

Memòria dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics

Any 2021

Ajuntament de Manacor

Elaborada pel Departament de Serveis Socials

Índex

1. Presentació.....	3
2. Estructura, organització i mitjans.....	4
2.1. Normativa.....	4
2.2. Competències i funcions.....	5
2.3. Seus i dades de contacte.....	7
2.4. L'equip humà de Serveis Socials.....	8
3. Persones i famílies ateses.....	10
3.1. Atenció social bàsica	10
3.1.1. Servei d'informació, orientació i assessorament.....	10
3.1.2. Dades d'atenció dels diferents col·lectius i prestacions específics.....	23
3.1.2.1. Atenció a la infància i adolescència en risc i les seves famílies.....	23
3.1.2.2. Atenció a les dones víctimes de violències masclistes.....	26
3.1.2.3. Atenció a la població nouvinguda.....	28
3.1.2.4. Prestacions econòmiques d'urgència social.....	31
3.1.2.5. Banc d'aliments.....	37
3.1.3. Dades d'atenció social bàsica a persones amb dependència.....	39
3.1.3.1. Servei d'ajuda a domicili.....	39
3.1.3.2. Servei de teleassistència domiciliària.....	40
3.1.3.3. Servei de préstec d'ajudes instrumentals de suport a la mobilitat.....	44
3.1.3.4. Servei municipal de menjar a domicili.....	45
3.1.3.5. Centre d'estades diürnes.....	46

3.2. Programes i actuacions de prevenció.....	48
3.2.1. Intervencions socioeducatives de prevenció.....	48
3.2.1.1. Oferta de prevenció i coeducació als centres educatius del municipi.....	48
3.2.1.2. Projecte Patis Oberts.....	52
3.2.1.3. Programa ALTER i PISE.....	53
3.2.2. Intervenció psicosocial (individual i grupal).....	54
3.2.3. Programa d'acompanyament a la inserció sociolaboral (2021-2023).....	55
3.2.4. Intervenció comunitària i de treball en xarxa.....	58
3.2.4.1. Projecte Benvinguda: Català A1.....	59
3.2.4.2. Taula de Coordinació local contra les violències masclistes.....	60
3.2.4.3. Xarxa de salut mental i addiccions.....	61
3.2.4.4. Taula Proinfància.....	62
3.2.4.5. Campanya “Cap infant sense il·lusió”.....	62
4. Convenis i contractes.....	64
4.1. Convenis.....	64
4.2. Contractes majors.....	66
4.3. Contractes menors.....	66
5. Formació del personal.....	67
6. Alumnat en pràctiques.....	69
7. Subvencions nominatives.....	69
8. Pressupost.....	70
9. Conclusions i reptes 2022.....	71

1. Presentació

Els serveis socials comunitaris bàsics són el primer nivell d'atenció del sistema públic de serveis socials.

Atenen els ciutadans i ciutadanes de forma personalitzada i estan integrats per un conjunt organitzat i coordinat d'accions professionals amb l'objectiu de millorar el benestar social i afavorir la integració de les persones.

L'objecte principal és promoure els mecanismes per conèixer, prevenir i intervenir amb persones, famílies i grups socials, especialment si es troben en situacions de risc social o d'exclusió. S'organitzen territorialment i estan dotats d'equips multidisciplinaris orientats a l'atenció individual, familiar i col·lectiva. Ofereixen atenció, orientació i assessorament sobre tots els serveis i prestacions als quals es pot accedir. També poden promoure mesures d'inserció social i laboral, i de prevenció i atenció a maltractaments. Tramiten les prestacions econòmiques d'urgència social, les prestacions econòmiques d'àmbit municipal, i les altres que els siguin atribuïdes.

Igualment, treballen amb les entitats i associacions de la seva zona en projectes conjunts relacionats amb l'atenció social. D'aquesta manera contribueixen a prevenir el risc d'exclusió i enforteixen els llaços de cohesió social.

Amb tot això explicat, la memòria que a continuació es presenta intenta recollir el màxim de dades quantitatives en relació amb l'atenció realitzada, tant individual, com grupal com comunitària, al llarg de l'any 2021 al municipi de Manacor. Un any en què la pandèmia de la Covid-19 encara hi ha estat molt present. Per altra banda, també intenta recollir totes aquelles accions que malgrat que no són atenció social directa, també són bàsiques per al desenvolupament del servei.

Per últim, aquesta memòria pretén ser un instrument que faciliti l'avaluació de les polítiques socials implementades a Manacor els pròxims anys.

2. Estructura, organització i mitjans

2.1 Normativa

La normativa bàsica de referència amb què es regula el Departament de Serveis Socials és:

- Llei 4/2009, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears (BOIB núm. 89, de 18 de juny de 2009).
- Decret 66/2016, de 18 de novembre, pel qual s'aprova la cartera bàsica de serveis socials de les illes balears 2017/2020 i s'estableixen principis generals per les carteres insulars i locals.
- Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears.
- Llei orgànica 8/2021, de 4 de juny, de protecció integral a la infància i l'adolescència davant la violència.
- Llei Orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.
- Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes de les Illes Balears.
- Llei 8/2021, de 2 de juny, per la qual es reforma la legislació civil i processal per el suport a les persones amb discapacitat en l'exercici de la seva capacitat jurídica.
- Decret 48/2011, de 13 de maig, pel qual es regulen els principis generals i les directrius de coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics.
- Decret 10/2013, de 28 de febrer, pel qual es fixen els principis generals del Registre Unificat de Serveis socials de les Illes Balears i dels procediments per a l'autorització i l'acreditació de serveis socials, i es regulen la secció suprainsular del registre i els procediments per autoritzar i acreditar serveis socials d'àmbit suprainsular.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, Reguladora de les Bases del Règim Local.
- Reial Decret Legislatiu 781/1986, de 18 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de les disposicions legals vigents en matèria de Règim Local.
- Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears.
- Llei 11/2020, de 30 de desembre, de pressuposts generals de l'estat per a l'any 2021.

A l'àmbit municipal:

- Al 2021 s'ha aprovat definitivament en data 11 de setembre de l'any 2021 (BOIB núm.408507) el Reglament intern per a la regulació de les prestacions econòmiques d'urgència social de l'Ajuntament de Manacor, que ha substituït l'anterior aprovat al 1997.
- Reglament del servei de teleassistència domiciliària aprovat definitivament al Ple de 14 de setembre de 2015. BOIB núm. 153 de 20 d'octubre de 2015.

- Reglament del Servei d'ajuda a domicili dels serveis socials comunitaris bàsics, aprovat definitivament al Ple de 10 d'octubre de 2016.
- BOIB núm. 146 de 19 de novembre de 2016.
- Reglament intern dels centres d'estades diürnes, aprovat definitivament al Ple de 13 de juny de 2016. BOIB núm. 93 de 23 de juliol de 2016.
- Reglament intern d'ajudes instrumentals aprovat definitivament al Ple de dia 10 d'octubre de 2016. BOIB núm. 146 de 19 de novembre de 2016.
- Reglament intern del Servei Municipal de Menjar a Domicili de l'Ajuntament de Manacor, BOIB núm. 133 de 31 d'octubre de 2017. Aprovació definitiva: Ple de dia 8 de gener de 2018 BOIB núm. 24 de 22 de febrer de 2018.

2.2 Competències i funcions

Competències

En l'**article 38 de la Llei 4/2009**, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears es determina que les competències dels municipis en matèria de serveis socials són:

- a) Crear, organitzar i gestionar els serveis socials que considerin necessaris dins el seu municipi, tant propis com delegats per altres administracions, d'acord amb la cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponent, i els plans estratègics autonòmic i insular.
- b) Estudiar i detectar les necessitats dins el seu àmbit territorial.
- c) Establir centres i serveis que constitueixen l'àmbit propi dels serveis socials comunitaris.
- d) Aprovar la cartera de serveis municipals.
- e) Definir les zones bàsiques i les àrees en el seu àmbit municipal.
- f) Col·laborar amb el Govern de les Illes Balears i el consell insular corresponent en l'elaboració d'estadístiques i mapes de serveis socials en el seu àmbit territorial.
- g) Col·laborar amb el Govern de les Illes Balears i el consell insular corresponent en la coordinació, el control i la inspecció de les activitats en matèria de serveis socials, dins el seu àmbit territorial, en les condicions que es determinin reglamentàriament.
- h) Concertar la gestió de serveis socials, en el seu àmbit territorial, amb entitats públiques o privades d'acord amb la normativa vigent i les disposicions que la despleguin.
- i) Fomentar la coordinació i la integració, en el seu àmbit territorial, dels serveis socials amb altres sistemes de protecció social.
- j) Exercir les funcions que els deleguin el Govern de les Illes Balears o el consell insular corresponent en les condicions que s'acordin en un conveni amb aquesta finalitat.
- k) Mantenir actualitzat el sistema informatiu de les persones usuàries de serveis socials comunitaris.
- l) Aplicar els protocols d'actuació que resultin dels plans sectorials.

- m) Fomentar la participació de la ciutadania, el teixit associatiu i el voluntariat social en la prevenció i la resolució dels problemes en matèria de serveis socials.
- n) Facilitar la promoció i la creació dels centres i serveis que constitueixen l'àmbit propi dels serveis socials especialitzats, en coordinació amb el consell insular corresponent, d'acord amb la cartera de serveis socials i el pla estratègic corresponents.
- o) Participar en l'elaboració dels plans i programes dels consells insulars i de l'Administració autonòmica, i en l'aprovació de plans estratègics de serveis socials i plans sectorials d'àmbit municipal.
- p) Organitzar la formació en l'àmbit dels serveis socials.

Funcions

En l'**article 14 de la llei 4/2009**, d'11 de juny, de Serveis Socials de les Illes Balears es determina que les principals funcions dels serveis socials comunitaris bàsics són les següents:

- a) Detectar les situacions de risc i de necessitat personal, familiar i comunitària en llur àmbit territorial.
- b) Valorar les situacions de necessitat i fer-ne el diagnòstic social, des d'una perspectiva interdisciplinària, que es fa a petició de la persona usuària, del seu entorn familiar, de convivència o social o a petició d'altres serveis de la xarxa pública de serveis socials.
- c) Oferir informació, orientació i assessorament a les persones amb relació als drets i els recursos socials i a les actuacions socials a què poden tenir accés.
- d) Elaborar un pla d'intervenció comunitària que doni resposta a les necessitats detectades i avaluar-lo periòdicament.
- e) Acomplir les actuacions preventives, el tractament social i les intervencions necessàries en situacions de necessitat social, i fer-ne l'avaluació.
- f) Intervenir en els nuclis familiars o de convivència en situació de necessitat social, especialment si hi ha menors.
- g) Proposar i establir el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal, excepte en les situacions en què la persona estigui ingressada de manera permanent en un centre de la xarxa pública. En aquests darrers casos, l'han d'elaborar els serveis de treball social del centre de la xarxa pública.
- h) Revisar el programa individual d'atenció a la dependència i de promoció de l'autonomia personal, quan correspongui.
- i) Impulsar projectes comunitaris i programes transversals, especialment els que cerquen la integració i la participació socials de les persones, les famílies, les unitats de convivència i els grups en situació de risc.
- j) Fomentar la participació activa de la ciutadania mitjançant estratègies socioeducatives que impulsin la solidaritat i la cooperació social organitzada.

- k) Prestar serveis d'ajuda a domicili, teleassistència i suport a la unitat familiar o de convivència, en coordinació amb els serveis sanitaris a domicili.
- l) Prestar serveis d'intervenció socioeducativa no residencial per a infants i adolescents.
- m) Orientar l'accés als serveis socials especialitzats, especialment els d'atenció diürna, tecnològica i residencial.
- n) Promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa.
- o) Gestionar prestacions d'urgència social.
- p) Aplicar protocols de detecció, prevenció i atenció davant maltractaments a persones dels col·lectius més vulnerables.
- q) Gestionar la tramitació de les prestacions econòmiques d'àmbit municipal i les altres que li siguin atribuïdes.
- r) Coordinar-se amb els serveis socials especialitzats, amb els equips professionals dels altres sistemes de benestar social, amb les entitats del món associatiu i amb les que actuen en l'àmbit dels serveis socials.

2.3 Seus i dades de contacte

Els Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'Ajuntament de Manacor disposen de dues unitats de treball social (UTS), una ubicada a Manacor i l'altra a Porto Cristo.

La UTS de Manacor atén la població que està empadronada i/o resideix als nuclis de Manacor i Son Macià.

La UTS de Porto Cristo atén la població que està empadronada i/o resideix als nuclis de Porto Cristo, s'Illot - Cala Morlanda, s'Estany den Mas, Cala Anguila - Cala Mendia - Cala Murada i Cales de Mallorca.

