majoria dels casos (70%) dels infants els pares/mares estaven separats i els petits es trobaven enmig d'un conflicte de difícil solució. Es va observar certa dificultat per fer entendre a un pare que el seu fill/a necessita atenció, però més important és la seua col·laboració perquè l'atenció es faci possible.

Cal ressenyar que aquest any 2020 no hi va haver diferenciació en la procedència de nacionalitats en l'atenció a les demandes presentades.

En general, acudeixen famílies que viuen a la zona urbana del poble. Del total de casos atesos, el 50 % varen ser del nucli urbà (col·legis de Sant Ciriac, Santa Eulària i Venda d'Arabí), i aquest últim centre va ser el que més va derivar; l'altre 20% pertany als col·legis des Puig d'en Valls i Sant Carles. A Santa Gertrudis es va atendre una família amb una filla de 3 anys i no hi va haver derivacions noves dels col·legis de S'Olivera i Jesús. El 30% restant varen se derivacions dels pediatres de l'IB-Salut.

Respecte a les famílies amb fills/es adolescents, va ser molt similar l'assistència dels progenitors tant de la zona urbana com del poble des Puig d'en Valls, amb l'augment considerable de les derivacions del departament d'orientació de l'IES Sa Blanca Dona, com s'ha assenyalat anteriorment.

Atenció comunitària a la població en general

Escola de famílies



Hem desenvolupat l'estructura d'escoles de famílies amb l'objectiu de donar informació als pares i les mares per millorar la comunicació i la relació familiar i aprofundir l'objectiu d'un treball de prevenció.

Novament aquest any es varen convocar totes les famílies del municipi al cicle de conferències "L'aventura d'educar en família". Aquesta va ser la XI edició amb les ponències següents:

*El 7 de febrer la psicòloga Begoña Ibarrola va parlar de: "Gestionando las emociones en familia". Hi varen acudir 323 persones.

*El 21 de febrer la psicòloga i educadora social Maribel Martínez, des de la seua experiència, va parlar de "Las pantallas: Ocio o adicción? Pautas para que no sean un problema". En aquesta ocasió hi varen acudir 278 persones.

Durant l'estona de les xerrades, com sempre, vàrem oferir un servei de guarderia amb monitors de temps lliure, per als infants més petits i es varen realitzar diferents jocs, manualitats i projecció de pel·lícules infantils.

Des del servei s'estima oportú continuar amb aquesta proposta per al pròxim any ja que la valoració va ser molt positiva i va promoure, també, un major coneixement del servei.

Estimam que es va ben assolir l'objectiu que ens plantejam, que és donar informació per millorar la comunicació i la relació familiar.

Les xerrades estan a l'abast de tothom a través de la pàgina web de l'Ajuntament.

Respecte a la **Comissió Municipal d'Infància i Adolescència** vaig assistir a les tres reunions realitzades durant el curs escolar 2019/20 (una al trimestre) i a les corresponents dins el curs escolar 2020/21, perquè entenem que l'acció preventiva es troba vinculada a les diferents realitats institucionals i per això consideram bàsic que aquestes realitats estiguin presents en les discussions i preses de decisió que sorgeixen d'aquest punt de trobada. Cal assenyalar que, amb la inquietud compartida amb l'educadora social sobre la detecció de nous casos a l'adolescència de violència filio-parental, vàrem decidir convidar, en una propera convocatòria, a la responsable tècnica del programa d'atenció per a la prevenció



de la violència filioparental de la DGIJiF del Govern Balear, perquè ens informi de la funció de prevenció, intervenció i seguiment.

Per una altra banda, des d'aquesta comissió i amb el consens de tots els membres, vàrem decidir redactar una carta dirigida a la directora gerent de Salut de l'Hospital de Can Misses, per sol·licitar i reivindicar la presència i participació en aquestes reunions al cap de l'USMIJ ja que fa molts anys que no hi assisteixen. Pensam que aquesta representació és molt important a causa de l'augment de casos de joves amb patologies greus i significatives per al desenvolupament de l'estructura de personalitat. Aquest tema es va tractar en una posterior reunió.

Com a **conclusió final**, podem confirmar que el Servei d'Orientació Familiar al llarg de l'any 2020 ha tengut molt bona acollida i hi han assistit famílies de tot el municipi. Així també, valorem molt positivament el seu creixement i la diversificació de les possibilitats d'actuació i apropament a les famílies.

Estimam que el Servei presenta una consolidació i estabilitat destacada.

Cal mencionar que la memòria de 2020 reflecteix l'atenció d'un total de 198 famílies, mentre que l'any 2019 es va atendre un total de 201 famílies. No hi ha hagut grans diferències, però cal destacar que, encara que hi hagi menys casos, aquests són més greus i les xifres responen també a la situació de pandèmia.

El confinament ha fet molt de mal als adolescents, que estan en un moment evolutiu en el qual necessiten el grup i no el tenien. Durant el curs 2020/21 ja han pogut tornar a classe, tot i que no han pogut tornar a les activitats esportives i això també s'ha notat en l'estat emocional dels joves.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

TREBALLS EN BENEFICI DE LA COMUNITAT

JUSTIFICACIÓ

Conveni entre el Ministeri de l'Interior, a través de la Secretaria General d'Institucions Penitenciàries i l'Ajuntament de Santa Eulària des Riu per al compliment de condemnes de treball en benefici de la comunitat.

CASOS ATEOSOS

Un total de 6; tots homes.

ACTIVITAT

S'han realitzat un total de 176 dies de servei a la comunitat i les tasques desenvolupades han set, principalment, relacionades amb el manteniment d'instal·lacions.

Totes les persones incloses en el programa aquest any 2020 han estat integrades i supervisades pel departament municipal d'Obres i Manteniment.

PROMOCIÓ DE L'ASSOCIACIONISME

AJUDES A ASSOCIACIONS SOCIOSANITÀRIES I ONG

Justificació

La Llei orgànica 1/2001, de 22 de març, reguladora de dret d'associació esmenta que els poders públics, en l'àmbit de les seues competències, han de fomentar la constitució i el desenvolupament de les associacions que realitzin activitats d'interès general. Es fa menció també de l'establiment de mecanismes d'assistència i subvencions per part de les



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

administracions públiques perquè es puguin portar a terme les activitats d'aquestes associacions.

La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears, en l'article 4 estableix els principis rectors dels serveis socials, entre els quals estan la responsabilitat pública i la participació cívica.

L'article 65 del Real Decret 887/2006 de 21 de juliol, pel que s'aprova el Reglament de la Llei 38/2003 de 17 de novembre, General de Subvencions, defineix i descriu el procediment per a la resolució de concessió de subvenció o conveni.

Vistes les bases d'execució del pressupost i els pressupostos municipals de l'any 2020, aprovats inicialment en Ple de la Corporació en sessió ordinària celebrada en data 28 de novembre de 2019 i publicada l'aprovació definitiva en el Butlletí Oficial de les Illes Balears n. 174, del 28/12/2019, en els quals es destinava un import màxim de 45.000 euros amb càrrec a la partida 2311-48006 a la concessió mitjançant subvenció en règim de concurrència competitiva.

L'objecte d'aquesta convocatòria pública municipal és la regulació de la concessió de subvencions en matèria de benestar social per a l'any 2020, orientada a entitats socials i sociosanitàries, les quals desenvolupen actuacions dirigides a la població de Santa Eulària des Riu, per impulsar i recolzar l'associacionisme, la participació i el voluntariat.

Descripció

A aquesta convocatòria, segons les Bases per a la concessió d'ajudes en matèria d'acció social per a associacions i/o entitats privades sociosanitàries sense ànim de lucre corresponents a l'any 2020, publicades en el BOIB núm. 141 de dia 15 d'agost de 2020, s'han presentat un total de 8 sol·licituds.

Totes les sol·licituds presentades ho han estat dins el període establert i en forma correcta.



Una vegada revisada la documentació i comprovat que compleixen amb els requisits establerts per als beneficiaris segons les Bases, que es descriuen en el punt primer (beneficiaris) i en la base setena (règim de les ajudes), 7 sol·licituds s'admeten al procés de valoració.

Segons s'estableix en les Bases reguladores, una vegada reunida la comissió avaluadora, i d'acord amb els criteris de valoració establerts, s'informa:

Associacions subvencionades

ASOCIACIÓ I/O ENTITAT	Total punts	SUBVENCIÓ €
ACTEF- Associació d'Altes Capacitats i Talents	48	10.587,84 €
ASOC. FIBROMIÀLGIA S. FATIGA CRÒNICA MALALTIES REUMATOLÒGIQUES	18	3.970,44 €
Projecte Home	18	3.970,44 €
Associació Pitiusa d'Ajuda a Afectats de Càncer	45	9.926,10 €
Associació Asperger d'Eivissa i Formentera	22	4.852,76 €
Plataforma Sociosanitària de les Pitiüses	25	5.514,50 €
ADIMA	28	6.176,24 €

CONVENIS

A més a més, seguint en la línia de col·laboració d'altres anys, atès l'interès especial dels projectes i la tasca que es porten a terme diferents associacions sociosanitàries, s'han signat convenis de col·laboració amb:

- FUNDACIÓ IGNACIO WALLIS: Residència de majors Reina Sofia i Servei d'Atenció Integral. Subvenció de 69.000€, incrementant amb 3.000€ l'aportació de l'any anterior.



- AEMIF (Associació d'Esclerosis Múltiple): Centre de Rehabilitació Neurològica. Subvenció de 20.000€.
- APFEM (Associació de Familiars de Malalts Mentals): s'ha firmat un conveni de col·laboració per al projecte d'atenció i suport psicològic i programa d'inserció laboral, amb una subvenció de 14.400€.
- CLUB NÀUTIC D'EIVISSA-Un mar de posibilidades: Subvenció de 5.000€.
- AFAEF (Associació de Familiars de Malalts d'Alzheimer): Subvenció de 10.000€.
- ASPANADIF (Associació de Pares d'Infants i Adolescents amb Discapacitats): S'ha firmat conveni per primera vegada per a l'activitat de la finca Can Llàtzer, amb una subvenció de 14.500€, que suposa un increment de 4.500€, respecte de l'anterior.
- APNEEF: suport al nou servei de tractament, (re)habilitació i prevenció de nens/es amb necessitats educatives especials amb una subvenció de 27.300€.
- AMADIBA: aquest any s'han firmat dos convenis de col·laboració amb l'associació; un per al projecte de Centre de Dia de 33.000€ i un altre per a activitats d'estiu de 18.000€.
- FUNDACIÓ DEIXALLES: col·laboració de 18.500€ per a programes de capacitat laboral a persones en risc o en situació d'exclusió social.
- AGRUPACIÓ SIESTA, associació de veïns de la zona de Siesta a la qual es cedeix l'ús d'un local i amb la qual es col·labora econòmicament amb 5.000€.

EXCLUSIÓ SOCIAL

La Mesa d'Exclusió Social està formada per: Càritas Diocesana, Consell d'Eivissa, Ajuntament de Vila, Ajuntament de Santa Eulària des Riu, Ajuntament de Sant Josep, Ajuntament de Sant Antoni i Ajuntament de Sant Joan.



A la Mesa s'acorden les actuacions per atendre la problemàtica de l'exclusió social a tota l'Illa. Actualment, per continuar amb els recursos existents: Menjador Social i Centre de Dia, de Càritas, i amb el Centre d'Acol·lida Municipal de l'Ajuntament de Vila de forma mancomunada. I promovent la construcció d'un Centre d'Atenció de baixa exigència a nivell insular.

La participació de l'Ajuntament a la Mesa d'Exclusió Social, és en les seues dos vessants:

- La Mesa Política: amb la participació de la Regidora d'Assumptes Socials a les reunions convocades a la Seu del Bisbat d'Eivissa.
- La Mesa Tècnica: amb la participació de la coordinadora de Serveis Socials i/o de la coordinadora de les Àrees Personals a les reunions convocades a les oficines de Càritas.

Entre totes les institucions participants a la Mesa ha set consensuada i acordada una aportació econòmica anual, seguint el criteri del nombre d'habitants del municipi, per poder cobrir la despesa dels recursos abans esmentats, mentre no s'obri el Centre Integral. Aquesta aportació per a l'any 2020 es concreta en un conveni de col·laboració entre l'Ajuntament de Santa Eulària des Riu i Càritas Diocesana d'Eivissa i Formentera de 91.721€.

Càritas Parroquial: amb motiu d'un increment en el nombre de persones ateses per aquesta entitat, i en algun cas, per situacions d'especial conflictivitat viscudes al servei de menjador, dutxa i bugaderia que gestiona al poble de Santa Eulària des Riu, aquest any 2020 hi ha hagut una col·laboració específica per part de l'Ajuntament, per a un servei de vigilància professional durant l'horari d'atenció. Això ha set un total de 18.556,56€.



TRAMITACIONS RELACIONADES AMB LA DIRECCIÓ GENERAL D'AFERS SOCIALS I L'IMSERSO

Intentam que una part important d'informació i de tramitació de temes de la Direcció General d'Afers Socials es puguin fer a les nostres oficines, per tal de facilitar l'accés als recursos amb el criteri de proximitat al ciutadà.

Una de les nostres auxiliars administratives s'ha anat formant i coordinant amb la Delegació de la Direcció General d'Afers Socials (Centre Base) del Govern Balear i amb l'IMSERSO (Madrid), fins que ha aconseguit competència i autonomia en la tramitació i gestió de prestacions del tipus de:

- Pensions de invalidesa i de jubilació no contributives.
- Revisions d'aquestes pensions no contributives.
- Sol·licituds de reconeixement de discapacitat.
- Programa targeta bàsica del Govern.
- Sol·licituds de revisions de discapacitats.
- Tràmit de documentació relativa a la dependència.
- Viatges de majors IMSERSO.
- Viatges a balnearis.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

ELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS A LA PREMSA

HEMEROTECA

<https://www.periodicodeibiza.es/pitiusas/ibiza/2020/01/09/1133269/santa-eularia-mantiene-activo-protocolo-ola-frio-para-sintecho.html>

Santa Eulària mantiene activo el protocolo de ola de frío para los 'sintecho'

L.M.E. | 09/01/2020



El pabellón se ha habilitado para poder acoger hasta diez personas.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

Por segundo día consecutivo Santa Eulària mantuvo ayer activo el protocolo de ola de frío para atender a las personas sin hogar del municipio. Así, el Consistorio explicó que se ha habilitado un refugio «temporal y de urgencia» en el Pabellón Deportivo.

«Este operativo se activa de forma automática cuando la Agencia Estatal de Meteorología (Aemet) estima que la sensación térmica bajará de los 5 grados centígrados y se mantiene activo hasta que se supera esa cifra», explicaron fuentes oficiales del Ayuntamiento. «La previsión era de que se bajara de esa cifra la noche del martes y esta misma noche –por anoche–, pero si cambian las previsiones se puede ampliar más días», señalaron.

PUBLICIDAD

El espacio, ubicado en la sala polivalente del Pabellón Deportivo del municipio, junto a la escuela de formación, tiene capacidad para diez personas y se mantiene abierto desde las 21.00 hasta las 9.00 horas de la mañana. No obstante, la primera noche que estuvo abierto nadie acudió a dormir.

«Tenemos las camas, colchones y mantas en un almacén listo para ser usado en cualquier momento y se instala en esta sala», explicaron desde el Ayuntamiento de Santa Eulària.

Allí además, se ofrece a las personas sin hogar «algunos alimentos básicos como pan, fiambre, zumo, fruta y alguna pieza de bollería y también disponen de unas duchas», indicaron.

Personas sin hogar

En el municipio de Santa Eulària hay aproximadamente, según señalaron desde el Consistorio, una docena de personas que duermen a la intemperie o en infraviviendas. No obstante indicaron que «la cifra puede fluctuar, ya que algunas personas que viven en la calle van desplazándose por toda la isla y, además, puede haber personas que vengan temporalmente de la Península». Cada una de estas personas, aseguraron, «es atendida por Servicios Sociales según sus necesidades».

En Vila, por el momento no se ha activado el protocolo de acogida por bajas temperaturas, aunque desde el Consistorio señalaron que está todo preparado por si se dan las circunstancias abrir las puertas de la antigua escuela de sa Bodega, como se ha hecho los últimos años.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

<https://www.diariodeibiza.es/pitiuses-balears/2020/01/09/frio-obliga-habilitar-refugio-personas-29604563.html>

El frío obliga a habilitar un refugio para las personas sin hogar en Santa Eulària

Es el único municipio que ha activado el protocolo invernal para personas sin hogar a pesar de que en lo que va de mes

Ibiza

09-01-20 | 05:30



El espacio temporal de Santa Eulària para los sintecho tiene capacidad para diez personas. AYTO. DE SANTA EULÀRIA



Las bajas temperaturas en [Santa Eulària](#) obligaron anteayer al Ayuntamiento a poner en marcha el protocolo de ola de frío y a **habilitar un refugio para las personas sin hogar** en el pabellón deportivo municipal. Ningún sintecho pernoctó en este espacio «temporal y de urgencia» durante la primera noche. Aunque la Aemet ([Agencia Estatal de Meteorología](#)) informó de que en [Ibiza](#) y en [Sant Antoni](#) se registraron temperaturas inferiores a los cinco grados en lo que va de mes, ninguno ha ofrecido aún un espacio a los sintecho.

- Las primeras lluvias de 2020 en Ibiza, previstas para mañana

«Con motivo de la previsión meteorológica de una bajada de la sensación térmica por debajo de los 5° C, durante el día de hoy [por el martes] y mañana [por ayer] se activa el protocolo para acoger a todas aquellas personas que se encuentren en una situación de vulnerabilidad, por estar en situación de marginalidad y exclusión social. Se ruega máxima difusión», informaba anteayer por la tarde el Consistorio de Santa Eulària, en sus redes sociales.

El refugio de Santa Eulària, con **capacidad para diez personas**, abre de 21 a 9 horas y se ha habilitado en una sala polivalente del pabellón deportivo, situado en los bajos de la escuela de formación. Un portavoz del Ayuntamiento explicó ayer a este diario que cada día consultan la previsión que hace la Aemet (Agencia Estatal de Meteorología) en la que, además de temperaturas máximas y mínimas, también incluye una estimación de la sensación térmica para que las personas más vulnerables cuenten con un espacio donde refugiarse del frío.

Consulta de las temperaturas

«No esperamos a que haya alertas de Emergencias 112 ni de ningún otro departamento, aunque a veces emiten avisos de ese tipo», remarcaron ayer desde el Consistorio. En cuanto a la capacidad del refugio, el mismo portavoz del [Ayuntamiento de Santa Eulària](#) insistió en que se podrían acoger allí a cuatro sintecho más, pero que se hizo el cálculo de diez



personas en función de las que duermen a la intemperie o en infraviviendas en el municipio, así como de los usuarios de Cáritas.

Además, en años anteriores **nunca han pernoctado más de diez personas en el refugio** temporal por la ola de frío.

En el resto de municipios no se activó el protocolo de ola de frío para las personas sin hogar porque o bien no experimentaron un descenso tan acusado de las temperaturas o bien, como en el caso de [Sant Josep](#), porque no cuentan con este dispositivo. «No tenemos un protocolo de ola de frío, pero sí que damos una respuesta adecuada cuando se detecta un caso de emergencia», señaló ayer un portavoz de Sant Josep.

Desde el [Ayuntamiento de Ibiza](#) explicaron que aún no han puesto en marcha el protocolo de ola de frío porque «no ha habido un descenso continuo de las temperaturas», por lo que **no pueden activarlo por un día** y recordaron que en este municipio se activa de forma conjunta con Cáritas y Cruz Roja, «a través de la Mesa de Inclusión Social». Cuando la sensación térmica sea inferior a los cinco grados, el refugio se habilitará, como en los últimos cinco años en el espacio de sa Bodega, donde está la Escuela de Adultos. Además, insistieron en que cuando la Aemet decreta una ola de frío, el dispositivo se activa «automáticamente».

Por último, una portavoz de Sant Antoni dijo que no habían recibido ningún aviso de Emergencias del 112 ni de Protección Civil.

<https://www.periodicodeibiza.es/pitiusas/ibiza/2020/02/08/1140323/apneef-santa-eularia-amplian-convenio.html>

Apneef y Santa Eulària amplían su convenio



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

El Consistorio dona 27.300 euros para la apertura del centro en la calle Sant Jaume y casi triplica la cantidad concedida en 2019

R.I. | 08/02/2020



imagen de la reunión, con el cheque de 4.088,89 euros que el Ayuntamiento recaudó las pasadas Navidades.

La alcaldesa de Santa Eulària des Riu, Carmen Ferrer, y la presidenta de la Asociación de Personas con Necesidades Especiales de Ibiza y Formentera (Apneef), Asunción Fresneda, firmaron ayer la renovación del convenio anual por el cual el Consistorio ofrecerá una ayuda a la entidad para que pueda mantener su actividad con las personas del municipio que sufren algún tipo de minusvalía.

En esta ocasión, el importe aumenta considerablemente hasta los 27.300 euros, a los cuales se suman los casi 4.100 euros que el Ayuntamiento recaudó en las fiestas de Navidad y que fueron entregados ayer.

Hasta ahora, el convenio de colaboración solo incluía la prestación del servicio de tratamiento, rehabilitación y prevención para niños con necesidades especiales, para lo cual se entregaron en 2019 10.500 euros. Ahora, con este convenio, la cifra sube hasta los 27.300 euros con tal de que se pueda ampliar esta actividad si es necesario, pero también para ayudar a la ONG en el mantenimiento del local para trabajar con personas con



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

discapacidades (terapias y talleres) que se abrirá en la calle Sant Jaume, de Santa Eulària. Este establecimiento, en cuyo proyecto de reforma está trabajando ya Apneef, tendrá un capacidad para unas 70 personas y se prevé que esté abierto de lunes a viernes, entre las 8.00 y las 21.00 horas.

El Ayuntamiento quiere incrementar su aportación, consciente del gran trabajo que desarrolla esta organización con un colectivo con unas necesidades de formación, rehabilitación y atención de todo tipo muy específicas. Actualmente, Apneef ofrece terapias y actividades a más de 70 familias del municipio que son usuarias y que, en muchos casos, se desplazan desde Vila o Sant Antoni.

<https://www.periodicodeibiza.es/pitiusas/ibiza/2020/02/12/1141117/santa-eularia-renueva-convenio-lacaixa-para-envejecimiento-activo.html>

Santa Eulària renueva el convenio con LaCaixa para el envejecimiento activo

R.I. | 12/02/2020



El convenio de colaboración se renovó ayer en el Ayuntamiento de Santa Eulària.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

La alcaldesa de [Santa Eulària](#), Carmen Ferrer; el presidente de la Asociación de la Tercera Edad, Antonio Marí; y el subdirector general de la Fundació [La Caixa](#), Marc Simón Martínez, renovaron ayer por la mañana el convenio para promover entre la gente mayor del pueblo sus talleres de envejecimiento activo.

La Fundación La Caixa pone a disposición los materiales y profesionales para desarrollar las actividades y el Consistorio los espacios municipales necesarios. El objetivo del programa Gent Gran es fomentar la participación activa de las personas mayores y que estén presentes en nuestra sociedad, adaptándose a la vez a sus necesidades actuales.

El programa incluye talleres de promoción de la salud y de bienestar, así como proyectos de participación social y voluntariado y proyectos de formación en tecnologías de la información y comunicación. Entre los talleres de promoción de la salud y bienestar, destacan los destinados a fomentar el ejercicio físico y mejorar así la condición física de la gente mayor.

<https://www.periodicodeibiza.es/pitiusas/ibiza/2020/03/27/1151997/amplia-personas-capacidad-del-refugio-para-techo-santa-eularia.html>

Se amplía a 20 personas la capacidad del refugio para 'sin techo' en Santa Eulària

El Ayuntamiento ha aumentado las plazas con más camas y respetando las distancias de seguridad

[R.I.](#) | Santa Eulària | 27/03/2020



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU



El Ayuntamiento de Santa Eulària ha ampliado la capacidad del refugio para acoger a personas sin hogar mientras dure el estado de alarma por el coronavirus.