UTS: Serveis Socials Comunitaris Bàsics de Manacor

C/ Major, 22, 1r i 2n pis Tel. 662350844

UTS: Serveis Socials Comunitaris Bàsics de Porto Cristo / zona costanera

C/ d'en Gual, 31 Tel. 662320208 - 662350844

2.4 L'equip humà de Serveis Socials

Durant l'any 2021 la plantilla de Serveis Socials ha estat formada per un total de 43 professionals procedents de diferents disciplines que treballen per promoure el benestar social dels ciutadans i ciutadanes del municipi de Manacor.

Els i les professionals són el motor dels serveis socials municipals i són els que vetlen per orientar les persones en la resolució dels seus problemes, tot actuant sempre en el marc dels drets fonamentals i la dignitat, atesos els col·lectius més vulnerables i els àmbits d'actuació prioritaris.

Perfils professionals i ràtios segons normativa

La ràtio actual ve determinada per la Llei de Serveis Socials 4/2009 i aquesta preveu els perfils professionals d'educació social, treball social i auxiliar administratiu. La ràtio actual determina un treballador/a social i un educador/a social per a cada 5.000 - 7.500 habitants, i un auxiliar administratiu per a cada 10.000 habitants.

Així doncs, a un municipi de 44.527 habitants li corresponen 8,5 treballadors/es socials i 8,5 educadors/es socials.

Pel que fa al perfil d'auxiliar administratiu, la ràtio és d'un per cada 10.000 habitants, i, per tant, a Manacor li corresponen 5 auxiliars.

Durant bona part del 2020 i 2021, una de les tasques en què s'han invertit més esforços ha estat el compliment de ràtios al departament, així com reforçar la plantilla davant el gran increment de demanda sofert a partir de la pandèmia de la Covid-19.

L'any 2021 s'ha disposat del personal següent:

Treballadors en plantilla:

- 1 treballadora social - coordinadora.
- 7 treballadores socials. Una d'elles amb funcions temporals de coordinació.
- 5 educadores socials. Una d'elles amb funcions temporals de coordinació.
- 5 auxiliars administratius. Tres d'ells incorporats en plantilla durant el 2021.
- 9 treballadores familiars i 2 auxiliars de a llar.
- Personal dels centres de dia: 1 infermera, 1 fisioterapeuta, 11 auxiliars de clínica, 1 auxiliar de serveis (fins al mes de juliol).

Durant el 2021 l'equip s'ha vist reforçat amb personal temporal:

- 2 psicòlogues, contractades mitjançant un projecte temporal d'ocupació.
- 1 psicòloga contractada per incorporació de crèdit extraordinari de l'any 2020 - 2021 amb data de fi de contracte el 31 de desembre de 2021.
- 1 psicòleg contractat pel Conveni de col·laboració entre l'Institut Mallorquí d'Affers Socials i l'Ajuntament de Manacor per a la implementació de serveis especialitzats i prestacions econòmiques pròpies als serveis socials comunitaris dels municipis de Mallorca el període 2020/2021 amb data de fi de contracte el 31 de desembre de 2021.
- 5 treballadores familiars per incorporació de crèdit extraordinari de l'any 2020 - 2021 amb data de fi de contracte el 31 de desembre de 2021.
- 5 treballadores socials per incorporació de crèdit extraordinari de l'any 2020 - 2021 i pel Conveni de col·laboració entre l'Institut Mallorquí d'Affers Socials (IMAS) i l'Ajuntament de Manacor per al finançament de les prestacions bàsiques dels serveis socials que tinguin per objecte atendre exclusivament persones especialment vulnerables i finançar projectes i contractacions laborals necessàries per fer front a les situacions extraordinàries derivades de la Covid-19 durant l'any 2021, descrites a l'article 1.2 del Reial decret llei 8/2020, de 17 de març (CONVENI URCOVID 2021) amb data de fi de contracte el 31 de desembre de 2021.

3. Persones i famílies ateses

En relació a les competències, aquest apartat de la memòria ha estat organitzat en dues grans unitats d'actuació d'atenció directa: atenció social bàsica i programes i actuacions de prevenció.

3.1. Atenció social bàsica

En aquest apartat es recullen les dades estadístiques de l'atenció social bàsica individual duita a terme al llarg del 2021, on s'ha recollit l'atenció realitzada a diferents col·lectius específics així com també a població general des de tots els serveis que presta el departament com a competència bàsica.

Dins aquesta unitat d'atenció hi trobam l'atenció més individualitzada i que s'articula a partir de la demanda directa que es recull a la fase d'acollida, quan la persona o la família s'adrecen per primera vegada als serveis socials així com també el tractament i seguiment posterior d'aquells casos que requereixen una intervenció social o socioeducativa més continuada.

3.1.1. Servei d'informació, orientació i assessorament

Els Serveis Socials Bàsics municipals fan principalment actuacions d'informació, orientació, assessorament, valoració i tractament social a les persones i/o famílies del municipi de Manacor, mitjançant l'atenció individualitzada.

L'atenció social al municipi es complementa amb serveis, programes, projectes o protocols d'actuació adreçats a col·lectius específics i/o comunitaris.

Durant el 2021, i davant el gran augment de demanda provocada per la pandèmia Covid-19 la porta d'entrada als serveis socials s'ha configurat de la manera següent: la família o la persona s'acosta als serveis socials, es registra la seva demanda, i en un termini de 3 a 5 dies un treballador/a social fa una entrevista telefònica per explorar la demanda i determinar la urgència de la situació plantejada. En funció d'aquesta primera valoració professional la persona ha participat generalment a una sessió informativa grupal d'un màxim de 6 persones on s'explica el funcionament, els serveis i les prestacions municipals, i també d'altres sistemes de prestacions d'interès. Una vegada finalitzada la sessió informativa la persona ha pogut sol·licitar cita individual amb un treballador social si no s'han resolt els dubtes o hi ha tràmits per fer o es requereix una intervenció social o socioeducativa més continuada.

Durant el 2021 s'han duit a terme un total de 21 sessions informatives grupals en les quals s'han atès 232 persones.

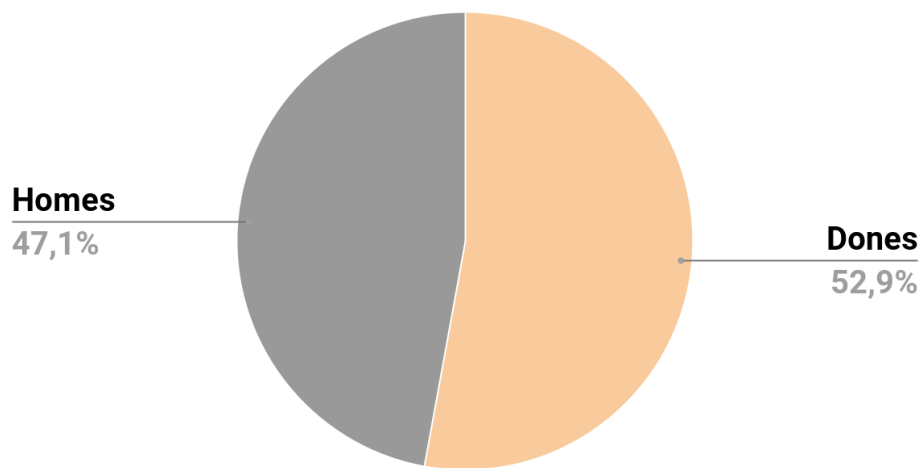
Dades estadístiques atenció social bàsica

Nombre de persones i famílies ateses per edat i sexe

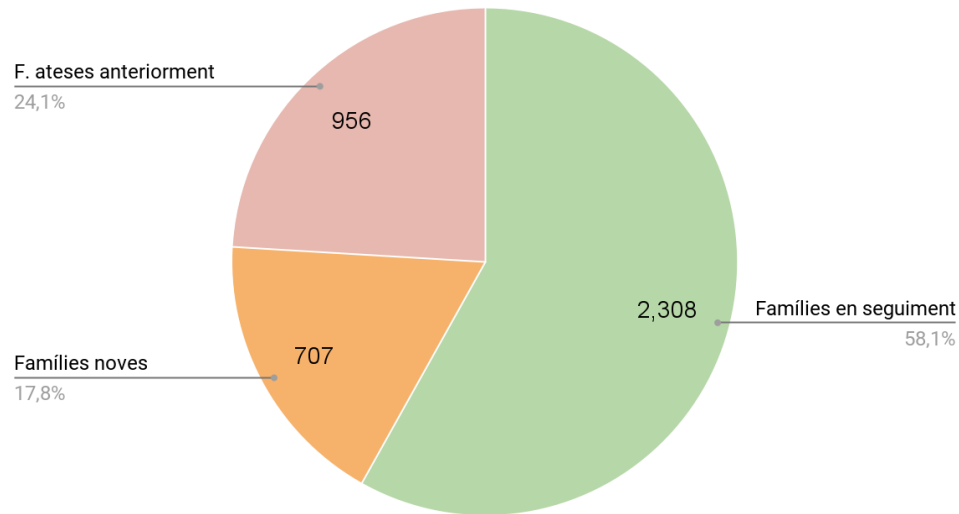
Al llarg del 2021 des dels Serveis Socials comunitaris bàsics s'han atès un total de 8.287 persones (4.380 dones i nines i 3.907 homes i nins).

Si agafam les dades de padró de 2021 (44.809 habitants), des de Serveis Socials s'ha atès un 18,49 % de la població de Manacor.

Gràfica 1. Nombre total de persones ateses a serveis socials per sexe. Any 2021.



Des de Serveis Socials l'atenció es du a terme amb el conjunt de la unitat familiar de convivència. Així doncs, aquestes 8.287 persones pertanyen a 3.971 unitats familiars.

Gràfica 2. Nombre total de famílies ateses. Any 2021.

D'aquestes 3.971 famílies ateses, un 24,1% ja havien tengut expedient amb Serveis Socials anys anteriors, un 17,8% han estat ateses per primera vegada al llarg del 2021 i un 58,1% són famílies amb les quals ja es feia intervenció l'any 2020 i s'ha continuat durant el 2021.

Taula 1. Nombre total de famílies i persones ateses durant el 2021 per tipologia d'expedient.

NOMBRE TOTAL DE FAMÍLIES ATESES			NOMBRE TOTAL DE PERSONES		
Tipologia d'expedients	Nombre de famílies	% de famílies	Homes	Dones	Total
Famílies ateses per primera vegada. Casos nous.	707	17,80%	1.479	1.636	3.115
Famílies que ja havien estat ateses. Casos reoberts.	956	24,10%			
Famílies en seguiment. Casos arrossegats del 2020.	2.308	58,10%	2428	2744	5172
Total	3.971	100%	3.907	4.380	8.287

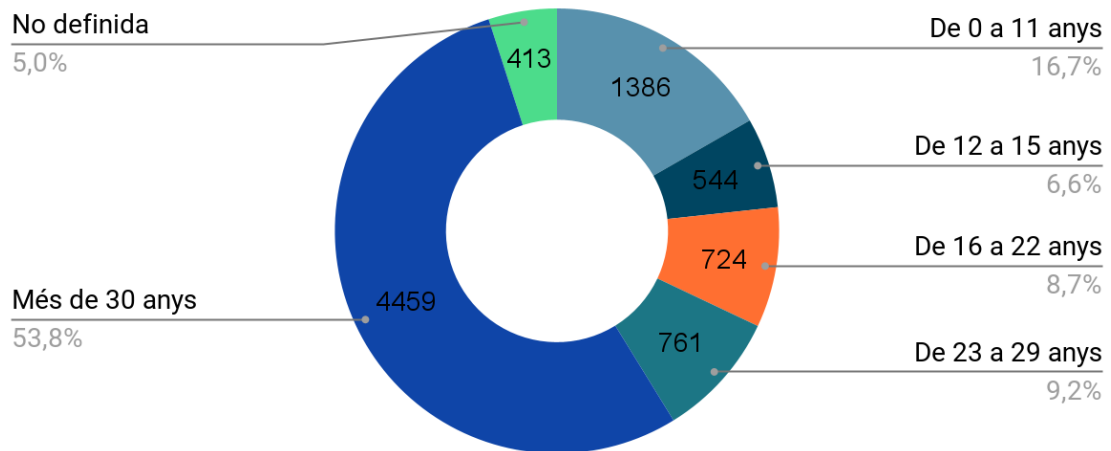
Per altra banda, iniciàrem l'any amb un total de 2.308 expedients en actiu i al llarg de l'any han finalitzat intervenció un total de 1.770 casos. Així, l'any 2021 ha acabat amb 2.201 casos actius, una xifra semblant a la que hi havia a principi d'any.

Si comparem amb anys anteriors les dades d'atenció a famílies que s'acosten per primera vegada a Serveis Socials en un sol any ens trobam que l'atenció s'ha incrementat entre un 257% l'any 2020 i un 187% l'any 2021.