Según informaron ayer fuentes municipales, ante el aumento de la demanda, el Consistorio ha ampliado hasta 20 las camas del pabellón polideportivo, que tras decretarse el confinamiento se habilitó con cinco camas. Desde Santa Eulària explicaron que la mayor concienciación sobre la peligrosidad del virus junto con el mal tiempo de lluvia y bajas de temperaturas, ha provocado un incremento de la demanda de camas para personas sin hogar o que viven en infraviviendas. La ampliación, que se puede incrementar más si fuera necesario, ha contado con la colaboración de una empresa hotelera que ha cedido al Ayuntamiento una decena de camas plegables con diferentes juegos de sábanas.

Los usuarios del refugio también pueden disponer de ducha y comida.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

<https://www.periodicodeibiza.es/pitiusas/ibiza/2020/03/31/1153413/santa-eularia-impulsa-servicio-telefonico-confinamiento-familia.html>

Santa Eulària impulsa el servicio telefónico 'Confinamiento en Familia'

Europa Press | 31/03/2020

Cartel de información del servicio 'Confinamiento en Familia'.

El Servicio de Orientación Familiar de los Servicios Sociales de Santa Eulària impulsa a partir de este miércoles la iniciativa 'Confinamiento en Familia', que estará en activo hasta el final del estado de alarma.

Según ha informado el Ayuntamiento, a través del 971.040.224, el departamento ofrecerá un servicio de asesoramiento a familias con hijos para resolver dudas y compartir problemas durante este periodo.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

La atención será de 09.00 a 14.00 horas, de lunes a viernes. Las consultas serán atendidas por una psicóloga y dos educadoras sociales.

Entre los objetivos, desde el Consistorio han explicado que quieren llegar «al máximo de población que necesite algún tipo de asistencia telefónica, en especial, familias con niños pequeños o adolescentes».

Este servicio ofrecerá una «escucha activa» para ayudar a combatir la ansiedad que puede provocar esta situación y dará herramientas para trabajar temas como el control de determinados pensamientos o la gestión de las emociones negativas.

<https://www.diariodeibiza.es/pitiuses-balears/2020/04/08/triplican-personas-reciben-ayudas-servicios-29552172.html>

Se triplican las personas que reciben ayudas de Servicios Sociales en Santa Eulària

Se trata fundamentalmente de necesidades alimentarias y productos básicos

Redacción | Ibiza

08-04-20 | 19:25



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU



La alcaldesa de Santa Eulària, Carmen Ferrer, hoy

Los Servicios Sociales del [Ayuntamiento de Santa Eulària](#) han **triplicado el número de ayudas de cobertura de necesidades básicas**, fundamentalmente ayudas por alimentación y productos básicos, desde el inicio del estado de alarma. Además, se están entregando **41 menús calientes en el día**, se hace servicio de entrega de compra a siete familias y se atiende a 16 personas sin techo de forma diaria al Refugio temporal del Pabellón Polideportivo. Incluso se ha ayudado cinco jóvenes sin acceso a internet a recibir en papel los deberes para poder seguir el ritmo de su clase.

Esta es parte de la información que ha transmitido este mediodía la alcaldesa de [Santa Eulària](#), Carmen Ferrer, a los portavoces de los otros grupos políticos del Ayuntamiento, [Vicent Torres 'Benet'](#) (PSOE) y Óscar Rodríguez Aller (Unidas Podemos), en una reunión telemática para poder explicar las medidas que se han tomado en estas casi cuatro semanas de estado de alarma y qué trabajos están haciendo los diferentes departamentos municipales, en especial los Servicios Sociales, esenciales para poder dar una cobertura suficiente a las **personas que han recibido de manera más intensa el impacto de la crisis** generada por el [coronavirus](#).



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

Actualmente, el personal de que disponen los Servicios Sociales del Ayuntamiento son siete trabajadoras sociales, cuatro educadoras sociales, una psicóloga, dos auxiliares administrativos y el refuerzo de seis trabajadoras familiares y una trabajadora social a través de una empresa privada y para la prestación de servicios a domicilio.

En este sentido, hay que destacar que desde el inicio del estado de alarma se han contabilizado más de 200 demandas de ayudas para la cobertura de necesidades básicas, triplicándose la media habitual en el mismo periodo de tiempo. Estas ayudas se centran básicamente en complementos para adquirir alimentos o productos básicos de supermercado (aseo personal y del hogar, fundamentalmente) y se otorgan vía vales de compra o por ingresos bancarios. Hay una línea telefónica directa: 971 04 02 24.

Perfil del demandante de ayudas Sobre el perfil del demandante, además de los usuarios habituales de este tipo de prestación, se ha observado un incremento de la demanda por parte de **personas individuales y familias que nunca habían requerido** de los Servicios Sociales y que ahora sí que tienen que recurrir a este departamento por la finalización de contratos, la congelación del inicio de la temporada turística que afecta a todo el sector servicios, y por aquellas personas que han visto suspendido su trabajo y que no tienen derecho a ninguna prestación ni subsidio.

Los Servicios Sociales también organizan de forma habitual un **servicio de compra a domicilio de alimentos**, medicamentos y otros productos básicos, al cual están acogidas siete personas, tres más desde el inicio del estado de alarma; y un servicio de comida a domicilio para personas mayores, que viven solas y sin familiares que los sostengan. Se trata de personas que, por motivos de salud, **tienen que permanecer en casa** o familias monoparentales con niños pequeños a cargo, fundamentalmente. Con esta prestación se atienden 41 personas, seis más que antes, a las cuales se les ofrece un menú diario completo y caliente, para el cual colaboran desinteresadamente el **Bar Restaurante Can Cosmi** y el **hotel W**. Por último, también se cuenta con la participación de la Brigada Municipal de Obras para hacer traslado de alimentos a domicilio (tres casos) de personas mayores.



Refugio temporal y atención a familias Al resumen presentado sobre las intervenciones de los Servicios Sociales también se presenta el refugio temporal para personas sin hogar, implantado al día siguiente de la declaración del estado de alarma y que está dando servicio a 16 personas, seis de ellas que han accedido directamente y las otras 10 que han sido remitidas por Cáritas, Cruz Roja y otros, incluso desde otros municipios.

El Refugio **se encuentra casi en el límite de su capacidad actual**, que es de 20 plazas gracias a la donación de 10 camas plegables por Invisa y a mantas facilitadas por Cáritas. El refugio está situado en el Pabellón Municipal y, en caso de necesidad, podría ampliarse, incluso habilitarse otros espacios.

Además de ofrecer un lugar donde descansar y pasar el confinamiento, el Refugio ofrece un **servicio de ducha, lavandería y alimentación** (tanto menús diarios como productos fríos como por ejemplo fruta, fiambre, pan y otros). Un total de tres personas dan servicio habitual a esta instalación temporal, además de una limpiadora y personal del servicio de atención a domicilio.

El servicio de **atención telefónica de escucha activa** y resolución de dudas sobre confinamiento con menores 'Cuarentena en familia' ha permitido llegar a seis familias que nunca habían hecho uso de los Servicios Sociales. Esta herramienta, puesta en marcha el día 1 de abril, cuenta con el teléfono 971 04 02 24 como cauce de comunicación y está atendido por una psicóloga y dos educadoras sociales.

Otra función destacada en materia familiar es la del **Servicio de Apoyo Educativo**, que quiere hacer un seguimiento y ayuda a los menores que no tienen medios tecnológicos para seguir la educación por los medios *online* establecidos por el Govern. Hasta ahora, cinco pequeños han podido continuar el ritmo de su clase gracias a que la Brigada Municipal de Obras recoge sus trabajos en el centro escolar y se los entrega en casa.

Por último, también se ha informado a los partidos de la oposición de la puesta en marcha, el próximo martes, de un nuevo Servicio de Atención al Ciudadano sobre Medidas Sociales y Económicas por el [Covid-19](#). Este departamento contará con una trabajadora social, una abogada, una técnico y tres auxiliares administrativos. Su trabajo será el de informar (al



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

teléfono 971 04 02 48 o al mail ajuda@santaeularia.com) sobre las **ayudas que las diferentes administraciones vayan creando con motivo de la crisis**, plazos, formas de conseguir la documentación requerida, etcétera. El objetivo es que la complicación de la tramitación burocrática (un trabajo a la cual muchas personas no están acostumbradas) no impida a nadie acceder a ayudas que resultan fundamentales en estos tiempos.

<https://www.diariodeibiza.es/pitiuses-balears/2020/04/09/triplican-usuarios-servicios-sociales-santa-29550350.html>

Se triplican los usuarios de los Servicios Sociales en Santa Eulària

Se trata fundamentalmente de personas que necesitan ayuda para alimentación y productos básicos

Redacción | Ibiza

09-04-20 | 02:16



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU



Carmen Ferrer, ayer, en un momento de la videoconferencia. AYTO. SANTA EULÀRIA

Los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Santa Eulària han triplicado el número de ayudas de cobertura de necesidades básicas, fundamentalmente para alimentación y productos esenciales, desde el inicio del estado de alarma. Además, se están repartiendo 41 menús calientes cada día, se hace un servicio de entrega de compra a siete familias y se atiende a 16 personas sin hogar de forma diaria en el refugio temporal del pabellón polideportivo. Incluso se ha ayudado cinco jóvenes sin acceso a internet a recibir en papel los deberes para poder seguir el ritmo de su clase, informó ayer el Ayuntamiento de Santa Eulària en una nota de prensa.

La alcaldesa de la Villa del Río, Carmen Ferrer, explicó estos datos ayer a los portavoces de los otros grupos políticos del Ayuntamiento, Vicent Torres 'Benet' ([PSOE](#)) y Óscar Rodríguez Aller (Unidas Podemos), en una reunión telemática sobre las medidas que ha adoptado el



Consistorio en estas casi cuatro semanas de estado de alarma y qué trabajos están haciendo los diferentes departamentos municipales, en especial los Servicios Sociales.

Perfil del demandante de ayudas

Sobre el perfil del demandante, además de los usuarios habituales de este tipo de prestación, se ha observado un incremento de la demanda por parte de individuos y familias que nunca habían requerido de los Servicios Sociales y que ahora sí que tienen que recurrir a este departamento por la finalización de contratos, la congelación del inicio de la temporada turística que afecta a todo el sector servicios, y por aquellas personas que han visto suspendido su trabajo y que no tienen derecho a ninguna prestación ni subsidio.

Los Servicios Sociales también organizan de forma habitual un servicio de compra a domicilio de alimentos, medicamentos y otros productos básicos, al cual están acogidas siete personas, tres más desde el inicio del estado de alarma; y un servicio de comida a domicilio para personas mayores, que viven solas y sin familiares que las sostengan. Se trata de personas que, por motivos de salud, tienen que permanecer en casa o familias monoparentales con niños pequeños a cargo, fundamentalmente. Con esta prestación se atienden 41 personas, seis más que antes, a las cuales se les ofrece un menú diario completo y caliente, para el cual colaboran desinteresadamente el Bar Restaurante Can Cosmi y el hotel W. Por último, también se cuenta con la participación de la Brigada Municipal de Obras para hacer traslado de alimentos a domicilio (tres casos) de personas mayores.

El refugio temporal

En cuanto al refugio temporal para personas sin hogar, implantado al día siguiente de la declaración del estado de alarma, éste está dando servicio a 16 personas. Seis de ellas han accedido directamente mientras que las otras 10 han sido remitidas por Cáritas, Cruz Roja y otros, incluso desde algún municipio diferente.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

El refugio se encuentra casi en el límite de su capacidad actual, que es de 20 plazas gracias a la donación de 10 camas plegables por Invisa y a mantas facilitadas por Cáritas. No obstante, el Consistorio asegura que, en caso de necesidad, podría ampliarse o, incluso, habilitarse otros espacios.

<https://www.diariodeibiza.es/pitiuses-balears/2020/04/22/denuncian-situacion-desamparo-vecinas-mayores-31358911.html>

Denuncian la situación de desamparo de dos vecinas mayores de Santa Eulària

Son madre e hija, de 96 y 70 años, «sin recursos», que viven en una casa de campo «sin agua caliente y en condiciones de insalubridad»

Nieves García Gálvez Santa Eulària

22·04·20 | 23:10



La madre, de 96 años, está hospitalizada tras sufrir una rotura de cadera. VICENT MARÍ



Vecinos de **dos mujeres de 70 y 96 años** que viven solas en una casa de campo del municipio de [Santa Eulària](#) denuncian «la extremada situación de desamparo y de riesgo para su salud» en la que se encuentran y critican la inacción del Ayuntamiento a pesar de que, aseguran, habían trasladado a Servicios Sociales lo que estaba sucediendo.

Desde el Consistorio dicen que el pasado viernes se recibió una llamada en el departamento en la que se informó de la preocupación por dos mujeres que **vivían solas**, porque hacía días que no sabían de ellas, pero sostienen que no se les habló de que estuvieran «en una situación especialmente vulnerable o que su situación sea precaria».

Ambas mujeres residen en una **casa de alquiler «sin agua caliente** y en condiciones de insalubridad», sostiene una vecina. Explica que no tienen recursos económicos ni vehículo para desplazarse. «Si tienen calefacción es porque les he comprado dos estufas y un deshumidificador», asegura y agrega que habitualmente acompañaba a la hija a comprar, un día a la semana, y le paga lo que ella no puede abonar.

Además, la madre ha tenido varios problemas de salud. El verano pasado se cayó y se hizo una brecha por la cual esta vecina la llevó al médico. «Hacía días que no sabíamos de ellas, fuimos a su casa, saltamos la valla y me encontré con que tenía una brecha en la cabeza y que estaba sangrando. Además, se había roto una costilla», cuenta.

Cuando la atendieron, esta vecina asegura que pidió al médico que hiciera constar en su expediente la situación para que pudieran recibir algún tipo de ayuda. Sin embargo, afirma que no les ha llegado nada. «No puede llevar pañales porque no tienen dinero para pagarlos», apunta y agrega que la hija cuida a su madre como puede.

Contacto con Servicios Sociales

La semana pasada, de nuevo llevaban varios días sin saber de ellas y esta vecina contactó con los Servicios Sociales de [Santa Eulària](#). «Les dije que me preocupaban estas dos señoras y que ya había avisado anteriormente», sostiene en referencia a que, según su relato, hace «un año» ya comunicó esta situación. «Me dijeron que me llamarían enseguida. A las dos



horas volví a llamar y me contestaron que me llamaría una trabajadora social porque yo les dije que tenía que ir a la casa y que quería que me acompañaran», cuenta y agrega que ya no supo nada más.

Desde el [Ayuntamiento de Santa Eulària](#) confirman que el viernes se recibió «una llamada» en relación a esta situación. «Nos comunica que tiene unas vecinas de bastante edad y que está preocupada porque hace tres o cuatro días que no las ve», apunta un portavoz municipal, quien agrega que en ningún momento se les comunicó que estas personas estuvieran «en una situación especialmente vulnerable o que su situación fuera precaria».

Según estas fuentes municipales, se le pidió a esta mujer que ella misma se pusiera en contacto con la Policía Local para que los agentes pudieran realizar las comprobaciones oportunas, ya que ella podría ser más precisa en las indicaciones del lugar de residencia. «Ella dijo que no estaba de acuerdo, que no le parecía bien, porque si iban los policías las señoras se podrían asustar», sostuvo y añade que afirmó que, «en su opinión, tendrían que ser los Servicios Sociales» quienes acudieran y que ella o su marido «se acercarían para echar un vistazo a ver cómo estaban».

Esta mujer, que el lunes presentó una instancia al Consistorio, insiste en que estaba pidiendo ayuda a los Servicios Sociales y que quería que la acompañaran a la casa.

Al no obtener respuesta, por la tarde ella y su marido se dirigieron a la vivienda y se encontraron con que la madre se había caído hacía unos días. «Se ha caído ya cuatro o cinco veces en un año», asegura y agrega que la última vez el daño fue poco y que la hija pensaba que esta vez sería igual, por lo que no había alertado a nadie. Llamaron a Emergencias y hasta el lugar acudieron los sanitarios, que trasladaron a la mujer al hospital, donde quedó ingresada con una rotura de cadera.

Esta vecina critica la inacción de la Administración en una situación que afirma que no es única. Cuenta que tras lo sucedido habló con una persona del centro de salud de Santa



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

Eulària, que le dijo «que se pondría a trabajar para ayudar ya a esta señora». Y que en estos días se está moviendo el caso, entre este servicio, el hospital y los Servicios Sociales. Por otra parte, estas mujeres tienen en su casa varios animales. En concreto, un perro que ha tenido que ser sacrificado a cargo de Assaib, que espera que el Ayuntamiento se encargue del gasto.

<https://www.diariodeibiza.es/pitiuses-balears/2020/04/23/servicio-informacion-ayudas-coronavirus-recibe-31358990.html>

El servicio de información sobre ayudas por el coronavirus recibe más de 600 llamadas en Santa Eulària

Este servicio informa a los ciudadanos del municipio sobre las ayudas que se pueden pedir, qué administración las convoca y cómo rellenar las peticiones

REDACCIÓN | IBIZA

23·04·20 | 13:50

Santa Eulària Ayuda recibe 600 llamadas



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

El nuevo servicio de información sobre tramitación de ayudas de todas las administraciones ofrecidas con motivo de la crisis del [Coronavirus](#), [Santa Eulària Ayuda](#), ha recibido más de 600 llamadas y decenas de correos electrónicos en sus siete primeros días de funcionamiento.

Según informa el [Ayuntamiento de Santa Eulària](#), hasta el momento ya se han respondido cerca de 80 consultas, además de ayudar a los ciudadanos del municipio que piden información sobre qué ayudas pueden pedir, qué administración las gestiona y cómo tramitarlas.

Este nuevo servicio del Ayuntamiento de Santa Eulària ha permitido acceder a diez familias a los Servicios Sociales y que hasta ahora no eran usuarias.

El objetivo del programa es que nadie se quede sin una ayuda que le pueda corresponder. Pero hay otras dos metas ligadas al trabajo de los Servicios Sociales. Por un lado, la rapidez y la intensidad de la crisis generada ha dejado en posición especialmente vulnerable a algunas familias que hasta ahora eran autónomas y que desconocen que pueden acceder a servicios y ayudas de los Servicios Sociales. Otra ventaja es que este sistema de atención telemática centrado en las demandas de información sobre el coronavirus ha permitido a los Servicios Sociales gestionar más fácilmente la atención a los usuarios habituales y las nuevas necesidades y demandas de prestaciones para comida o de primera necesidad.

Así, se han podido tramitar más de 60 prestaciones de Renta Social Garantizada, atender más de 200 llamadas y 50 mails no relacionados con la demanda de ayudas por el coronavirus, además de coordinar el Servicio de Atención a domicilio, el refugio temporal para personas sin hogar que está casi al límite de su capacidad actual (17 plazas ocupadas por un total de 20 camas), las ayudas para comprar comer y productos de primera necesidad, y otras prestaciones disponibles.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

Santa Eulària Ayuda comenzó con una técnico, una jurista y tres administrativos, una plantilla que ahora ha crecido con una trabajadora social y cuatro administrativos más, hecho que ha obligado incluso a trasladar el espacio donde se estaba prestando este servicio para poder acoger además personal pero manteniendo las distancias de seguridad y las medidas de prevención de propagación del virus.

Cómo funciona el servicio

Se atiende de lunes a viernes, de 09.00 a 14.00 horas a través del teléfono 971040248 o el email ajuda@santaeularia.com. Tanto por una vía como por la otra, los ciudadanos tienen que facilitar un nombre, un DNI (de forma que se puede verificar la identidad y si se es vecino o no del municipio, puesto que este es un servicio únicamente para residentes en los pueblos y vendas de Santa Eulària), decir sobre qué tipo de ayuda pide información y un apunte sobre su situación personal o familiar.

Esta información se traslada a las personas que analizan la información las cuales preparan una respuesta que se envía siempre por correo electrónico y que incluye los documentos que se tienen que llenar o los enlaces para hacer las peticiones adecuadas. En el caso de que por la información preliminar se considere que el comunicante puede necesitar otras prestaciones de los Servicios Sociales, entonces se le llama por teléfono.

El listado de trámites sobre los cuales se informará inicialmente es permisos recuperables, medidas y ayudas para autónomos y empresas, suspensión de los desahucios por impago de alquiler, prórroga de los alquileres, subsidio de paro excepcional, subsidio de empleados del hogar, suministros, Renta Mínima de Inserción, moratoria de la deuda por arrendamiento, avales para el pago de alquiler, ayudas directas al alquiler, protección de los consumidores, moratoria de hipotecas, medidas para proteger la ocupación, derecho al paro y resto de medidas extraordinarias



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

<https://www.diariodeibiza.es/pitiuses-balears/2020/05/19/santa-eulària-recibe-1-170-31330174.html>

Santa Eulària recibe 1.170 solicitudes de ayuda económica por la crisis

También se ha disparado la demanda de alimentos

Can Bonet

19-05-20 | 23:59



Algunos de los empleados de los Servicios Sociales de Santa Eulària, ayer en el Ayuntamiento. L.G.

El [Ayuntamiento de Santa Eulària](#) ha dotado a los Servicios Sociales de un nuevo equipo para atender a los afectados económicamente por el [coronavirus](#) -ha recibido más de



1.170 peticiones- y tramitar las prestaciones. Además, como ha ocurrido en la mayoría de municipios, durante el estado de alarma por la crisis sanitaria también se ha duplicado el número de personas que necesita alimentos **porque no llega a final de mes**.

«Lo más complicado de esta situación es que las ayudas económicas y el dinero de los ERTE [Expedientes de Regulación Temporal de Empleo] están tardando en llegar», explica Lali Guasch, la coordinadora de este nuevo servicio de tramitación de ayudas por el **coronavirus**. En el caso de los autónomos, el problema es que las gestorías están «colapsadas» y los créditos ICO para el alquiler sin intereses no se han podido solicitar hasta hace «muy poco». «Ha habido muchos anuncios de **medidas económicas**, pero después han tardado en estar disponibles», recalca Guasch.

Además, los Servicios Sociales han continuado con la atención a las necesidades básicas y durante el estado de alarma han recibido unas 200 consultas semanales, ya sea por teléfono (971040224) o por correo electrónico (*serveissocials@santaeularia.com*). Por ahora, no se concertan citas presenciales salvo contadas excepciones. «Algunas de estas 200 personas no eran del municipio, no cumplían con una serie de requisitos o simplemente querían información», explica esta coordinadora del nuevo servicio.

La mayoría de peticiones son para ayudas de alimentación y de productos de higiene. Si entre marzo y abril de 2019 se solicitaron 162 demandas de este tipo, en los mismos meses de este año se han registrado 345 solicitudes, es decir, más del doble con respecto al año pasado.

Los perfiles de los usuarios con estas **necesidades** son, por un lado, personas que recibían alimentos en los meses de invierno hasta que comenzaban la temporada. «Cobran subsidios por desempleo en invierno, pero en febrero y marzo ya tienen problemas para pagar el alquiler y escasean los ingresos, así que se les ayudaba hasta que volvían a trabajar, pero este año, al no poder volver a sus puestos, se les han prorrogado estas ayudas», explica Guasch.



Por otra parte, destacan aquellas, la mayoría, que solicitan la prestación de la renta social garantizada del **Govern**. En estos dos meses el Ayuntamiento de **Santa Eulària** ha tramitado 109.

En cuanto a la ayuda a domicilio, se reorganizó para llevar la compra y medicación a las personas que no puedan salir de casa. En estos dos meses se **han beneficiado 14 usuarios**. También se han repartido menús a 53 vecinos de Santa Eulària que carecen de apoyo familiar y han pedido el servicio de «deberes a domicilio» unas 53 familias, ya que no contaban con los medios tecnológicos para seguir con la educación *online*.

Por último, la coordinadora de Servicios Sociales de Santa Eulària también resalta que han creado una cuenta de correo electrónico para las ayudas al alquiler: *ayudasalquiler2020@santaeularia.com*. El plazo para solicitarlas finaliza el 3 de junio. También se puede llamar al teléfono 971 04 02 48 o presentarla telemáticamente. «Es una subvención potente, ya que calculamos que con los 250.000 euros se podrían beneficiar unas 200 familias», concluye Guasch.

<https://www.periodicodeibiza.es/pitiusas/ibiza/2020/08/14/1188701/santa-eularia-destinado-144000-euros-ayudas-alimentacion-han-llegado-1284-personas.html>

Santa Eulària ha destinado ya 144.000 euros a ayudas a alimentación que han llegado a 1.284 personas



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU



Ayuntamiento de Santa Eulària.

El departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Santa Eulària ha expresado en un comunicado este viernes que ha tenido que triplicar la partida destinada a alimentación y compra de productos básicos para familias con motivo de la epidemia de la Covid-19, pasando de cerca de 51.000 euros a 2019 hasta poco más de 144.000 este 2020, pasando de 258 personas que recibieron este tipo de apoyo a 1.284.

Este mismo área del Consistorio ha tenido que reforzarse hasta llegar a 15 personas para poder atender 1.625 demandas de información y ayudas a la gestión con medidas activadas por otras administraciones, así como para ayudar a gestionar más de medio millar de peticiones de las ayudas municipales al alquiler y casi 950 solicitudes de las subvenciones a autónomos y micro pymes.

En el último balance hecho de la gestión del departamento (que llega hasta finales del mes pasado) destacan las intervenciones realizadas el refuerzo de la atención de las necesidades básicas. Así, en tickets y vales de alimentación y productos básicos de supermercado se ha llegado a 1.284 usuarios, con picos en el mes de mayo y junio, con 435 y 409 usuarios



cada mes y una diferencia con el mismo periodo de 2019 de 420 y 385 familias beneficiarias más.

Beneficiarios

El perfil de las familias beneficiarias de estas ayudas es el propio de las que ya eran usuarias antes pero, sobre todo, unidades familiar que no habían tenido que recurrir antes a los Servicios Sociales, con trabajadores de temporada de hostelería, autónomos temporales, artesanos autónomos, personal de la construcción y todo tipo de personal que vieron que cesaba su actividad o aplazaba su inicio (en el caso de los temporales) y que tenían dificultades para acceder a las diferentes ayudas o estas tardaban en hacerlo efectivas. Igualmente, se ha dado a un volumen importante de trabajadores de la economía sumergida y que, por tanto, no teniendo derecho a prestaciones o subsidios de desempleo.

El departamento de Servicios Sociales también ha trabajado para ayudar 144 familias a tramitar las peticiones de la Renta Social Garantizada y se ha acogido hasta 23 personas al mismo tiempo en el refugio temporal habilitado en el Pabellón Deportivo, acogiendo incluso a personas derivadas de otros municipios.

El Servicio de Ayuda a Domicilio, gestionado a través de una contrata con 6 trabajadoras familiares y 1 trabajadora social, siguió prestando sus servicios a 54 personas y tuvo que reorganizarse para dar servicio de compra de alimentos a domicilio, medicaciones y otras gestiones a 14 casos más.

También se estableció un servicio de comedor a domicilio para personas mayores, que viven solas y sin apoyo familiar que, por su situación de riesgo ante el virus, debían quedarse en casa. Se intervendrá en 53 casos.

Confinamiento en Familia

Otro servicio que ha realizado una actividad muy intensa ha sido el programa 'confinamiento en Familia' ofrecido por el Servicio de Orientación Familiar, el cual ha llegado a 92 familias, y dentro de los núcleos familiares, a 52 menores de entre 6 y 11 años, así como a 23 adolescentes de entre 12 y 18 años. Como resumen de sus intervenciones, el Servicio se encontró con muchos de padres que tuvieron que dejar los niños a cargo de sus mayores y sin poder mantener un contacto directo para evitar contagios. De este modo, la angustia por la separación era la emoción predominante. También se ha detectado un elevado estrés por parte de los menores, el cual también se trasladaba a los padres, muchos de los cuales también reconocían que la gran cantidad de



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

trabajos escolares suponían un punto de tensión. En los niños más pequeños se ha visto cierta dificultad para jugar y no aburrirse, mientras que los adolescentes han aumentado de forma importante el uso, en muchos casos incluso abuso, de redes sociales.

Situación actual

El servicio Santa Eulària Ajuda está ayudando a 34 personas a pedir las ayudas extraordinarias al alquiler del Govern. También se están gestionando 38 solicitudes del Ingreso Mínimo Vital, hay dos usuarios del albergue que han sido re alojados y 12 personas más en seguimiento, el programa 'confinamiento en Familia' atiende desde el 8 de junio de manera telefónica a 70 familias y ha concertado 10 citas presenciales y se están gestionando 124 asistencias gratuitas de bojes en las Escuelas de Verano.

<https://www.diariodeibiza.es/pitiuses-balears/2020/11/23/santa-eularia-destina-ayudas-familias-29479280.html>

Santa Eulària destina a ayudas a familias en nueve meses el doble que en 2019

En todo 2019 el gasto destinado no llegó a los 530.000 euros, por lo que ya ha aumentado un 77,7% Parte de los beneficiarios nunca habían pedido ayuda a los Servicios Sociales | Se concedieron 293 ayudas municipales al alquiler y 336 a autónomos y pymes

Nieves García Gálvez santa eulària

23.11.20 | 21:30



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU



Imagen de archivo de las oficinas de Servicios Sociales de Santa Eulària. VICENT MARÍ

El Consistorio de [Santa Eulària](#) ha gastado un total de 941.902,71 euros entre enero y septiembre en ayudas económicas entregadas a familias para cubrir sus **necesidades básicas de alimentación**, artículos de farmacia y ayudas sanitarias como dentista o gafas, ropa, traslados, alojamiento, residencias de mayores, escuelas de verano, actividades extraescolares y material escolar, o suministros, entre otras cuestiones.

Esto supone que en nueve meses casi se ha duplicado el gasto en comparación con el año 2019, cuando se destinaron a este fin un total de 529.954 euros, de acuerdo con el balance elaborado por el departamento de Servicios Sociales, en el que se detalla la «alta presión de demanda asistencial» que ha tenido el servicio en este año y que está relacionado, presumiblemente, con la crisis sanitaria provocada por el [Covid-19](#).



El perfil de las personas y de las familias que han contactado con el departamento -a través del correo electrónico, por teléfono en la línea directa activada o **presencialmente en las oficinas**- y que han solicitado este tipo de ayuda ha correspondido, por un lado, a usuarios de Servicios Sociales que «finalizaban un plan de intervención que habían iniciado dos o tres meses atrás y que se tiene que prorrogar», detallan las citadas fuentes.

Por otro, se encuentran personas o familias que no habían sido atendidas antes en el departamento y cuyas circunstancias laborales y, por tanto, económicas se habrían visto afectadas por la pandemia.

Entre ellas están quienes habitualmente trabajaban en la hostelería durante la temporada y este año no lo han hecho; autónomos temporales; artesanos; personas que trabajaban en la construcción y a las que se les había acabado el contrato pero no sabían cuándo cobrarían la prestación que les corresponde; empleados del sector de la restauración, el comercio y otras empresas de servicios que se han visto afectados por ERTE y no sabían si tendrían derecho a cobrar alguna prestación o personas que trabajan en economía sumergida -limpieza, cuidado de niños o mayores, chapuzas relacionadas con la construcción, jardinería- y no tienen derecho a prestación o subsidio, explican.

Por otra parte, las trabajadoras del departamento tramitaron con carácter de urgencia 51 peticiones de la prestación extraordinaria de la Renta Social Garantizada entre el 1 y el 4 de abril, y otras 181 con carácter ordinario desde el 17 de abril y hasta el 31 de octubre. Asimismo, se dio curso a 63 solicitudes del ingreso mínimo vital.

Demandas de ayudas Covid-19

En cuanto a solicitud de información por parte de los ciudadanos sobre las medidas sociales y económicas relacionadas con el Covid-19, desde el 14 de abril **se han atendido 2.808 demandas**. Éstas han versado sobre suspensión de desahucios por impago de



alquiler, prórroga de alquileres, subsidio de desempleo excepcional, subsidio de empleados del hogar, renta mínima de inserción, suministros, moratoria de la deuda arrendaticia, avales para el pago del alquiler, ayudas directas al alquiler, protección de los consumidores, moratoria de hipotecas, medidas para proteger el empleo, derecho al paro, permisos recuperables o ayudas a autónomos y empresas, entre otras cuestiones.

En el caso específico de las ayudas al alquiler del Ayuntamiento, que contaban con una partida de 349.707,04 euros, desde el 6 de mayo y hasta el 3 de junio se tramitaron 516 solicitudes y se concedieron 293 ayudas.

Y en cuanto a las ayudas municipales a autónomos y pequeñas y medianas empresas, dotadas con un total de 820.000 euros, del 3 al 22 de junio se gestionaron 946 solicitudes y se concedieron 336.

<https://www.diariodeibiza.es/pitiuses-balears/2020/11/24/atendidos-127-casos-servicio-orientacion-29479275.html>

Atendidos 127 casos en el Servicio de Orientación Familiar

El equipo de Servicios Sociales se coordina con los centros educativos para atender necesidades

24.11.20 | 05:30



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

El Servicio de Orientación Familiar del Ayuntamiento de Santa Eulària ha atendido a 127 familias, con 81 menores de 6 a 11 años y 31 adolescentes de 12 a 18 años, entre el 1 de abril y hasta el 30 de octubre.

Se trata de familias que se han visto obligadas a dejar a sus hijos con los abuelos para cumplir con sus trabajos y no exponerlos o que presentaban dudas de entendimiento con los padres de los menores sobre la protección de los niños en estas circunstancias.

«La emoción predominante es la angustia de separarse de sus hijos», indican y agregan que han trabajado con ellas la gestión de emociones. Se dieron pautas para que los adultos estuvieran tranquilos, se reforzó el pensamiento positivo, el autocontrol, la empatía y la resiliencia.

Se detectaron episodios de elevado estrés en niños más pequeños y momentos de tensión durante el confinamiento, siendo la hora de hacer los deberes una de las situaciones difíciles de gestionar. Además, hubo niños que presentaron más dificultad para entretenerse y jugar y echaban de menos a sus compañeros.

Entre los jóvenes, se vio que en el confinamiento muchos tendían a abusar de las redes sociales. «El uso de estas aplicaciones se ha incrementado notablemente», dicen.

Apoyo educativo

Asimismo, durante el estado de alarma se ayudó a niños que no tenían medios tecnológicos para seguir las clases de forma telemática para quienes se recogía el material de deberes en el colegio y se les llevaba a casa. En concreto se atendió a 58 familias.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

En los meses de verano se gestionó la gratuidad y el seguimiento de 124 niños en las escuelas de verano municipales. Y desde el inicio del curso escolar el equipo de Servicios Sociales se coordina con los centros educativos de todo el municipio para atender las necesidades detectadas.

Por su parte, en el programa de educación alternativa con prácticas en empresa (Alter) atiende a ocho casos.

<https://www.diariodeibiza.es/pitiuses-balears/2020/12/14/ediles-santa-eularia-ceden-servicios-29464826.html>

Los ediles de Santa Eulària ceden a Servicios Sociales el importe de sus cestas

Redacción | Ibiza

14.12.20 | 21:47

Los tres grupos políticos con representación en el Ayuntamiento de Santa Eulària decidieron ayer, por unanimidad, renunciar a las tradicionales cestas de Navidad que recibían y que el importe equivalente se destine al fondo para compra de alimentos para las personas más necesitadas de los Servicios Sociales municipales.

Así, los 21 concejales (13 del grupo popular, 6 del PSOE y 2 de Unides Podem) han renunciado a los vales de 40 euros que les corresponderían ya que este año el Consistorio no entregará cesta de Navidad física a sus trabajadores, siendo esta sustituida por una



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

tarjeta regalo por dicho importe para realizar compras en los comercios locales del municipio. En total, este gesto simbólico de los ediles supone 840 euros más de dotación para la partida de la que los Servicios Sociales toman fondos para ofrecer vales de comida y productos de primera necesidad a las personas con menos recursos.

Esta iniciativa se suma a la decisión de reconvertir las cestas navideñas en tarjetas monedero dotadas de 40 euros para hacer compras en los comercios del municipio de forma que los 14.000 euros previstos sirvan para dinamizar la economía local y se distribuyan de forma más amplia.