2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
254	284	345	345	302	337	407	378	973	707

Si analitzam l'edat de les 8.287 persones ateses ens trobam que el 53,8% equival a persones de més de 30 anys, però l'explotació de la base de dades actual no ens permet diferenciar més franges a partir dels 30 anys. Per altra banda, un 23,3% de les persones que integren les unitats de convivència de les persones ateses durant el 2021 tenen menys de 16 anys.

Gràfica 3. Persones ateses per tram d'edat. Any 2021.



Tot seguit analitzam amb més detall els casos nous i reoberts, ja que amb aquestes variables sí que disposam de més possibilitats d'exploració estadística.

Taula 3. Desglossament per edat i sexe de les persones que integren el conjunt d'expedients oberts per primera vegada i reoberts durant el 2021.			
Interval d'edat	Dones	Homes	Total
De 0 a 3 anys	45	46	91
De 4 a 10 anys	139	152	291
D'11 a 20 anys	177	162	339
De 21 a 30 anys	213	211	424
De 31 a 40 anys	284	241	525
De 41 a 50 anys	270	225	495
De 51 a 65 anys	196	185	381
De 66 a 75 anys	59	44	103
De 76 a 85 anys	48	27	75
De 86 a 97 anys	42	26	68
Sense determinar edat	163	160	323
Total	1636	1479	3.115
Total %	52,52%	47,47 %	100%

Pel que podem veure, en totes les franges d'edat les dones són majoria exceptuant la franja d'edat dels 4 a 10 anys. On comença a haver-hi més desequilibri és a partir de la franja dels 31 anys, en què les dones suposen el 54,09%. Per altra banda, entre la població atesa de més de 76 anys el percentatge de dones és gairebé el doble que el d'homes.

Si analitzam no només l'equilibri entre sexes del conjunt de les unitats familiars, sinó entre el membre que és titular de l'expedient de serveis socials és on més diferència podem apreciar, ja que dels 707 expedients nous (atesos per primera vegada) 410 han estat oberts amb una dona com a titular i 297 amb un home com a titular.

Dades estadístiques de l'atenció social bàsica

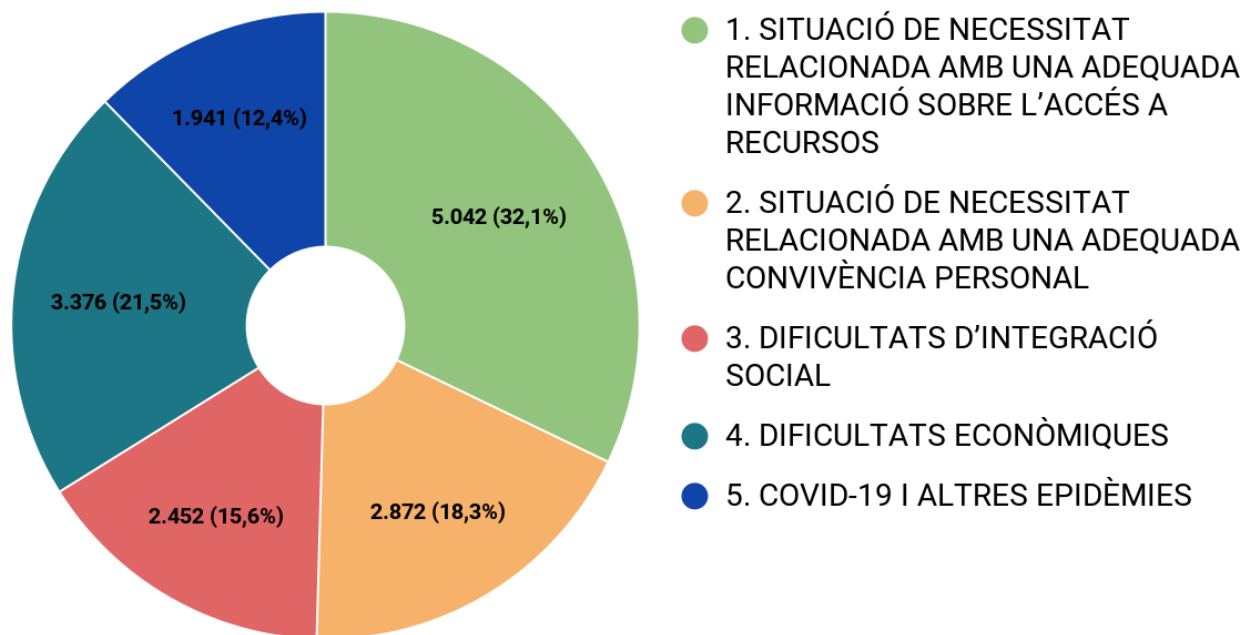
Explotació diagnòstica de tots els casos atesos entre dia 1/01/2021 i dia 31/12/2021:

En la intervenció realitzada als 3.971 expedients s'han registrat 15.683 diagnòstics. Cal tenir en compte que una mateixa família o persona pot tenir més d'un diagnòstic social en actiu. Per aquest motiu, el nombre de famílies no coincideix amb el nombre de diagnòstics.

Per altra banda, l'aplicatiu informàtic a dia d'avui no permet seleccionar un diagnòstic amb més rellevància que l'altre dins un expedient familiar.

Gràfica 4. Explotació diagnòstica famílies ateses durant el 2021

Casos atesos entre dia 1/01/2021 i dia 31/12/2021



La gràfica reflecteix quins han estat els diagnòstics que s'han assignat a les 3.971 famílies ateses durant el 2021.

Seguint la classificació diagnòstica social de la Història Social Integrada (HSI), base de dades amb què es registra la intervenció social als Serveis Socials Comunitaris Bàsics, els diagnòstics socials es poden classificar en 4 subtipus, i a partir de la pandèmia, també es va afegir un cinquè diagnòstic vinculat a la Covid-19. Aquests diagnòstics descriuen, a grans trets, les valoracions socials següents:

Diagnòstic 1: situació de necessitat relacionada amb una adequada informació sobre l'accés als recursos. Aquest tipus de valoració de necessitats es deriva d'un desconeixement dels drets socials que

corresponen a la ciutadania i dels recursos disponibles perquè siguin efectius. Tot això, referit no només a l'àrea específica dels Serveis Socials sinó als recursos de protecció social i de solidaritat. Inclou no solament el desconeixement absolut sinó la informació inadequada, i fins i tot aquelles circumstàncies personals o socials que dificulten l'accés a tals recursos (per exemple, mancances culturals, circumstàncies d'hàbitats allunyats, raons d'edat o qualsevol altra).

Diagnòstic 2: situació de necessitat relacionada amb una adequada convivència personal i familiar. En aquest codi es reflecteixen aquelles circumstàncies de necessitat que tinguin com a causa una manca o deficiència en les relacions de convivència personals i familiars. Aquestes causes poden ser tant per manca d'un marc convivencial com per limitacions d'aquest marc per satisfer adequadament les necessitats dels seus membres, o quan coincideixen desajusts o circumstàncies traumàtiques.

Diagnòstic 3: Dificultats d'integració social. S'ha de valorar que existeix una situació de necessitat relacionada amb una integració social adequada, quan es manifesten en la persona usuària circumstàncies personals o socials que li suposen una dificultat per aconseguir i/o mantenir relacions positives amb l'entorn i que poden derivar cap a un enfrontament o rebuig social.

Diagnòstic 4. Dificultats econòmiques. En aquest grup es reflecteixen aquelles circumstàncies en les quals una persona o unitat familiar no disposa de mitjans econòmics suficients per poder satisfer les necessitats de subsistència.

Diagnòstic 5. COVID-19 i altres epidèmies. Aquest diagnòstic es va afegir al llarg del 2020 per a la justificació de determinades subvencions i en alguns casos ha suplementat altres diagnòstics ja existents, fet que distorsiona una mica l'anàlisi.

Si comparam el nombre de diagnòstics total amb el nombre total de famílies ateses durant el 2021 ens trobam que:

- El **32,14 %** de les famílies ateses durant el 2021 han estat diagnosticades amb el **diagnòstic 1:** situació de necessitat relacionada amb una adequada informació sobre l'accés als recursos.
- El **18,31 %** de les famílies ateses durant el 2021 han estat diagnosticades amb **diagnòstic 2:** situació de necessitat relacionada amb una adequada convivència personal-familiar.
- El **15,63 %** de les famílies ateses durant el 2021 han estat diagnosticades amb **diagnòstic 3:** dificultats d'integració social.
- El **21,53 %** de les famílies ateses durant el 2021 han estat diagnosticades amb el **diagnòstic 4:** dificultats econòmiques.
- I finalment el **12,38%** de les famílies ateses durant el 2021 han estat diagnosticades amb diagnòstic 5: Covid-19 i altres epidèmies.

Les taules següents donen informació més detallada de cada diagnòstic i els subtipus, segregats per sexe.

Taula 4. Explotació diagnòstica 1, per subtipus de diagnòstic i sexe de les persones.			
1. SITUACIÓ DE NECESSITAT RELACIONADA AMB UNA ADEQUADA INFORMACIÓ SOBRE L'ACCÉS A RECURSOS			
	DONES	HOMES	TOTAL
1.1. SITUACIÓ DE NECESSITAT RELACIONADA AMB UNA ADEQUADA INFORMACIÓ SOBRE L'ACCÉS A RECURSOS	2.633	2.120	4.753
1.2. D'INFORMACIÓ SOBRE L'ACCÉS A RECURSOS DE PROTECCIÓ SOCIAL	138	149	287
1.3. D'INFORMACIÓ SOBRE L'ACCÉS A RECURSOS DE PARTICIPACIÓ SOCIAL	2	0	2

1.1. Informació sobre les prestacions i/o actuacions dels serveis socials: aquest tipus de valoració de necessitats es deriva d'un desconeixement dels drets socials que corresponen a la ciutadania i dels recursos disponibles perquè siguin efectius. Tot això, referit no només a l'àrea específica dels Serveis Socials sinó als recursos de protecció social i de solidaritat. Inclou no solament el desconeixement absolut sinó la informació inadequada, i fins i tot aquelles circumstàncies personals o socials que dificulten l'accés a tals recursos (per exemple, mancances culturals, circumstàncies d'hàbitats allunyats, raons d'edat o qualsevol altra).

1.2. Informació sobre l'accés a recursos de protecció social: s'inclouen en aquesta subcategoria totes les necessitats derivades d'una informació insuficient o inadequada per accedir o utilitzar les prestacions o els serveis que tenen reconeguts els sistemes reflectits en el nivell següent. Amb freqüència aquest tipus de situacions de necessitat es caracteritza no només per demanar informació, sinó per fer tràmits, gestions o activitats que tendeixen a la consecució del recurs.

1.3. Informació sobre l'accés a recursos de participació social: necessitat d'informar sobre qualsevol expressió solidària que, en forma de serveis, ajudes o grups, pugui generar la pròpia comunitat per si mateixa.

Taula 5. Explotació diagnòstica 2, per subtipus de diagnòstic i sexe de les persones.			
2. SITUACIÓ DE NECESSITAT RELACIONADA AMB UNA ADEQUADA CONVIVÈNCIA PERSONAL			
	DONES	HOMES	TOTAL
2.1. DESAJUSTS DE CONVIVÈNCIA	995	481	1.476
2.2. ABANDONAMENT DE L'HABITATGE	6	3	9
2.3. MALTRACTAMENT	519	120	639
2.4. LIMITACIÓ DE L'AUTONOMIA PERSONAL	570	178	748

2.1. Desajusts de convivència: fa referència a aquelles circumstàncies en què hi ha una convivència inadequada a causa d'una problemàtica específica entre els seus membres. Aquesta problemàtica es pot deure al fet que la unitat convivencial es troba incompleta o bé que algun dels seus membres incompleix les seves obligacions, siguin econòmiques, d'atenció, etc. De la mateixa manera, es recullen en aquest codi les limitacions del marc de convivència personal/familiar per atendre alguns dels seus membres que per determinades circumstàncies requereixin una atenció més específica, o els casos en què el desajustament ve produït per la incapacitat dels membres de la unitat per establir entre ells relacions positives o per realitzar una adequada administració de la llar. Algunes d'aquestes circumstàncies, en si mateixes, no defineixen en principi una situació de necessitat (viduïtat, separació, divorci, mare o pare solters, orfanat), en tot cas la valoració del treballador/a social definirà si la situació de necessitat que la persona usuària planteja als Serveis Socials genera desajustaments convivencials o, dit d'altra manera, si les circumstàncies són determinants en la situació presentada i que els Serveis Socials han d'assumir. Només en aquest cas es registrarà en la subcategoria que ens ocupa.

2.2. Abandonament de l'habitatge: aquesta subcategoria s'ha d'utilitzar per reflectir les necessitats que deriven de l'abandó de la llar d'algun dels membres de la unitat familiar que tenen responsabilitats especials respecte als altres (pàtria potestat, obligació d'aliments), o per reflectir les necessitats dels qui n'estan sotmesos a la tutela o a la cura. Pertanyen també a aquesta subcategoria les situacions de carència derivades de l'abandó de la llar d'un altre membre de la família que, encara que no tenguin obligacions de relació o dependència, de facto exerceix un paper econòmic o afectiu que incideix en la família.