<https://www.diariodeibiza.es/pitiuses-balears/2020/12/21/santa-eularia-incorpora-15-trabajadores-29458525.html>

Santa Eulària incorpora 15 trabajadores para servicios sociales y limpieza

Los empleados son los primeros de los 63 que contrata el Consistorio gracias al plan Reactiva del SOIB y trabajarán durante los próximos cuatro meses

redacción | Ibiza

21.12.20 | 20:26



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU



Los trabajadores contratados, ayer, con la alcaldesa de Santa Eulària en el Ayuntamiento. ASE

En la mañana de ayer firmaron sus contratos con el Ayuntamiento de Santa Eulària las primeras 15 personas que se incorporan como personal temporal del Consistorio gracias a la colaboración con el Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB) y su proyecto Reactiva, por el que se ofrecen cuatro meses de trabajo en las administraciones. Se trata de las primeras incorporaciones de las 63 previstas en esta primera fase del plan y servirán para reforzar los Servicios Sociales y para ampliar el personal de limpieza.

La alcaldesa de Santa Eulària, Carmen Ferrer, y los propios interesados rubricaron los acuerdos que permiten la incorporación de este personal que prestará servicio en el Consistorio hasta finales de marzo, gracias al programa Reactiva del SOIB dirigido a que las entidades locales puedan incorporar temporalmente a sus plantillas a personas



desempleadas a causa de la crisis provocada por el covid, o desempleadas de larga duración para que puedan mantener sus habilidades competenciales o para facilitar su recualificación profesional.

Estos primeros seleccionados suman una quincena y se dividen en tres técnicos más para el departamento de Servicios Sociales y el resto trabajarán como limpiadores. En cuanto a las trabajadoras del Área de Bienestar Social, estas se corresponden a su vez con dos educadoras sociales y una trabajadora social, de manera que «reforzarán el trabajo de un departamento que es fundamental para dar atención, protección y seguridad a las personas más vulnerables, pero que este año con la epidemia de coronavirus ha sido imprescindible para poder cubrir todas las necesidades que, de forma extraordinaria, han ido surgiendo», señalaron desde el Consistorio a través de una nota. En los próximos días irán incorporándose el resto de trabajadores hasta completar los 63 previstos en esta primera fase del plan Reactiva y, a partir de la finalización de este primer cupo, se podrán incorporar otros 49 candidatos, también con una duración de contrato prevista de cuatro meses.

Existen tres líneas distintas según las características de las personas a contratar: jóvenes menores de 30 años inscritos en el Sistema de Garantía Juvenil; parados de larga duración, o desocupados de 30 años o más e inscritos un mínimo de tres meses como desempleados en el SOIB o provenientes de un ERTE.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

PETICIONS D'INFORMACIÓ

A més d'aquestes notícies que han set publicades, s'han contestat diverses peticions d'informació de diferents mitjans de comunicació i d'altres organismes o entitats, que són les següents:

Petició

Informació per premsa.

Resposta

Informe de data: 19.05.2020

RECURSOS DESDE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS BÁSICOS DEL AYUNTAMIENTO DE SANTA EULÀRIA DES RIU PARA LA ATENCIÓN POR LA CRISIS DEL COVID-19

1.- ATENCIÓN AL CIUDADANO DE INFORMACIÓN SOBRE LAS MEDIDAS SOCIALES Y ECONÓMICAS CRISIS COVID-19: INICIO EL 14/04/2020. CONTACTO DE LUNES A VIERNES DE 9H A 14H.

- TELÉFONO DIRECTO: **971040248**
- CORREO ELECTRÓNICO: ajuda@santaeularia.com

PARA INFORMACIONES, ORIENTACIONES Y GESTIONES RELACIONADAS con las medidas publicadas por las diferentes administraciones públicas dirigidas a la población en general y muy especialmente a los trabajadores, autónomos, empresas, consumidores, familias y colectivos vulnerables.

- Suspensión de los desahucios por impago de alquiler.
- Prórroga de los alquileres.
- Subsidio de desempleo excepcional.
- Subsidio de empleados del hogar.
- Renta mínima de inserción.
- Suministros.
- Moratoria de la deuda arrendaticia.
- Avals para el pago del alquiler.
- Ayudas directas al alquiler.
- Protección de los consumidores.
- Moratoria de hipotecas.



- Medidas para proteger el empleo.
- Derecho al paro.
- Permisos recuperables
- Medidas y ayudas para autónomos y empresas.
- Otras medidas extraordinarias.

2.- REFUERZO DE LA ATENCIÓN DE LAS NECESIDADES BÁSICAS: INICIO EL 16/03/2020. CONTACTO DE LUNES A VIERNES DE 9 A 14 h, Y ACTUACIONES DE URGENCIA EN COORDINACIÓN CON POLICÍA LOCAL O CON CUALQUIER OTRO SERVICIO DE EMERGENCIAS.

- SE ACTIVA UNA LÍNEA TELEFÓNICA DIRECTA: **971040224**
- CORREO ELECTRÓNICO: serveissocials@santaeularia.com

Descripción: se atienden más de 200 demandas semanales de ayuda para la cobertura de necesidades básicas.

En estos momentos la ayuda que principalmente se está gestionando es de atención inmediata para la cobertura de alimentación y productos básicos de supermercado.

Año	Febrero	Marzo	Abril	Gasto/año
2019	57	88	74	46.337,01€
2020	70	151	204	51.023,45€

El perfil de personas y familias que solicitan esta ayuda es:

- Que finalizaban un plan de intervención en servicios sociales, que habían iniciado dos o tres meses atrás, y se tiene que prorrogar.
- Personas o familias que no han sido nunca atendidas anteriormente en servicios sociales; que habitualmente trabajan de temporada en la hostelería y de momento no van a comenzar, autónomos temporales, artesanos autónomos, personas que trabajaban en la construcción y han acabado contrato pero no saben cuándo van a cobrar la prestación que les corresponda, personas que trabajaban en otro tipo de empresas de servicios, cafeterías, bares, comercios, etc., que han solicitado un erte y no saben si van a tener derecho a cobrar alguna prestación ni cuando, o personas que trabajan en economía sumergida (limpieza de casas, limpieza de barcos, cuidado de niños, cuidado de ancianos, chapuzas relacionadas con la construcción, jardinería, etc.) y efectivamente no tienen derecho a ninguna prestación ni subsidio.

Además se ha realizado la tramitación por carácter de urgencia de la prestación extraordinaria de RESOGA de urgencia en el período abierto del 1/04 al 17/04/2020, con un total de 51 solicitudes realizadas. Con carácter ordinario, desde el 17/04 y hasta el 15/05/2020 se han tramitado 58 solicitudes.



3.- ALBERGUE TEMPORAL DE EMERGENCIA: INICIO EL 15/03/2020. ESTANCIA 24 HRS MIENTRAS DURE EL ESTADO DE ALARMA POR EL COVID-19
ACTUALMENTE ACOGE A UN TOTAL DE: 23 personas; tanto del municipio de Santa Eulària des Riu como de otros municipios (remitidas por Cáritas, Cruz Roja y otros).

Descripción: con la colaboración voluntaria de la empresa Invisa, con una donación de 10 camas y de Cáritas en la donación de mantas.

Durante la primera semana de confinamiento se alojó a 5 personas, en la segunda se aumentó a 10 y progresivamente ha ido aumentando el número hasta llegar a la cifra actual de 25.

El albergue está ubicado en el pabellón municipal de deportes y cuenta con los servicios diarios de:

- Compra de supermercado de alimentos básicos (fruta, pan, agua, servilletas, embutido, etc.).
- Compra de medicamentos y productos de farmacia.
- Recogida y lavado de ropa en lavandería.
- Lavandería.
- Ducha.
- Limpieza de las instalaciones.
- Vigilante de seguridad 24 horas.
- Menú caliente diario, con la colaboración voluntaria de la empresa privada.
- Supervisión y atención socio-educativa.
- Coordinación y gestión.

4.- REORGANIZACIÓN DEL SAD: INICIO 16/03/2020

- REFUERZO DE CASOS: 54 atendidos.
- SERVICIO DE COMPRA A DOMICILIO DE ALIMENTOS, MEDICACIÓN Y OTRAS GESTIONES para casos nuevos por motivo del Covid-19: 14 casos.

El servicio está contratado a la empresa Intress, que lo realiza a través de las 6 trabajadoras familiares con las que cuenta en el municipio de Santa Eulària des Riu y 1 trabajadora social a ½ jornada como coordinadora.

5.- SERVICIO DE COMIDA/MENÚ DIARIO A DOMICILIO: INICIO EL 16/03/2020

PARA PERSONAS MAYORES, SOLAS Y SIN APOYOS FAMILIARES QUE POR RIESGO DE SU SALUD DEBEN ESTAR EN CASA, PERSONAS QUE ESTAN EN SITUACIÓN DE AISLAMIENTO POR INDICACIÓN MÉDICA, FAMILIAS MONOPARENTALES CON VARIOS MENORES DE POCA EDAD A CARGO Y SIN APOYOS, PERSONAS CON ALGÚN TIPO DE ENFERMEDAD O LIMITACIÓN, ETC.: 53 personas atendidas.

Descripción: este servicio consiste en llevar cada día un menú completo de comida caliente al domicilio de la persona. Se ha llevado a cabo a través de la contratación de una empresa privada, a través de la colaboración voluntaria de un restaurante y a través de la colaboración voluntaria de una empresa privada a través de la iniciativa



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

“SantaEulaliaContigo” desde el día 6/04 y con previsión que se prolongue mientras dure el estado de alarma.

6.- SERVICIO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR (SOF) CONFINAMIENTO EN FAMILIA

INICIO EL 1/04/2020, CONTACTO DE LUNES A VIERNES DE 9 A 14 h.

- TELÉFONO: 971.04.02.24

Familias que se han visto obligadas a tener que dejar a sus hijos con los abuelos, para poder cumplir con sus trabajos y no exponer a los menores, dudas acerca de las dificultades de entendimiento con los padres de los menores respecto a la protección de los niños en las circunstancias actuales.

La emoción predominante es la angustia de separarse de sus hijos/as por circunstancias laborales, y los menores pasan el confinamiento con los abuelos.

Hay que destacar que este teléfono nos ha permitido, tanto a la psicóloga como a la educadora social, realizar las citas ya fijadas en las agendas y solicitadas con anterioridad a este momento.

En todos los casos se utilizó la escucha activa y contención para poder gestionar las emociones más recurrentes como la tristeza, el miedo y la incertidumbre que les provoca esta extrema situación y que nos vuelve más vulnerables.

Se les indicaron pautas para, primero, lograr que los adultos puedan estar tranquilos (espacio de relajación), reforzar la labor que realizan a diario y propiciar un momento para favorecer el pensamiento positivo y alejar la frustración y el desconsuelo y agobio que manifiestan sentir muchas madres.

Se ha hecho hincapié en las habilidades emocionales como la conciencia emocional, el autocontrol, la empatía, la resiliencia, para brindarles contención y que sientan que cuentan con un espacio (telefónico) y que son escuchados.

En general, se han detectado episodios de elevado estrés por parte de los más pequeños, que a su vez también repercute en el ánimo de los progenitores. Algunos momentos de tensión que pueden dificultar en mayor o menor medida una convivencia caracterizada por compartir un mismo espacio (en muchas ocasiones muy reducido) durante 24 horas y tras tantos días de confinamiento.

También se ha podido observar que una parte de estos momentos difíciles de gestionar para los padres y madres, llega a la hora de realizar los deberes del colegio. Nos encontramos con niños y niñas con una cantidad considerable de tareas, además de con unos padres que no pueden dedicar toda una mañana o tarde a compensar la carencia del estudio en las aulas.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

Por otro lado, ha habido menores que presentan más dificultad a la hora de entretenerse y de jugar, no solo con la play y/o el móvil.

En todos estos casos, se ha reforzado la creatividad, la necesidad de realizar ejercicio físico siguiendo una rutina diaria y en ocasiones, repasando las tablas de multiplicar a través de adivinanzas y juegos didácticos. Todo esto promoviendo las infinitas ofertas telemáticas, ya sean municipales o de otros ámbitos.

Los menores echan de menos a los compañeros.

Con los jóvenes, la educadora social ha mantenido un contacto estrecho con el fin de reforzar positivamente el esfuerzo que hacen por quedarse en sus casas. El ocio de estos chicos y chicas se basa ahora en muchas horas al teléfono para mantener contacto con sus grupos de iguales. Muchos de ellos tienden a abusar de las redes sociales (Instagram, Tik Tok, etc.) El uso de estas aplicaciones se ha incrementado notablemente, por ejemplo en menores que antes no utilizaban o no tenían teléfono móvil y ahora sus progenitores les han dejado crearse cuentas en diferentes redes sociales para pasar el tiempo.