2.3. Maltractament: fa referència a les circumstàncies que es donen dins la unitat de convivència i que produeixen en alguns dels membres algun perjudici en la integritat física, psíquica o social. Provocades

per omissió (desatenció) o per acció (conductes agressives, vexatòries o d'explotació) i tenen a veure especialment amb els membres més vulnerables de la unitat de convivència.

2.4. Limitació de l'autonomia personal: fa referència a aquelles circumstàncies físiques, psíquiques o sensorials que dificulten la mobilitat de la persona en la llar, o la incapacita per realitzar algunes de les tasques quotidianes que són necessàries per romandre adequadament a la llar i gaudir d'una convivència satisfactòria. Fa referència a l'habitatge i al context familiar i activitats quotidianes bàsiques.

2.5. Soledat, aïllament: recull les circumstàncies de necessitat que es manifesten per la solitud o aïllament, tant si és real (persones que viuen soles o compartint la llar amb altres senten dins la pròpia llar un aïllament per falta de relació) com percebut així per la persona usuària.

Taula 6. Explotació diagnòstica 3, per subtipus de diagnòstic i sexe de les persones.			
3. DIFICULTATS D'INTEGRACIÓ SOCIAL			
	DONES	HOMES	TOTAL
3. DIFICULTATS D'INTEGRACIÓ SOCIAL	480	381	861
3.1. DIFICULTATS D'INSERCIÓ LABORAL	306	213	519
3.2. DIFICULTATS D'INSERCIÓ ESCOLAR	151	203	354
3.3. DIFICULTATS D'INSERCIÓ SOCIAL	321	244	565
3.4. DIFICULTATS PSICOSOCIALS	113	38	151
3.5. CONDUCTA ANTISOCIAL	0	2	2
3.6. DIFICULTATS PRÒPIES DE LA GENT GRAN	0	0	0

3.1. Dificultats d'inserció laboral: fa referència a situacions personals que obstaculitzen l'accés a l'ocupació o a quan l'accés es produeix en circumstàncies especialment perjudicials per a la persona a causa de manques personals, per marginació, risc de marginació o de deteriorament de la convivència. La persona o l'entorn viu la situació d'atur com un risc de marginació o de deterioració de la convivència.

3.2. Dificultats d'inserció escolar: fa referència a situacions que generen dificultats per a l'adequada inserció en el mitjà escolar: socialització inadequada, desescolarització sense consentiment dels tutors o consentida i/o induïda per aquests, greus desajustaments relacionals en el centre escolar o en l'aula.

3.3. Dificultats d'inserció social: aquesta subcategoria es refereix, específicament, a les circumstàncies que produeixen dificultats per a la relació amb l'entorn social produint risc o situació de marginació. Es refereix a col·lectius o grups amb característiques idiosincràtiques i/o amb circumstàncies especials que poden generar situacions de dificultat d'inserció social. Solament cal registrar aquesta condició quan sigui causa de falta d'integració social.

3.4. Dificultats psicosocials: es refereix, de forma general, a qualsevol necessitat emocional.

3.5. Conducta antisocial: es refereix, de forma general, a qualsevol conducta que reflecteixi l'incompliment de regles i/o normes socials i/o la materialització d'una acció contra els altres.

3.6. Dificultats pròpies de la gent gran: la situació i les necessitats de la gent gran estan determinades per un conjunt de variables d'etiologia molt diversa. A part dels canvis fisiològics propis de l'envelliment, trastorns crònics de salut, trastorns sensorials, pèrdues d'autonomia i de capacitat funcional, ocupen un lloc molt important l'estructura familiar i de l'entorn i les variables socioeconòmiques.

Taula 7. Explotació diagnòstica 4, per subtipus de diagnòstic i sexe de les persones.			
4. DIFICULTATS ECONÒMIQUES			
	DONES	HOMES	TOTAL
4. DIFICULTATS ECONÒMIQUES	934	748	1.682
4.1. MANCA DE MITJANS PROPIS DE SUBSISTÈNCIA	851	627	1.478
4.2. SITUACIONS DE NECESSITAT PROVOCADES PER EMERGÈNCIES SOCIALS	132	84	216

4.1. Manca de mitjans propis de subsistència: aquesta subcategoria reflecteix les circumstàncies en les quals una persona no disposa de rendes suficients amb les quals poder assumir les seves necessitats de subsistència, encara que aquestes manques siguin de caràcter temporal.

4.2. Situacions de necessitat provocades per emergències socials: aquesta subcategoria s'utilitzarà per reflectir situacions en les quals la falta de mitjans per a la subsistència és conseqüència d'un esdeveniment de caràcter imprevist o excepcional (inundacions, incendis, desallotjaments, etc.) que impedeix cobrir les necessitats primàries pels mitjans habituals.

Taula 8. Explotació diagnòstica 5, per subtipus de diagnòstic i sexe de les persones.			
5. COVID-19 I ALTRES EPIDÈMIES			
	DONES	HOMES	TOTAL
5. COVID-19 I ALTRES EPIDÈMIES	1.090	851	1.941

Diagnòstics assignats als 707 expedients nous treballats durant el 2021:

A la taula següent hem agafat de referència només els 707 expedients nous en què s'ha treballat durant el 2021. Un expedient pot tenir més d'un diagnòstic actiu per una mateixa persona o per diferents persones del nucli de convivència.

Taula 9. Explotació diagnòstica expedients nous atesos durant el 2021	
Diagnòstic	Nombre d'expedients amb aquest diagnòstic
1. SITUACIÓ DE NECESSITAT RELACIONADA AMB UNA ADEQUADA INFORMACIÓ SOBRE L'ACCÉS A RECURSOS	513
2. SITUACIÓ DE NECESSITAT RELACIONADA AMB UNA ADEQUADA CONVIVÈNCIA PERSONAL	139
3. DIFICULTATS D'INTEGRACIÓ SOCIAL	113
4. DIFICULTATS ECONÒMIQUES	96
5. COVID-19 I ALTRES EPIDÈMIES	16

Al llarg del 2021 s'han registrat a l'HSI 877 diagnòstics diferents que s'han assignat a un total de 707 famílies noves (ateses per primera vegada).

Si comparam el nombre de diagnòstics total amb el nombre total de famílies ateses durant el 2021 ens trobam que:

- El **58,4 %** de les famílies noves ateses durant el 2021 han estat diagnosticades amb el **diagnòstic 1**: situació de necessitat relacionada amb una adequada informació sobre l'accés als recursos.
- El **15,9 %** de les famílies noves ateses durant el 2021 han estat diagnosticades amb **diagnòstic 2**: situació de necessitat relacionada amb una adequada convivència personal-familiar.

- El **12,88 %** de les famílies noves ateses durant el 2021 han estat diagnosticades amb **diagnòstic 3**: dificultats d'integració social.
- El **10,09 %** de les famílies noves ateses durant el 2021 han estat diagnosticades amb el **diagnòstic 4**: dificultats econòmiques.
- I finalment el **1,09 %** de les famílies noves ateses durant el 2021 han estat diagnosticades amb diagnòstic 5: Covid-19 i altres epidèmies.

L'exploració diagnòstica que hem pogut dur a terme demostra que és necessària una simplificació dels codis de diagnòstic, ja que molts d'ells fan referència a una situació similar i això requereix una unificació de criteris molt acurada amb tot l'equip, un objectiu que es complica si, a més, l'equip no és estable, com ha passat aquests dos darrers anys.

En aquest sentit, mitjançant les comissions de treball que promou l'IMAS i a les quals participa Serveis Socials de l'Ajuntament de Mancor, es treballa per dur a terme millores en la base de dades, tant en l'aspecte informàtic com tècnic, que permetin una millor codificació de les situacions de necessitat social i consegüentment, una millor explotació.

3.1.2. Dades d'atenció dels diferents col·lectius específics

Tot seguit s'analitzen algunes dades més específiques que permeten una millor comprensió de la realitat.

3.1.2.1. Atenció a la infància i adolescència en risc i les seves famílies

El seguiment socioeducatiu del Departament de Serveis Socials bàsics promou i vetla per una qualitat de vida òptima dels infants, adolescents, joves i les seves famílies.

Durant el 2021 l'equip ha estat format per 3 educadores socials.

Les línies d'intervenció han estat:

- Millorar el seguiment socioeducatiu d'aquelles persones o famílies en situació de risc social.
- Elaborar mecanismes de protecció a l'àmbit municipal.
- Donar continuïtat i suport a projectes d'abast comunitari d'atenció a infants, adolescents, joves i les seves famílies.

**** REGISTRE UNIFICAT DE MALTRACTAMENT INFANTIL**

El Protocol d'actuació és l'instrument bàsic per assolir la coordinació interinstitucional en la intervenció en casos de maltractament infantil a les Illes Balears.

En data 28 de juny del 2021, el Consell de Govern de les Illes Balears va aprovar el nou protocol marc interdisciplinari de maltractament infantil de les Illes Balears.

L'objectiu general d'aquest protocol és millorar l'atenció per reduir la victimització primària i secundària que pateixen els i les menors que han patit maltractament i garantir el compliment dels seus drets i llibertats durant la intervenció de les institucions responsables de protegir-los, a través d'una actuació coordinada i eficaç de les institucions competents.

De manera específica s'ha creat un sistema que permet recollir de manera ordenada i sistemàtica les actuacions que s'han de dur a terme en casos de maltractament infantil i s'ha protocol·litzat el treball en els diferents equips de professionals i dels serveis dels àmbits d'intervenció implicats.

Les dades dels darrers anys a Manacor, les trobam a la taula següent. L'augment significatiu de les notificacions que ens han arribat als Serveis Socials es deu principalment a la conscienciació i treball en xarxa que fa l'equip d'educadores socials amb els diferents agents del municipi com els centres educatius, els centres sanitaris, els policies tutors, etc.

Taula 10. Registre unificat de maltractament infantil. Notificacions rebudes, per àmbit de derivació i sexe dels menors durant el 2021

ANY	NOMBRE TOTAL DE NOTIFICACIONS	SEXE	ÀMBIT REMITENT
2021	81 notificacions	41 nins	36 d'àmbit educatiu
			3 d'àmbit de serveis socials
			1 d'àmbit sanitari
			1 d'àmbit policial
		39 nines	36 d'àmbit educatiu
			2 d'àmbit de serveis socials
			1 d'àmbit policial
		1 no nat	1 d'àmbit sanitari
		2020	26 notificacions
1 d'àmbit de serveis socials			
12 nines	9 d'àmbit educatiu		
	3 d'àmbit de serveis socials		
2019	26 notificacions	12 nins	8 d'àmbit educatiu
			2 d'àmbit serveis socials
			2 d'àmbit sanitari
		14 nines	11 d'àmbit educatiu
			3 d'àmbit de serveis socials
2018	17 notificacions	11 nins	8 d'àmbit educatiu
			2 d'àmbit de serveis socials

			1 d'àmbit sanitari
		6 nines	6 d'àmbit educatiu

En referència a l'àmbit que remet les notificacions, cal comentar que quan es rep de l'àmbit de serveis socials es tracta dels professionals que formen els equips, tant d'urgències com de territori, del Servei de Protecció de Menors. Pel que fa a l'àmbit sanitari, la majoria són de l'Hospital de Manacor, de l'Hospital de Son Espases i dels centres de salut de Manacor i de Porto Cristo. I de l'àmbit policial, ens arriben normalment de la Policia Nacional (UFAM), ja que de la Policia Local (policies tutors) ens fan arribar els informes de la seva intervenció per canals interns.

Coordinacions amb els centres educatius

L'equip d'educadors socials d'atenció social bàsica ha estat format durant el 2021 per tres educadores socials. Aquestes són referents dels centres educatius del municipi. La intervenció que hi fan és amb l'objectiu d'acostar-se al context social i oferir acompanyament i disponibilitat davant els malestars, conflictes, inquietuds, etc. dels infants, adolescents o dels mateixos docents dels centres educatius que puguin sorgir.

Distribució dels centres educatius per tècnic/a de referència durant l'any 2021:

Educadora social 1	Educadora social 2	Educadora social 3
Centres educatius de referència	Centres educatius de referència	Centres educatius de referència
CEIP Jaume Vidal CC Puresa de Maria CEIP Es Canyar CEIP Sa Graduada CEIP Mestre Pere Garau CEIP Molí d'en Xema	IES Manacor IES Mossèn Alcover CC La Salle CC Sant Vicenç de Paul CC Sant Francesc d'Assís CCE Joan Mesquida	IES Porto Cristo CEIP Mitjà de Mar CEIP Ses Comes CEIP Talaiot CEIPIEEM Simó Ballester CEIP Sa Torre

3.1.2.2. Atenció a les dones víctimes de violències masclistes

La Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes de les Illes Balears té com a finalitat “establir els mecanismes per contribuir a l’erradicació de la violència masclista que pateixen les dones i reconèixer i avançar en garanties respecte al dret bàsic de les dones a viure sense cap manifestació d’aquesta violència”. La llei promou la intervenció coordinada i inclou un seguit de mesures i mecanismes de suport, coordinació i cooperació.

Les funcions principals que es desenvolupen des de Serveis Socials Comunitaris Bàsics en aquest àmbit són: oferir informació, orientació i assessorament; fer valoració i elaboració del diagnòstic; elaborar el pla d’intervenció específic segons situació; conèixer els recursos i les prestacions socials existents i informar i facilitar la gestió dels tràmits (sol·licituds, derivacions,...); treball en xarxa amb altres serveis i recursos; tramitació i gestió de recursos de manera immediata, segons necessitat (ajuts econòmics, recursos d’acollida d’urgència, recursos residencials, teleassistència mòbil (ATENPRO); treball social comunitari (sensibilització i prevenció a altres professionals i a la comunitat,...)

Des del 2018 dins els Serveis socials s’ha apostat per destinar una tècnica de referència (treballadora social) per a tots aquells casos nous de violència masclista amb l’objectiu de poder rebre una atenció més directa, àgil i específica.

Durant el 2021 s’han obert 34 expedients nous des d’aquesta línia d’atenció. Durant el 2021 s’ha fet intervenció a un total de 193 dones amb aquest diagnòstic.

Intervenció grupal amb les dones: durant el 2021 s’ha duit a terme un projecte de treball social grupal amb les dones que havien fet un procés de sortida de la situació de maltractament.

La finalitat del grup era que les dones poguessin ampliar la seva xarxa de relacions, tractar temes comuns (criança dels fills, procés de dol, soledat, inquietuds, necessitats laborals i formatives) a la vegada que fomentar la participació en la vida social del municipi.

Així, durant el 2021 s’han dut a terme 5 grups on hi han participat un total de 32 dones, de Manacor i Porto Cristo. La periodicitat del grup era setmanal, durant dues hores i mitja, en un total de 8 sessions.

Fruit del treball amb aquests grups es varen fer dues sessions d’orientació acadèmica en el mes de maig, conjuntament amb el CEPA de Manacor, per obrir les possibilitats de formació.

Per altra banda, es va organitzar un grup d’habilitats de criança amb mares joves amb fills menors de 3 anys, conjuntament amb l’Associació de 0-3 de Manacor, durant un dia a la setmana els mesos de maig i juny. L’objectiu d’aquestes sessions era la inserció posterior de les mares en els grups del curs 2021-2022. Hi varen participar 6 mares de diferents nacionalitats.

Per altra banda, es va fer un estudi de les dones amb càrregues familiars, per saber quines tenien tramitat el conveni regulador i quines cobraven la pensió de manutenció. Aquest estudi es va fer mitjançant el seguiment de totes les dones amb càrregues familiars que havien passat per el Servei Municipal des de 2017. Els resultats es varen compartir amb els professionals de la Taula de Coordinació, per establir prioritats en l'enfocament del treball amb les dones amb càrregues familiars.

Programa SOIB DONA: a la convocatòria de 2021/2022 des de Serveis Socials s'han presentat un total de 21 candidates (21 informes d'idoneïtat). Paral·lelament, l'Ajuntament de Manacor ha oferit un total de 15 places, amb un contracte d'un any a l'Ajuntament per desenvolupar tasques de conserges als centres educatius i equipaments municipals, auxiliars de neteja i auxiliars administratives, que han estat totes ocupades.

Servei ATENPRO: El Servei Telefònic d'Atenció i Protecció per a Víctimes de violència de gènere (ATENPRO) consisteix en un dispositiu mòbil dotat de telelocalització que ofereix a les dones que el sol·liciten atenció immediata les 24 hores tots els dies de l'any allà on siguin. Creu Roja presta el servei a nivell estatal i gestiona les trucades donant resposta a la necessitat plantejada o activant recursos d'emergència si cal.

Al llarg del 2021 s'ha tramitat una alta al servei ATENPRO per trasllat d'una altra comunitat autònoma.

3.1.2.3. Atenció a la població nouvinguda

Una part important de la demanda als Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'Ajuntament de Manacor se centra en la tramitació d'informes d'arrelament i informes d'adequació de l'habitatge per dur a terme un tràmit a estrangeria:

Per una banda, els informes d'arrelament social són informes preceptius per acreditar la integració social en el procés d'obtenció d'una autorització de residència temporal per arrelament social.

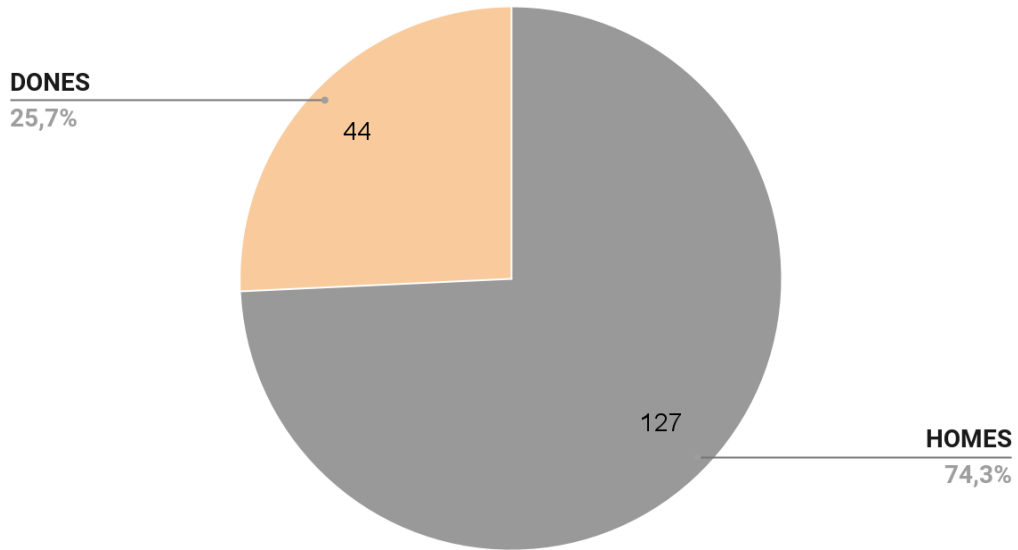
Per altra banda, els informes d'adequació de l'habitatge són informes preceptius que serveixen per acreditar l'adequació de l'habitatge en el procés d'obtenció d'una autorització de residència per reagrupació familiar.

Si miram la comparativa total amb altres anys, podem observar com cada any va en augment el nombre d'informes que emetem d'arrelament social i d'habitatge per al reagrupament familiar. De fet, a la taula següent es pot comprovar com en els darrers anys les xifres s'han duplicat i durant l'any 2021 s'ha triplicat el volum respecte del 2016.

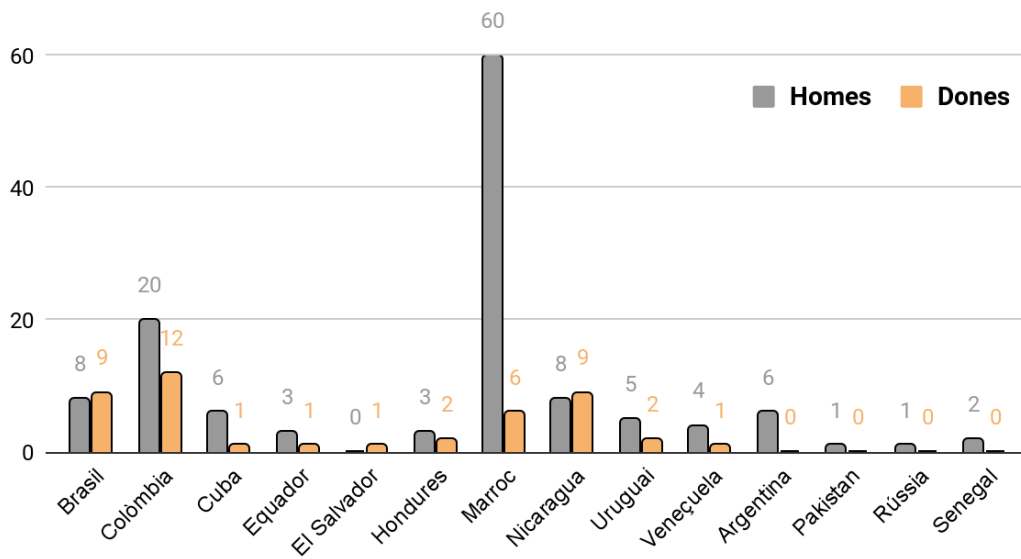
Taula 11. Nombre d'informes d'arrelament social i per al reagrupament familiar emesos. Evolució per anys.						
	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Informes d'arrelament social	70	98	92	84	64	171
Informes d'habitatge per al reagrupament familiar	32	39	38	118	142	124
Total	102	137	130	202	206	295

Pel que fa als informes d'arrelament social, durant l'any 2021 han estat sol·licitats per 127 homes i per 44 dones de 14 nacionalitats diferents, com es pot comprovar a les gràfiques següents:

Gràfica 5. Informes emesos d'arrelament social segons sexe. Any 2021.

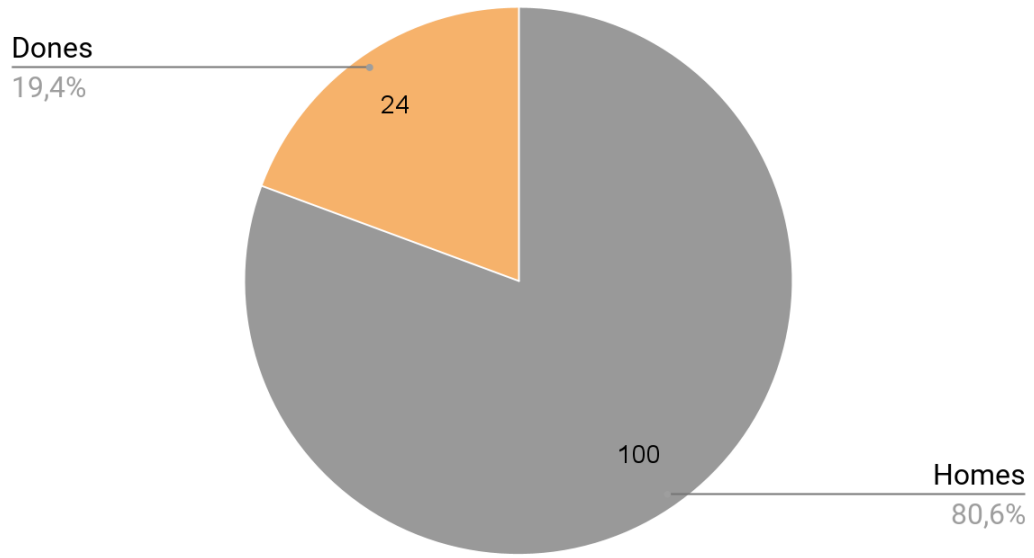


Gràfica 6. Informes d'arrelament social emesos per sexe i país de nacionalitat. Any 2021.

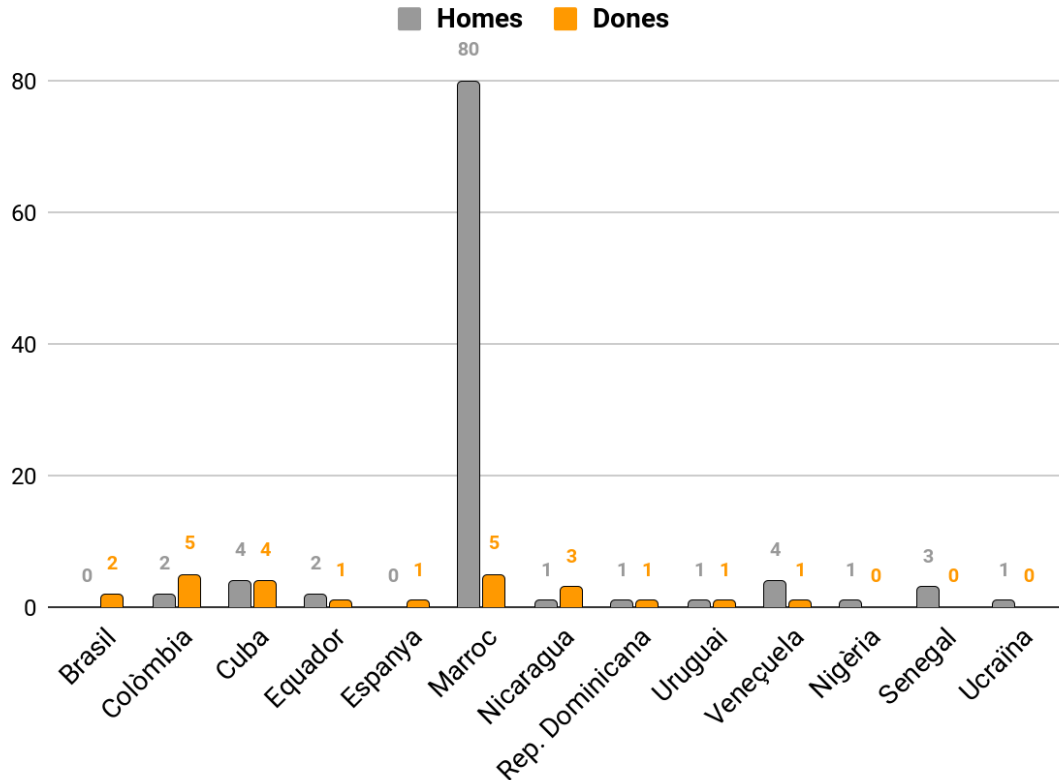


Pel que fa als informes d'habitatge per a sol·licitar el reagrupament familiar, durant l'any 2021 han estat sol·licitats per 100 homes i per 24 dones de 13 nacionalitats diferents, com es pot comprovar a les gràfiques següents:

Gràfica 7. Informes d'habitatge emesos durant el 2021 per sexe.