Desde el 1/04 se han atendido: 92 familias.

Han sido 42 niños y 6 adolescentes.

Casos que llamaron directamente al SOF CONFINAMENT y que no eran conocidos por el servicio: 10, de los cuales 1 con hijo adolescente y el resto fueron niño/as de primaria.

7.- SERVICIO DE TRASLADO DE COMPRA A DOMICILIO: INICIO EL 2/04/2020

SERVICIO DE TRASLADO DE COMPRA DE ALIMENTOS Y PRODUCTOS BÁSICOS A DOMICILIO

- TELÉFONO DIRECTO: **971040224**
- CORREO ELECTRÓNICO: serveissocials@santaeularia.com

Descripción: La demanda se recoge tanto por la Policía Local como directamente, y es gestionada por las trabajadoras sociales o por las educadoras sociales, con la coordinación y realización por parte de la brigada municipal.

Total: 17 casos.

8.- SERVICIO DE APOYO EDUCATIVO: INICIO EL 2/04/2020

SEGUIMIENTO Y AYUDA A LOS/AS NIÑOS/AS QUE NO TIENEN MEDIOS TECNOLÓGICOS PARA SEGUIR LA EDUCACIÓN ONLINE

Descripción: En coordinación de 2 educadoras sociales con colegios de primaria, la brigada municipal recoge el material de deberes en el colegio y lo entrega en el domicilio.

Total familias: 56 familias.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

POR CUESTIONES DE PREVENCIÓN, EL AYUNTAMIENTO HA GARANTIZADO QUE LAS/OS TRABAJADORAS/ES QUE HAN INTERVENIDO EN ESTOS PROYECTOS, EN SITUACIÓN DE POSIBLE CONTACTO ENTRE PERSONAS, SE HAYAN SOMETIDO AL TEST RÁPIDO PARA LA DETECCIÓN DEL COVID-19.

Petició

De: Apico

Enviado el: lunes, 27 de julio de 2020 9:13

Para: rfserveissocials <rfserveissocials@santaeularia.com>

Asunto:

Envío adjunto la Convocatoria de la Comisión del Área junto con la documentación.

Tendrá lugar el próximo lunes 27 de julio a las 10:00 horas.

Unirse a la reunión Zoom

<https://us02web.zoom.us/j/82215684656?pwd=RHRhMmovYVh6TXRoODFOQXJEdS9DZz09>

ID de reunión: [822 1568 4656](#)

Código de acceso: 336112

Antonia Picó Pérez

Resposta

Informe elaborat per el 27.07.2020

INFORME SOBRE LOS RECURSOS PARA LA ATENCIÓN POR LA CRISIS DEL COVID-19 DESDE LOS SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS BÁSICOS DEL AYUNTAMIENTO DE SANTA EULÀRIA DES RIU

1.- ATENCIÓN AL CIUDADANO DE INFORMACIÓN SOBRE LAS MEDIDAS SOCIALES Y ECONÓMICAS CRISIS COVID-19. SERVICIO SANTA EULARIA AJUDA: INICIO EL 14/04/2020. CONTACTO DE LUNES A VIERNES DE 9H A 14H.

- TELÉFONO DIRECTO: 971040248
- CORREO ELECTRÓNICO: ajuda@santaeularia.com

1.1.- PARA INFORMACIONES, ORIENTACIONES Y GESTIONES RELACIONADAS con las medidas publicadas por las diferentes administraciones públicas dirigidas a la población en general y muy especialmente a los trabajadores, autónomos, empresas, consumidores, familias y colectivos vulnerables. Equipo formado por 15 personas, entre TS, auxiliares administrativos, abogados, y técnicos de orientación laboral que han llegado a atender un total de **1.625 demandas**. Sobre:



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

- Suspensión de los desahucios por impago de alquiler.
- Prórroga de los alquileres.
- Subsidio de desempleo excepcional.
- Subsidio de empleados del hogar.
- Renta mínima de inserción.
- Suministros.
- Moratoria de la deuda arrendaticia.
- Avals para el pago del alquiler.
- Ayudas directas al alquiler.
- Protección de los consumidores.
- Moratoria de hipotecas.
- Medidas para proteger el empleo.
- Derecho al paro.
- Permisos recuperables.
- Medidas y ayudas para autónomos y empresas.
- Otras medidas extraordinarias.

1.2.- INFORMACIÓN, TRAMITACIÓN Y GESTIÓN DE AYUDAS DE ALQUILER DEL AYUNTAMIENTO: se creó una cuenta de correo específica (ayudasalquiler2020@santaeularia.com), para asumir las solicitudes que no llegaban a poder comunicarse a través de la línea de teléfono directa activada, con el objetivo de que la partida económica destinada de 250.000 euros llegase al mayor número de familias del municipio. Desde el día 6 de mayo y hasta el día 3 de junio, en que acabó el plazo de solicitud, se tramitaron un total de 526 solicitudes.

1.3.- INFORMACIÓN, TRAMITACIÓN Y GESTIÓN DE AYUDAS DEL AYUNTAMIENTO A AUTÓNOMOS Y PYMES: del 3 al 22 de junio se abre una convocatoria para ayudas a autónomos y micropymes, con un total de 600.000 euros. Finalizado el plazo de solicitud, se han gestionado un total de 934 solicitudes.

2.- REFUERZO DE LA ATENCIÓN DE LAS NECESIDADES BÁSICAS: INICIO EL 16/03/2020. CONTACTO DE LUNES A VIERNES DE 9 A 14 h, Y ACTUACIONES DE URGENCIA EN COORDINACIÓN CON POLICÍA LOCAL O CON CUALQUIER OTRO SERVICIO DE EMERGENCIAS.

- SE ACTIVA UNA LÍNEA TELEFÓNICA DIRECTA: **971040224**
- CORREO ELECTRÓNICO: serveissocials@santaeularia.com

Descripción: se llegan a atender más de 400 demandas semanales, sobre todo de ayuda para la cobertura de necesidades básicas.

ALIMENTACIÓN Y PRODUCTOS BÁSICOS DE SUPERMERCADO

Se puede extraer la siguiente comparativa respecto al año anterior:



Número de personas atendidas por mes y gasto total por este concepto durante estos meses:

Año	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Gasto de febrero a junio
2019	57	88	74	15	24	50.975,72€
2020	70	151	219	435	409	144.131,27€

El perfil de personas y familias que solicitan esta ayuda es:

- Que finalizaban un plan de intervención en servicios sociales, que habían iniciado dos o tres meses atrás, y se tiene que prorrogar.
- Personas o familias que no han sido nunca atendidas anteriormente en servicios sociales; que habitualmente trabajan de temporada en la hostelería y de momento no van a comenzar, autónomos temporales, artesanos autónomos, personas que trabajaban en la construcción y han acabado contrato pero no saben cuándo van a cobrar la prestación que les corresponda, personas que trabajaban en otro tipo de empresas de servicios, cafeterías, bares, comercios, etc., que han solicitado un erte y no saben si van a tener derecho a cobrar alguna prestación ni cuando, o personas que trabajan en economía sumergida (limpieza de casas, limpieza de barcos, cuidado de niños, cuidado de ancianos, chapuzas relacionadas con la construcción, jardinería, etc.) y efectivamente no tienen derecho a ninguna prestación ni subsidio.

RENTA SOCIAL GARANTIZADA: Además, se ha realizado la tramitación por carácter de urgencia de la prestación extraordinaria de RESOGA de urgencia en el período abierto del 1/04 al 17/04/2020, con un total de 51 solicitudes realizadas. Con carácter ordinario, desde el 17/04 y hasta el 1/06/2020 se han tramitado 93 solicitudes. Sumando un total de 144 solicitudes tramitadas.

3.- ALBERGUE TEMPORAL DE EMERGENCIA: INICIO EL 15/03/2020. ESTANCIA 24 HORAS MIENTRAS DURE EL ESTADO DE ALARMA POR EL COVID-19

Se han llegado a acoger a un total de 23 personas; tanto del municipio de Santa Eulària des Riu como de otros municipios (remitidas por Cáritas, Cruz Roja y otros).

Descripción: con la colaboración voluntaria de la empresa Invisa, con una donación de 10 camas y de Cáritas en la donación de mantas.

Durante la primera semana de confinamiento se alojó a 5 personas, en la segunda se aumentó a 10 y progresivamente ha ido aumentando el número, una vez que el albergue temporal del Consell y el del Ayuntamiento de Sant Josep han llegado al máximo de su capacidad.

El albergue se ha ubicado en el Pabellón municipal de deportes y cuenta con los servicios diarios de:



- Compra de supermercado de alimentos básicos (fruta, pan, agua, servilletas, embutido, etc.).
- Compra de medicamentos y productos de farmacia.
- Recogida y lavado de ropa en lavandería.
- Lavandería.
- Ducha.
- Limpieza de las instalaciones.
- Vigilante de seguridad 24 horas.
- Menú caliente diario, con la colaboración voluntaria de la empresa privada.
- Supervisión y atención socio-educativa.
- Coordinación y gestión.

4.- REORGANIZACIÓN DEL SAD: INICIO 16/03/2020

- REFUERZO DE CASOS: 54 atendidos.
- SERVICIO DE COMPRA A DOMICILIO DE ALIMENTOS, MEDICACIÓN Y OTRAS GESTIONES para casos nuevos por motivo del Covid-19: 14 casos.

El servicio está contratado a la empresa Intress, que lo realiza a través de las 6 trabajadoras familiares con las que cuenta el municipio de Santa Eulària des Riu y 1 trabajadora social a 1/2 jornada como coordinadora.

5.- SERVICIO DE COMIDA/MENÚ DIARIO A DOMICILIO: INICIO EL 16/03/2020

PARA PERSONAS MAYORES, SOLAS Y SIN APOYOS FAMILIARES QUE POR RIESGO DE SU SALUD DEBEN ESTAR EN CASA, PERSONAS QUE ESTAN EN SITUACIÓN DE AISLAMIENTO POR INDICACIÓN MÉDICA, FAMILIAS MONOPARENTALES CON VARIOS MENORES DE POCA EDAD A CARGO Y SIN APOYOS, PERSONAS CON ALGÚN TIPO DE ENFERMEDAD O LIMITACIÓN, ETC.: 53 personas atendidas.

Descripción: este servicio consiste en llevar cada día un menú completo de comida caliente al domicilio de la persona. Se ha llevado a cabo a través de la contratación de una empresa privada, a través de la colaboración voluntaria de un restaurante y a través de la colaboración voluntaria de una empresa privada a través de la iniciativa "SantaEulaliaContigo" desde el día 6/04 y mientras ha durado el estado de alarma, hasta el 21/06/2020.

6.- SERVICIO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR (SOF) CONFINAMIENTO EN FAMILIA

INICIO EL 1/04/2020, CONTACTO DE LUNES A VIERNES DE 9 A 14 h.

- TELÉFONO: 971.04.02.24

Familias que se han visto obligadas a tener que dejar a sus hijos con los abuelos, para poder cumplir con sus trabajos y no exponer a los menores, dudas acerca de las dificultades



de entendimiento con los padres de los menores respecto a la protección de los niños en las circunstancias actuales.

La emoción predominante es la angustia de separarse de sus hijos/as por circunstancias laborales, y los menores pasan el confinamiento con los abuelos.

Hay que destacar que este teléfono nos ha permitido, tanto a la psicóloga como a la educadora social, realizar las citas ya fijadas en las agendas y solicitadas con anterioridad a este momento.

En todos los casos se utilizó la escucha activa y contención para poder gestionar las emociones más recurrentes como la tristeza, el miedo y la incertidumbre que les provoca esta extrema situación y que nos vuelve más vulnerables.

Se les indicaron pautas para, primero, lograr que los adultos puedan estar tranquilos (espacio de relajación), reforzar la labor que realizan a diario y propiciar un momento para favorecer el pensamiento positivo y alejar la frustración y el desconsuelo y agobio que manifiestan sentir muchas madres.

Se ha hecho hincapié en las habilidades emocionales como la conciencia emocional, el autocontrol, la empatía, la resiliencia, para brindarles contención y que sientan que cuentan con un espacio (telefónico) y que son escuchados.