Gràfica 8. Informes d'habitatge emesos per país de nacionalitat. Any 2021.



3.1.2.4. Prestacions econòmiques d'urgència social

El pressupost de Serveis Socials preveu una partida destinada a fer front als ajuts d'urgència social que són de competència municipal i així ho recull la Llei de Serveis Socials 4/2009.

El 2021 s'ha aprovat definitivament, amb data d'11 de setembre (BOIB núm. 408507), el Reglament intern per a la regulació de les prestacions econòmiques d'urgència social de l'Ajuntament de Manacor, que ha substituït l'anterior, que datava de l'any 1997. Aquest reglament regula l'adjudicació dels ajuts d'urgència social, que són aquelles aportacions dineràries que l'administració fa per poder pal·liar situacions de manca de cobertura de les necessitats bàsiques de les famílies.

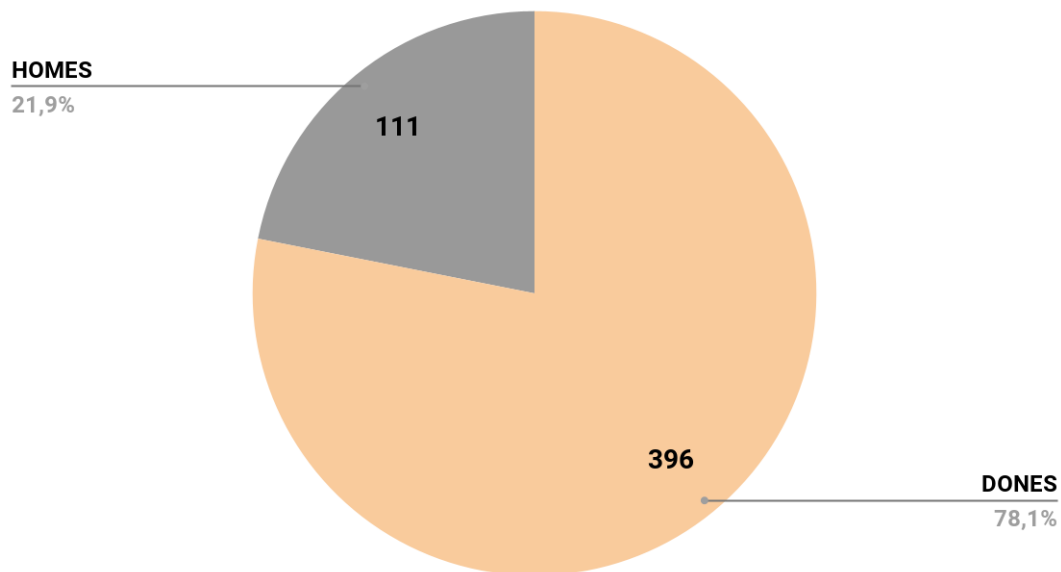
Durant el 2021, s'han tramitat 507 ajudes d'urgència social. D'aquestes 507 ajudes, 396 han estat sol·licitades per una dona i 111 per un home, la qual cosa suposa el 78,11 % i el 21,89% respectivament.

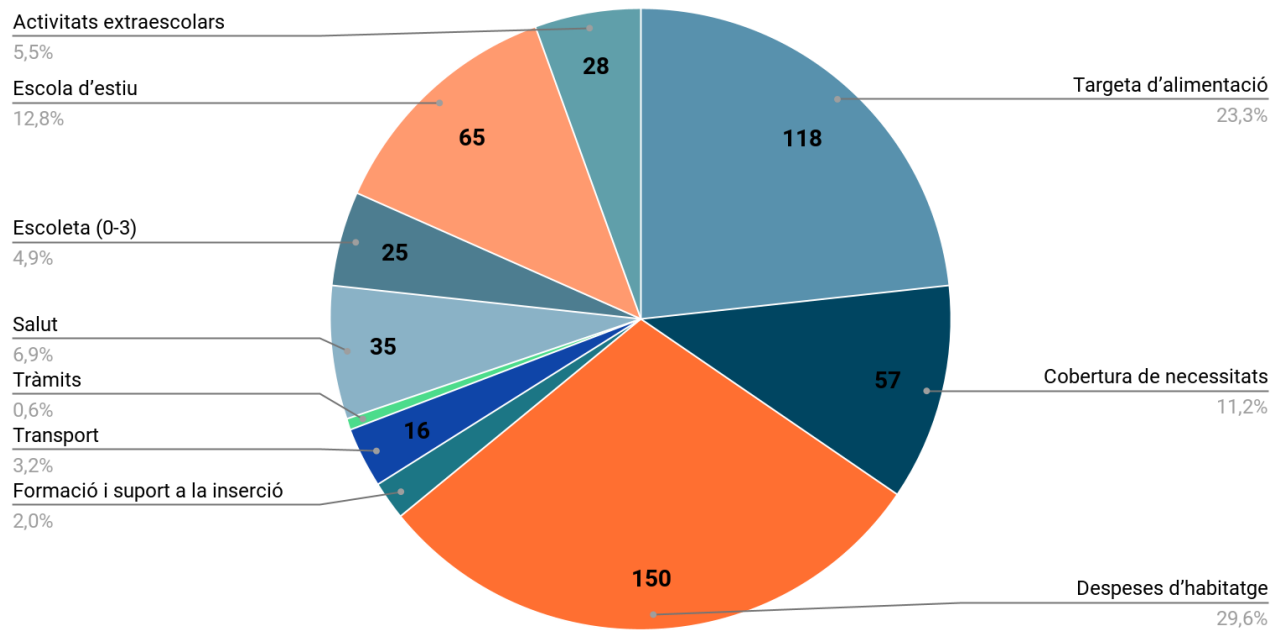
La despesa feta en ajudes econòmiques ha estat de 392.603,97 € durant tot l'any 2021. Aquestes han estat finançades amb pressupost propi i la incorporació de crèdit extraordinari a mitjan any, a més dels diferents convenis que preveuen reforçar les ajudes d'urgència social.

A aquest total, cal sumar l'import de 1.465,76 €, d'ajudes tramitades directament en concepte de medicació que s'han tramitat directament amb les farmàcies del municipi i que fan augmentar el total d'ajudes concedides a 394.069,73 €.

Anàlisi de les prestacions segons concepte i sexe

Gràfica 9. Ajudes d'urgència social tramitades per sexe. Any 2021



Gràfica 10. Ajudes d'urgència social tramitades segons concepte. Any 2021**Taula 12. Nombre total d'ajudes concedides per concepte i sexe i despesa. Any 2021.****Ajudes concedides en format de tarjeta d'alimentació. Any 2021.**

	Nombre total d'ajudes concedides	Dones	Homes	Despesa
Total	118	95	23	109.157,5 €

Nombre total de persones/famílies beneficiàries: 118

Ajudes concedides en concepte de cobertura de necessitats bàsiques

	Nombre total d'ajudes concedides	Dones	Homes	Despesa
Total	57	41	16	50.692,8 €

Nombre total de persones/famílies beneficiàries: 57

Ajudes concedides en concepte d'habitatge				
	Nombre total d'ajudes concedides	Dones	Homes	Despesa
Lloguer	127	96	33	132.045,77 €
Hipoteca	2	2	0	2.013 €
Allotjament d'urgència	1	1	0	481,54 €
Subministraments d'electricitat	5	3	2	1.947 €
Subministraments d'aigua	5	2	3	2.302,98 €
Subministraments	9	7	2	7.285 €
Electrodomèstics	1	1	0	290 €
Total	150	111	39	146,365,29 €
Nombre total de persones/famílies beneficiàries: 150				

Ajudes concedides en concepte de formació i suport a la inserció sociolaboral				
	Nombre total d'ajudes concedides	Dones	Homes	Despesa
Total	10	5	5	3.317,63 €
Nombre total de persones/famílies beneficiàries: 10				

Ajudes concedides en concepte de transport				
	Nombre total d'ajudes concedides	Dones	Homes	Despesa
Total	16	11	5	2.312,50 €
Nombre total de persones/famílies beneficiàries: 16				

Ajudes concedides en concepte de tràmits				
	Nombre total d'ajudes concedides	Dones	Homes	Despesa
Total	3	2	1	1.259 €
Nombre total de persones/famílies beneficiàries: 3				

Ajudes concedides en concepte de salut				
	Nombre total d'ajudes concedides	Dones	Homes	Despesa
Salut bucodental	3	3	0	2.100 €
Ulleres per a infants	12	12	0	2.069 €
Tractaments i teràpies	12	9	3	6.340 €
Pròtesis i implants	4	2	2	1.736,23 €
Medicaments	2	1	1	620,36 €
Altres	2	0	2	2.381 €
Total	35	27	8	15.246,62 €
Nombre total de persones/famílies beneficiàries: 35				

Ajudes concedides en concepte d'escoleta (0-3)				
	Nombre total d'ajudes concedides	Dones	Homes	Despesa
Total	25	20	5	20.176,83 €
Nombre total de persones/famílies beneficiàries: 25				

Ajudes concedides en concepte d'activitats extraescolars				
	Nombre total d'ajudes concedides	Dones	Homes	Despesa
Total	28	24	4	7.333,80 €
Nombre total de persones/famílies beneficiàries: 28				

Ajudes concedides en concepte d'escola d'estiu				
	Nombre total d'ajudes concedides	Dones	Homes	Despesa
Total	65	60	5	36.741 €
Nombre total de persones/famílies beneficiàries: 65				

3.1.2.5. Banc d'aliments

L'Ajuntament de Manacor disposa d'un Banc d'Aliments amb col·laboració amb el Programa Operatiu del Fons d'Ajuda Europea per a les persones més desfavorides 2021 (FEAD). Aquest banc se sustenta amb les aportacions econòmiques de l'Ajuntament i el material subministrat per Creu Roja.

Des de l'Ajuntament es fa una donació mensual a les famílies de productes de primera necessitat: arròs, pasta, tonyina, llet, llegum, verdura en conserva, salsa de tomàtiga i oli. Aquests productes s'han complementat amb lots d'higiene personal, productes per a la llar, i farina i sucre i verdura fresca. Per altra banda, mitjançant un donatiu de l'establiment Hiper Centro, les famílies donades d'alta al banc d'aliments podien acudir a l'esmentat establiment i recollir un lot de carn fresca.

El Banc d'Aliments, durant el 2021 s'ha diversificat en tres punts de recollida: Manacor, Porto Cristo i s'Illot.

Taula 13. Nombre total de persones i famílies d'alta al banc d'aliments durant 2021 per sexe.		
Nombre total de persones beneficiàries del banc d'aliments al llarg del 2021	1.404	Homes: 654 Dones: 750
Nombre total de famílies beneficiàries	511	

Taula 14. Nombre total de persones i famílies d'alta al banc d'aliments durant el 2021 per sexe i nucli de població.		
Manacor		
Nombre total de persones beneficiàries del banc d'aliments al llarg del 2021	771	Homes: 352 Dones: 419
Costa		
Nombre total de persones beneficiàries del banc d'aliments al llarg del 2021	633	Homes:331 Dones: 302

Taula 15. Situació administrativa de les persones usuàries al banc d'aliments						
	Homes	Dones	Nombre total de persones	Homes %	Dones %	Total %
Persones amb DNI	204	233	437	14,52 %	16,59 %	31,11 %
Persones amb NIE	165	233	398	11,75 %	16,59 %	28,31 %
Persones amb passaport	129	175	304	9,18 %	12,46 %	21,64 %
Sense determinar	156	109	265	11,11 %	7,76 %	18,87 %
Total	654	750	1404	46,58 %	53,42 %	100 %

Si analitzam la població beneficiària del banc d'aliments per sexe un 46,58 % són homes o infants i una 53,42 % són dones o infants.

Respecte del tipus de documentació ens trobam que un 31,11 % han estat altes de persones amb DNI, un 28,31 % de persones amb NIE i un 21,64 % de persones amb passaport.

La forma de recollir les altes i baixes del banc d'aliments no ens ha permès fer una explotació acurada de la durada mitjana d'alta al recurs.

Proporcionalment a la població, s'han fet més donacions des del banc d'aliments de costa que de Manacor. Una possible explicació és l'existència d'altres bancs d'aliments a Manacor gestionats per entitats com Càritas o Creu Roja, mentre que a costa no existeixen aquests recursos.

Banc d'aliments per grup d'edat

Taula 16. Persones d'alta al banc d'aliments per sexe i grup d'edat					
	(0 a 2) anys	(3 a 5) anys	(16 a 64) anys	(+ de 65) anys	Total
Dones	35	180	512	23	750
Homes	41	236	365	12	654
	76	416	877	35	1404

Aquelles famílies amb infants menors de 2 anys reben productes bàsics específics, així com també altres a valoració del professional de referència del cas.

3.1.3. Dades d'atenció social bàsica a persones amb dependència

El Servei d'atenció social bàsica a les persones en situació de dependència és una prestació municipal adreçada a tota la població en situació de salut vinculada a problemàtica social que atén situacions de necessitat immediata, general i/o bàsica.

Des d'aquest servei es detecten i reben les necessitats relacionals de les persones, la necessitat de cobertura de les necessitats bàsiques de la vida diària, les dificultats de desenvolupament, d'integració social i manca d'autonomia personal.

3.1.3.1. Servei d'ajuda a domicili:

El servei d'ajuda a domicili és un servei de gestió municipal regulat mitjançant el Reglament del Servei d'ajuda a domicili dels serveis socials comunitaris bàsics, aprovat definitivament al Ple de 10 d'octubre de 2016. BOIB núm. 146 de 19 de novembre del 2016.

El SAD requereix les intervencions de professionals de distintes disciplines per possibilitar una atenció integral; per aquest motiu, l'equip de SAD durant el 2021 ha estat format per una treballadora social, i 9 tècniques d'atenció sociosanitària a persones en el domicili i 2 auxiliars de la llar.

Amb la incorporació de crèdit extraordinari de l'any 2020 - 2021 s'ha pogut reforçar la plantilla fins a 31 de desembre de 2021 amb 5 tècniques d'atenció sociosanitària a persones en el domicili.

Persones beneficiàries: poden ser persones beneficiàries del servei d'ajuda a domicili aquelles que siguin reconegudes com a titulars de dret segons els articles 5.1 i 5.2 de la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

També poden ser persones beneficiàries del servei totes aquelles que consideri la persona treballadora social.

Aquest servei té un copagament regulat.

Durant el 2021 s'han prestat 4.344 hores de SAD i s'han atès un total de 85 persones: 57 dones i 28 homes.

3.1.3.2. Servei de teleassistència domiciliària

El servei de teleassistència domiciliari es regula mitjançant el reglament del servei de teleassistència domiciliària aprovat definitivament al Ple de 14 de setembre de 2015. BOIB núm. 153 de 20 d'octubre del 2015 i durant el 2021 el servei s'ha prestat a través de l'entitat Creu Roja Espanyola.

Aquest servei és un recurs de caràcter social que, fent ús de la tecnologia adequada, ofereix de manera permanent a la persona usuària una resposta immediata davant determinades eventualitats, bé directament o bé mobilitzant altres recursos humans o materials, propis de la persona usuària o els existents a la comunitat, amb la finalitat d'afavorir la permanència de la persona usuària en el seu entorn quotidià.

La finalitat és procurar la seva seguretat i confiança en moments de crisi personals, socials o sanitàries i promoure el contacte amb el seu entorn sociofamiliar. Permet intervenir en cas d'urgència en el propi domicili de la persona usuària, que està operatiu les 24 hores els 365 dies a l'any, i que proporciona a la persona beneficiària un sentiment de tranquil·litat i seguretat.

Per ser persones beneficiàries d'aquest servei, a més d'estar empadronades en el terme municipal de Manacor, han de pertànyer a algun dels col·lectius següents:

- Persones majors de 65 anys o pensionistes.
- Persones amb discapacitat física o psíquica amb un grau del 33% o superior.

Els Serveis Socials han disposat durant el 2021 de 258 aparells contractats.

Dades estadístiques STD:

Taula 17. Nombre de dispositius de teleassistència domiciliària tramitats segons sexe. Any 2021.		
Total dispositius disponibles	Homes	Dones
258	45	213

Si analitzam el perfil de les persones usuàries del servei durant l'any 2021 observam que el 83 % dels usuaris són dones i tan sols un 17 % són homes.

El perfil, doncs, de la població usuària del servei municipal de teleassistència és eminentment femení. Aquestes dades es poden explicar per la major esperança de vida de les dones envers la dels homes.

A la taula següent detallam el nombre total de persones usuàries per tram d'edat:

Taula 18. Nombre de dispositius de teleassistència domiciliària tramitats segons edat. Any 2021.	
Intervals d'edat	Nombre persones usuàries
Menors de 65 anys	1
De 65 a 74 anys	16
De 75 a 85 anys	85
Majors de 85 anys	156
	258

El nombre de persones amb una edat inferior als 65 anys és 1 (0 %). En canvi, la xifra augmenta considerablement a l'interval d'edat de 75 a 85 anys amb 85 persones (33%). Així i tot, el nombre més elevat és de 156 persones (61 %) que correspon a l'interval d'edat de majors de 85 anys.

A la taula següent detallam el nombre de persones usuàries per tipus de convivència:

Taula 19. Nombre de dispositius de teleassistència domiciliària tramitats segons nucli de convivència. Any 2021.			
Tipus de convivència	Dones	Homes	Nombre de persones usuàries
Viu acompanyat/da	40	17	57
Viu sol/a	173	28	201

Les dades de convivència mostren que 57 usuaris/es (22 %) viuen acompanyats/des i 201 usuaris/es (78 %) viuen sols/es.

Un 67% del total d'usuaris del servei de teleassistència correspon a dones que viuen soles, mentre que, un 11% correspon els homes que viuen sols. Aquest fet suposa que el 78 % de les unitats de convivència dels usuaris tan sols estiguin integrades per una sola persona. En canvi, 22 % dels usuaris viuen acompanyats.

Distribució d'usuaris per sexe, edat i tipus de convivència

Taula 20. Distribució d'usuaris per sexe, edat i tipus de convivència.			
Interval d'edat	Homes	Dones	Total
<65 anys	0	1	1
De 65 a 74 anys	10	6	16
De 75 a 85 anys	14	71	85
>85 anys	21	135	156

El nombre de persones amb major percentatge correspon a l'interval de majors de 85 anys, amb un total de 156 usuaris (60 %), dels quals 21 usuaris (8 %) són homes i 135 usuaris (60 %) són dones. El segon interval d'edat amb major percentatge és el de 75 a 85 anys amb un total de 85 usuaris (34%) dels quals un 14 usuaris (6 %) són homes i 71 usuaris (28 %) són dones, mentre que l'interval d'edat de 65 a 74 anys tan sols sumen un total de 16 usuaris (6 %).

Taula 21. Evolució altes i baixes del servei de teleassistència durant el 2021		
MES	TOTAL D'ALTES	TOTAL DE BAIXES
Gener	3	6
Febrer	3	3
Març	4	6
Abril	6	6
Maig	5	3
Juny	7	5
Juliol	3	6
Agost	4	9
Setembre	1	4
Octubre	3	5
Novembre	1	4

Desembre	3	2
Total	43	59

Taula 22. Nombre total de dispositius actius per mes i any.		
MES	NOMBRE DE TITULARS	COST MUNICIPAL ANUAL
Gener	216	24.176,08 €
Febrer	213	
Març	213	
Abril	213	
Maig	212	
Juny	216	
Juliol	214	
Agost	212	
Setembre	204	
Octubre	203	
Novembre	198	
Desembre	197	

Resum d'altres totals, urgències sanitàries i visites domiciliàries

L'any 2021 s'han fet 640 atencions a domicili: 43 visites per efectuar l'alta, 91 de mobilització de recursos i 506 visites domiciliàries.

**Per a una informació més detallada es pot consultar la memòria anual 2021 del servei de teleassistència municipal, gestionat per Creu Roja.

3.1.3.3. Servei de préstec d'ajudes instrumentals de suport a la mobilitat

El servei de préstec d'ajudes instrumentals de suport a la mobilitat és un servei municipal de caire universal. Està adreçat a persones que necessiten disposar d'ajudes tècniques a causa de les seves dificultats en la mobilitat, aquest es regula mitjançant el reglament aprovat definitivament al Ple de dia 10 d'octubre de 2016. BOIB núm. 146 de 19 de novembre de 2016.

El préstec té una durada inicial de 3 mesos, que es poden prorrogar per 3 trimestres més (sempre que hi hagi disponibilitat), i la durada màxima és d'un any.

Poden sol·licitar aquest servei les persones que compleixin els requisits següents:

- Estar empadronat i ser resident en el terme municipal de Manacor.
- Ser persones amb dificultats de mobilitat o persones amb discapacitats que afectin la seva autonomia personal i mobilitat; aquests casos tindran caràcter prioritari.

Els instruments que Serveis Socials posa a l'abast d'aquest servei són:

Taula 22. Tipologia d'ajudes instrumentals de suport a la mobilitat i nombre d'unitats disponibles any 2021.	
Instrument de suport a la mobilitat	Unitats disponibles
Grues de mobilització	10 grues (4 de manuals i 6 elèctriques)
Llits articulats	14 llits (12 manuals i 2 elèctrics)
Cadires de rodes	4 cadires de rodes
Cadires de bany	4 cadires de bany (2 de giratòries, 1 amb cames i 1 amb rodes)

Durant l'any 2021 només s'han tramitat ajuts de llits articulats i grues de mobilització. A continuació es detalla el nombre de persones beneficiàries.

Taula 23. Ajuts instrumentals concedits per tipologia sexe Any 2021	
Instrument de suport a la mobilitat	Nombre de persones beneficiàries
3 grues de mobilització	Homes: 0 Dones: 3
3 llits articulats	Homes: 1 Dones: 2

Any rere any va disminuint el nombre de préstecs d'ajudes instrumentals per l'estat en què es troba troba el material i perquè és un tipus de material que necessita manteniment i renovació constant per facilitar-ne l'ús.

Les treballadores familiars que duen a terme el Servei d'Ajuda a Domicili també utilitzen aquest material quan els és necessari per a les persones usuàries del SAD, a més d'altre material com cadires de bany, plats giratoris i rentacaps inflables que no es deixa en préstec però es facilita a les famílies cuidadores per tal que en coneguin el funcionament.

3.1.3.4 Servei municipal de menjar a domicili

Servei de gestió municipal regulat mitjançant el Reglament intern del Servei Municipal de Menjar a Domicili de l'Ajuntament de Manacor, BOIB núm. 133 de 31 d'octubre de 2017.

La finalitat del servei és donar cobertura alimentària a les persones majors de 65 anys en general i a altres persones usuàries eventuais que ho necessitin, per motius lligats al seu estat socioeconòmic i a la seva capacitat d'autonomia individual i personal.

Les persones beneficiàries d'aquest servei són les persones residents al municipi de Manacor que reuneixen els requisits següents:

- Persones en situació de dependència.
- Persones amb discapacitat definitiva o temporal.
- Persones que es troben temporalment en una situació de dificultat per atendre les necessitats nutricionals per malalties greus, períodes de convalescència sense familiars, o altres situacions de limitació temporal de l'autonomia.
- Persones amb malalties que presentin dificultats en la realització del menjar.
- Altres perfils de les persones beneficiàries que es puguin determinar per part del personal treballador social del Departament de Serveis Socials.

De l'1 de gener de 2021 al 31 d'octubre del 2021 l'empresa Bé de Sal ha estat l'encarregada de l'elaboració dels menús, mentre que el repartiment a domicili es duia a terme amb personal propi del Departament de Serveis Socials. El nombre total de menús era de 22.

A partir de l'1 de novembre de 2021 s'ha tret a licitació per fi de contracte de l'empresa anterior, sent en aquest cas APROSCOM l'empresa adjudicatària.

Amb el nou contracte s'ha previst que fos la mateixa empresa l'encarregada d'elaborar i repartir els menús als domicilis.

Per altra banda, el nou contracte ha previst una ampliació en el nombre de menús, de fins a 40 menús diaris, que poden sol·licitar per donar resposta a la llista d'espera i augment de la demanda que teníem.