En general, se han detectado episodios de elevado estrés por parte de los más pequeños, que a su vez también repercute en el ánimo de los progenitores. Algunos momentos de tensión que pueden dificultar en mayor o menor medida una convivencia caracterizada por compartir un mismo espacio (en muchas ocasiones muy reducido) durante 24 horas y tras tantos días de confinamiento.

También se ha podido observar que una parte de estos momentos difíciles de gestionar para los padres y madres, llega a la hora de realizar los deberes del colegio. Nos encontramos con niños y niñas con una cantidad considerable de tareas, además de con unos padres que no pueden dedicar toda una mañana o tarde a compensar la carencia del estudio en las aulas.

Por otro lado, ha habido niños/as que presentan más dificultad a la hora de entretenerse y de jugar, no solo con la play y/o móvil.

En todos estos casos, se ha reforzado la creatividad, la necesidad de realizar ejercicio físico siguiendo una rutina diaria y en ocasiones, repasando las tablas de multiplicar a través de adivinanzas y juegos didácticos. Todo esto promoviendo las infinitas ofertas telemáticas, ya sean municipales o de otros ámbitos.

Los menores echan de menos a los compañeros.



Con los jóvenes, la educadora social ha mantenido un contacto estrecho con el fin de reforzar positivamente el esfuerzo que hacen por quedarse en sus casas. El ocio de estos chicos y chicas se basa ahora en muchas horas al teléfono para mantener contacto con sus grupos de iguales. Muchos de ellos tienden a abusar de las redes sociales (Instagram, Tik Tok, etc.) El uso de estas aplicaciones se ha incrementado notablemente, por ejemplo, en menores que antes no utilizaban o no tenían teléfono móvil y ahora sus progenitores les han dejado crearse cuentas en diferentes redes sociales para pasar el tiempo.

Desde el 1/04 se han atendido: 92 familias. Con 52 menores de 6 y 11 años y 23 adolescentes de entre 12 y 18 años.

7.- SERVICIO DE TRASLADO DE COMPRA A DOMICILIO: INICIO EL 2/04/2020
SERVICIO DE TRASLADO DE COMPRA DE ALIMENTOS Y PRODUCTOS BÁSICOS A DOMICILIO

- TELÉFONO DIRECTO: **971040224**
- CORREO ELECTRÓNICO: serveissocials@santaeularia.com

Descripción: La demanda se recoge tanto por la Policía Local como directamente, y es gestionada por las trabajadoras sociales o por las educadoras sociales, con la coordinación y realización por parte de la brigada municipal.

Total: 17 casos.

8.- SERVICIO DE APOYO EDUCATIVO: INICIO EL 2/04/2020
SEGUIMIENTO Y AYUDA A LOS/AS NIÑOS/AS QUE NO TIENEN MEDIOS TECNOLÓGICOS PARA SEGUIR LA EDUCACIÓN ONLINE

Descripción: En coordinación de 2 educadoras sociales con colegios de primaria, la brigada municipal recoge el material de deberes en el colegio y lo entrega en el domicilio.

Total familias: 56 familias.

PROGRAMA ALTER (educación alternativa con prácticas en empresa): 7 casos.

SITUACIÓN ACTUAL 24.07.2020

1.- SERVICIO SANTA EULARIA AJUDA

RESOLUCIÓN en proceso de las ayudas de alquiler municipales y las ayudas a pymes.

GESTIÓN de ayudas extraordinarias de alquiler del Govern Balear, cuyo plazo de solicitud acaba el 31 de julio. Hasta ahora se han ayudado a tramitar un total de 34.



2.- REFUERZO DE LA ATENCIÓN DE LAS NECESIDADES BÁSICAS

PERSONAL: continuidad de las 2 trabajadoras sociales contratadas.

NUEVA TARJETA MONEDERO: desde el 21 de mayo ha comenzado a utilizarse este nuevo recurso para cubrir las necesidades básicas, sustituyendo a los vales que se estaban usando hasta ese momento.

- Número de Tarjetas entregadas hasta el día 22 de julio: 352
- Total partida destinada hasta el 22 de julio: 71.090€

REACTIVACIÓN DE PLAZOS ADMINISTRATIVOS, que ha derivado en actuaciones de:

- Tramitación de ayudas para el pago de deudas en los suministros de luz y agua.
- Informes para bonificación municipal en el suministro de agua.
- Informes de precariedad para la suspensión de desahucios.
- Ayudas económicas para el pago de mudanzas y trasteros con motivo de desahucios.
- Ayudas económicas para el pago de retornos a lugares de origen o con apoyos: 4 tramitados y varios en consideración, a la espera de decidir al final de la temporada de verano.

CONVENIO DE COLABORACIÓN CON EL CONSELL INSULAR: se ha aprobada en JGL del 16 de julio la firma de un convenio de colaboración con el Consell para las medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social de la covid-19, con una aportación de 161.680,40€, de los cuales 33.030,40€ son del GB y 128.650,00€ del Consell.

INGRESO MÍNIMO VITAL: viene a sustituir a las RMI y las RESOGA. Es una prestación de la Seguridad Social y de acceso universal, que se solicita individualmente por la persona interesada. Desde los SSCB estamos gestionando 38 solicitudes de personas que tienen pocas capacidades informáticas o falta de internet/ordenador/etc.

3.- ALBERGUE TEMPORAL DE EMERGENCIA

- 1 persona realojada en un camping.
- 1 persona realojada en el SAM (servicio de acogida ubicado en Ibiza)
- 12 personas: con seguimiento de trabajadora social para la cobertura de alimentación, de las cuales se encuentran: 2 en lista de espera de plaza disponible en SAM, 5 que no aceptan y 5 que no son perfil de albergue.

4.- REORGANIZACIÓN DEL SAD: se ha retomado la atención normalizada de los 83 casos regulares.

5.- SERVICIO DE COMIDA/MENÚ DIARIO A DOMICILIO: se continúa atendiendo a 4 casos.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

6.- SERVICIO DE ORIENTACIÓN FAMILIAR (SOF) CONFINAMIENTO EN FAMILIA

A partir del lunes 8 de junio se ha continuado con atención telefónica del SOF atendiendo a 70 familias con 21 niños/as y 4 adolescentes, de las cuales 4 son nuevas demandas.

Además, a partir del mes de julio se realizaron 10 citas presenciales con madres/padres y se atendieron a 9 niños/as y 3 adolescentes.

7.- SERVICIO DE APOYO EDUCATIVO

Gestión de la gratuidad y seguimiento de 124 niños/as remitidos a las Escuelas de Verano municipales.

Rosa Ferrer Ferrer, Coord. i Treballadora Social
Serveis Socials d'Atenció Primària
C/ Mariano Riquer Wallis n. 4, pis 4 t
07840-Sta. Eulària des Riu. Eivissa
Tel. 971332800, ext. 503
rfserveissocials@santaeularia.com

Petició

De: Isabel Nadal Amengual <isabel.nadal@fueib.org>

Enviado el: lunes, 3 de agosto de 2020 14:40

Para: rfserveissocials <rfserveissocials@santaeularia.com>

Asunto: Re: Recerca social OSIB

Aquesta informació és molt positiva per la nostra recerca, és genial!

Mil gràcies, Rosa!

No dubti en contactar amb mi (o qualsevol membre d'OSIB) pel que necessiti!

Passi una bona tarda,

Missatge de rfserveissocials <rfserveissocials@santaeularia.com> del dia dl., 3 d'ag. 2020 a les 13:50:

Bon dia,

Adjunt remet l'informe actualitzat amb les darreres dades del nostre servei. Esperem que us serveixi.

Salut,



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

De: Isabel Nadal Amengual <isabel.nadal@fueib.org>
Enviado el: jueves, 30 de julio de 2020 11:16
Asunto: Recerca social OSIB

Bon dia!

El meu nom és Isabel Nadal Amengual, sociòloga investigadora de l'OSIB (Observatori Social de les Illes Balears) a la UIB.

La Cap Secció de Serveis Socials d'Eivissa, Ana Andreu, va remetre'm aquesta direcció de correu electrònic.

Per la recerca social que estem portant a terme a l'OSIB, sobre l'impacte de la COVID-19 a la societat de les Illes Balears, necessitem dades del vostre servei registrades aquest 2020.

La finalitat de la recopilació d'aquestes dades és observar si hi ha hagut augment de demandes; nous perfils demandants; si s'ha posat en marxa algun dispositiu, mecanisme, recurs... Si s'ha desplegat algun servei o alguna mesura especial per a pal·liar la crisi de la COVID-19.

És molt important poder tenir algunes dades d'Eivissa, atès que sovint Mallorca queda sobrerrepresentada als informes socials sobre les Balears, i altres illes, com Eivissa, queden infrarrepresentades i no és just.

Seria molt interessant tenir dades sobre:

- RESOGA, RMI/IMV
- Assistència a domicili
- Repartiment de menjar
- Servei 24h d'atenció a la dona en situació de violència
- Servei d'assistència a menors
- Altres...

És possible tenir alguna d'aquestes dades? Mil gràcies! Vos desig un bon estiu! Espero la vostra resposta, Atentament,

Isabel Nadal Amengual



Tècnica sociòloga - FUEIB OSIB

Resposta

Informe elaborat per al 27.07.2020

PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ EN ATRES ORGANISMES

- ✓ Consell de Serveis Socials insular.
- ✓ Estudi i Diagnòstic per a l'elaboració del Pla Insular de Serveis Socials.
- ✓ Reunions de coordinació insular dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics.
- ✓ Protocol per a l'activació d'ajudes socials des de l'equip Vio-gen de la Guàrdia Civil.
- ✓ Red CAI (Ciudades Amigas de la Infancia) d'UNICEF.
- ✓ CEM.
- ✓ Ayuda Oficial al Desarrollo de la FEMP.
- ✓ Observatorio de Personas Mayores del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.
- ✓ Mesa d'Exclusió Social.
- ✓ Pacto de Estado Contra la Violencia de Género.
- ✓ Comissió Interdisciplinària Insular de Violència de Gènere.
- ✓ Comissió Interdisciplinària Insular en matèria de Menors.
- ✓ Comissió Interinstitucional d'Avaluació i Seguiment del Protocol Marc Interdisciplinari d'actuacions en Casos de Maltractament Infantil (RUMI), del Govern Balear.
- ✓ Mapa d'actius de Salut de la Conselleria de Salut, Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera.
- ✓ Participació en el programa de tancament del projecte "Un Mar de Posibilidades"



REFLEXIONS I VALORACIONS FINALS

De l'equip professional

Aquest any 2020 hem de fer menció de l'enorme capacitat d'adaptació i flexibilitat per a la reorganització de tot l'equip de treballadores del departament, que des del primer moment de l'entrada en vigor de l'estat d'alarma, han set capaces de donar resposta a aquesta nova situació i gran volum de demandes que ens hem trobat al Departament de Serveis Socials.

Han donat mostra del gran nivell professional que les caracteritza, que de vegades ha suposat un esforç a per la conciliació laboral i personal.

Del servei

Inclòs dins la declaració de **servei essencial**, s'ha reforçat el servei tant de personal com de recursos econòmics, per poder assolir el volum de demanda rebuda.

Com a novetat, també, s'ha instal·lat una aplicació de gravació de les trucades que es reben des de la centraleta del servei.

A l'enorme pressió assistencial que ha patit el servei, hem d'afegir la pressió per les constants peticions d'informació sobre dades d'atenció, actuacions que s'estaven portant a terme, etc., per part de premsa, diferents organismes i altres administracions. Això ens ha fet patir i evidenciar la falta de coneixement que es té sobre la tasca dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics, sobretot en un moment de crisi. En aquest sentit, aquesta situació ens ha fet pensar en la falta de comprensió cap al servei, que en un moment com el que s'ha viscut s'havia de dedicar prioritàriament a l'atenció de l'angoixa i de la cobertura de necessitats tant bàsiques com l'alimentació de les famílies.



AJUNTAMENT DE
SANTA EULÀRIA DES RIU

De l'Ajuntament:

Es continua amb una fluida coordinació politicotècnica, sobretot amb la implicació de la regidora d'Assumptes Socials com a responsable directe, i amb el compromís institucional de mantenir els projectes que es porten a terme des dels darrers anys.