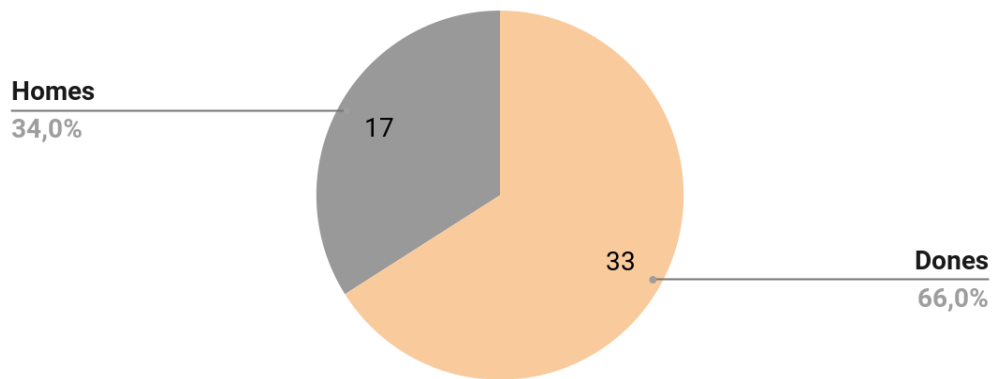
La mateixa empresa també prepara i reparteix el menjar que se serveix als centres d'estades diürnes municipals de Manacor i Porto Cristo.

Aquest servei és de copagament.

Dades estadístiques:

Un total de 50 persones han estat beneficiàries d'aquest servei diàriament al llarg del 2021. Amb data de 31 de desembre de 2021, hi ha 22 persones d'alta a aquest servei (11 homes i 11 dones).

Gràfica 11. Persones d'alta al Servei de Menjar a Domicili per sexe. Any 2021



3.1.3.5. Centres d'estades diürnes

El funcionament dels centres d'estades diürnes es regula mitjançant el Reglament intern aprovat definitivament al Ple 13 de juny del 2016 (BOIB núm. 93 de 23 de juliol de 2016).

Manacor disposa de dos centres d'estades diürnes. Un d'ubicat a Manacor a la carretera de Bendrís, s/n. i l'altre a Porto Cristo, al carrer de s'Hort, 13, baixos.

Es tracta d'un centre classificat d'estades diürnes que ofereix serveis d'acolliment i de suport, amb finalitat terapèutica i rehabilitadora, durant un determinat nombre d'hores al dia, i també el servei d'assistència per a les activitats de la vida diària de persones majors amb dependències.

Els principals objectius i funcions són :

- Suport a les unitats familiars que es fan càrrec d'una persona major dependent.
- Manteniment, prevenció del deteriorament de la persona major, i també suport a les activitats de la vida diària (AVD), identificació de riscos, socialització, suport i descans familiar, promoció d'autonomia i presència en la comunitat. Altres activitats són les de distracció, lleure, teràpia ocupacional, estimulació física i cognitiva, rehabilitació poc complexa, cures, etc.

L'horari d'atenció d'aquests dos centres és el mateix. Estan oberts de dilluns a divendres, excepte els festius legalment establerts, des de les 7.45 h del matí fins a les 18.00 h de l'horabaixa.

L'equip humà del centres està configurat per una infermera, una fisioterapeuta, una treballadora social i onze auxiliars de clínica.

Dades estadístiques:

Taula 24. Nombre total de persones usuàries del centres d'estades diürnes de Manacor i Porto Cristo per sexe. Any 2021.			
Nombre de places	Manacor: 18 (15 de concertades, 2 de municipals i 1 de temporal) Porto Cristo: 18 (11 de concertades, 6 de municipals i 1 de temporal)		
Persones beneficiàries 2021	Manacor 21 Porto Cristo 16	Dones 16 Dones 14	Homes 5 Homes 2
Altes durant el 2021	Manacor 10 Porto Cristo 5	Dones 9 Dones 5	Homes 1 Homes 0
Baixes durant el 2021	Manacor 4 Porto Cristo 2	Dones 2 Dones 0	Homes 2 Homes 2

3.2. Programes i actuacions de prevenció

En aquest segon bloc es recull l'atenció més de caire preventiu i comunitari que s'ha desenvolupat al llarg del 2021 mitjançant projectes i programes més de caire temporal i que tenen una metodologia d'intervenció més comunitària i grupal.

3.2.1 Intervencions socioeducatives de prevenció

3.2.1.1. Oferta de prevenció i coeducació als centres educatius del municipi



Des de Serveis Socials i en el marc de l'impuls de polítiques d'igualtat i d'infància, mitjançant el Servei d'Igualtat, durant el 2021 s'ha volgut donar continuïtat a les accions de coeducació iniciades en els darrers anys, amb la participació dels centres educatius del municipi, ampliant encara més l'oferta cap a la prevenció i la coeducació. L'oferta de tallers dona resposta a les mesures proposades en el Pacte d'Estat contra la Violència de Gènere.

Durant el 2021-2022, s'han oferit a tots els centres educatius del municipi un total de 25 tallers emmarcats dins aquests tres eixos temàtics:

- **Rols i estereotips de gènere:** treballar en la desconstrucció, de mica en mica, d'aquelles condicions socials i culturals que fomenten les desigualtats de gènere. Desmuntar aquests estereotips és necessari per caminar cap a una societat més justa, on les persones tinguin una major llibertat.
- **Protecció de la infància:** abordar les situacions que poden posar en risc el benestar i la salut física i emocional de nins, nines i adolescents.
- **Educació afectivosexual:** educar en els afectes, les emocions, la diversitat i la sexualitat, perquè els alumnes puguin viure el seu desenvolupament afectivosexual de manera satisfactòria. Fomentar la construcció de relacions igualitàries i respectuoses, prevenint les violències i abusos a tots els nivells.

Per aquest curs, també ens hem proposat ampliar l'oferta formativa incloent activitats adreçades a les famílies. D'aquesta manera, es poden proporcionar més eines als principals agents educatius que acompanyen els infants i joves en el seu desenvolupament.

Per sol·licitar les activitats de coeducació i prevenció, els centres han hagut d'emplenar un formulari sol·licitant l'activitat.

Taula 25. Tipologia de tallers oferits a la guia coeducativa i de prevenció per al curs 2021/2022 i tallers sol·licitats i tallers realitzats durant el mes de novembre de 2021		
Activitats per a educació infantil	Nombre de tallers sol·licitats durant el curs 2021/2022	Nombre de tallers realitzats el 2021
Caixes coeducatives amb 21 contes diferents.	4	1
Activitats per a educació primària		
Caixes feministes amb 22 contes diferents.	5	1
*Contacontes musical de "Les reines del pati" de Sara Cano.	9	6
Taller "Descobrint nous referents".	13	0
Taller "Famílies diverses (rols i estereotips de gènere)"	6	0
Contacontes de "Crida ben fort, Estela" de Bel Olid.	4	0
Taller Igualment diferents.	15	4
**Microteatre de la història d'en Ramon i na Ramona.	6	0
Taller "Parlem de sexualitat(s): una mirada cap a la sexualitat i el bon tracte amb perspectiva de gènere".	20	0
Taller de prevenció de l'assetjament entre iguals.	13	1

Taller “Les bubotes del barri de Fartàritx: un viatge a les pors en l’adolescència i un aprenentatge per viure-la intensament”.	13	0
Activitats per a educació secundària		
Taller “Menstruació en positiu”.	14	2
Taller de masculinitat.	14	2
Taller “Diversitat afectiva, sexual i de gènere”.	9	2
Taller “Mites de l’amor romàntic per unes relacions igualitàries”.	12	0
Taller “Adolescensex”	25	0
Taller “Prevenició del consum de drogues”.	19	0
Isabella. “Microteatre social del tràfic de persones amb fins d’exploració sexual”.	2	0
Taller “NO I PUNT!” per donar a conèixer la campanya “ <i>De festa, Manacor lliure d’agressions sexistes</i> ”.	14	0
Oferta complementària per a les famílies		
El paper de les famílies davant l’assetjament entre iguals.	2	1
La prevenció del consum de drogues per a famílies.	2	0
La prevenció de les violències masclistes en els nostres fills i filles.	2	0
La prevenció de les conductes suïcides i autolesives en l’adolescència en el context familiar.	1	0
Pantalles segures: educar en la ciutadania digital.	2	0
Pantalles segures: el meu primer mòbil.	1	0

*Contacontes musical de “Les reines del pati” de Sara Cano. Cada taller està adreçat a totes les línies d’un mateix curs i en total hi han participat 19 grups-classe.

**Microteatre de la història d’en Ramon i na Ramona. Cada taller està adreçat a totes les línies d’un mateix curs i en total hi han participat 10 grups-classe.

3.2.1.2. Projecte PATIS OBERTS



Aquest projecte s'ha iniciat com a projecte pilot durant el mes de desembre de 2021 al pati del CEIP Mitjà de Mar, ubicat a Porto Cristo amb l'objectiu d'obrir el pati de l'escola com a espai d'ús públic per a famílies, infants i adolescents, fora d'horari escolar entre setmana, els dissabtes i en període de vacances escolar per tal de:

- Optimitzar l'ús del centre escolar potenciant el seu vessant educatiu i social, i fer possible un ús del pati entre els col·lectius i/o activitats que es puguin fer sense interferències tot potenciant la seva interrelació.
- Donar una alternativa de lleure als infants i joves i les seves famílies que s'exerceix de forma autònoma en un context segur i de proximitat.
- Facilitar als infants, joves i les seves famílies material de joc i propostes lúdiques inclusives, coeducatives i d'ús lliure dins el recinte.

El projecte s'ha fet els dilluns i dimecres de les 16.00 h a les 19.00 h i els dissabtes al matí entre les 10.00 h i les 13.00 h.

Durant el primer mes de projecte, el desembre, la mitjana d'assistència ha estat de 19 infants, i ha estat un recurs més aprofitat per nins (63,63 %) que per nines (36,37 %). A més, la majoria d'infants no hi van acompanyants (67,91 %). En total, hi han passat un total de 30 infants diferents durant tot el mes.

La franja d'edat de major assistència durant el mes de desembre ha estat dels 8 als 11 anys. Aquesta franja d'edat ha suposat un 73,25 % del total de persones que hi han assistit.

Els infants que han gaudit d'aquest projecte pilot estan escolaritzats majoritàriament al CEIP Mitjà de Mar (84,50 %). També hi han assistit infants escolaritzats al CEIP Ses Comes (Porto Cristo), CEIP Jaume Vidal (Manacor), CEIP Sant Miquel (Son Carrió), Escoleta Porto Cristo, Escoleta Petit Món, IES Porto Cristo, IES Manacor i IES Felanitx.

3.2.1.3. Programes ALTER i PISE:

Des de Serveis Socials Comunitaris Bàsics desenvolupam anualment amb un educador/a social en plantilla el programa ALTER d'intervenció socioeducativa per a joves en risc d'exclusió social i escolar i el programa d'intervenció socioeducativa (modalitat PISE).

L'any 2019 es varen signar els dos convenis respectivament:

- Conveni de col·laboració entre la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació del Govern de les Illes Balears i l'Ajuntament de Manacor per desenvolupar el programa ALTER d'intervenció socioeducativa per a joves en risc d'exclusió social i escolar amb una vigència fins al 30 de juny de 2023.
- Conveni de col·laboració entre la Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca del Govern de les Illes Balears i l'Ajuntament de Manacor per al desenvolupament del programa d'intervenció socioeducativa (modalitat PISE) amb una vigència de 4 anys, concretament fins al novembre de 2023.

Són destinataris d'aquests programes l'alumnat matriculat als centres escolars sostinguts amb fons públics de les Illes Balears a l'etapa d'educació secundària obligatòria, a 1r o 2n curs d'ESO, amb 14/15 anys complits, als quals s'aconsella fer una part de l'horari lectiu en entorns laborals o en programes socioformatius externs al centre educatiu. Hi ha diferències pel que fa al perfil de l'alumnat que és susceptible de participar en una modalitat o l'altra.

Programa ALTER: es tracta d'alumnat la família del qual és usuària de Serveis Socials, és a dir, que ja tenen un seguiment per part dels Serveis Socials comunitaris bàsics de l'Ajuntament o per part de la Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies, amb protocol d'absentisme escolar i que presenta desajustaments de conducta, fora i/o dins l'escola, a causa de la desmotivació cap a les tasques acadèmiques. Presenta un fracàs escolar generalitzat, derivat de condicions especials de caràcter social, personal o familiar; ocupa una plaça NESE per condicions personals/història escolar.

Programa PISE: es tracta d'alumnat amb desmotivació no sobtada cap a les tasques acadèmiques, que ocupa una plaça NESE per condicions temporals/història escolar, amb un desfasament curricular de més de dos anys acadèmics, presenta comportaments d'inadaptació escolar i fracàs escolar generalitzat per manca d'hàbits de treball, d'estudi, i sense possibilitat de seguiment escolar extern.

L'Ajuntament de Manacor disposa de 20 places en total, 12 del programa ALTER i 8 del programa PISE. Durant el 2021 (inclou el curs escolar 2020-2021 i 2021-2022) han passat per aquests dos programes: 21 nins i 13 nines. En total, 34 alumnes.

3.2.2. Intervenció psicosocial (individual i grupal)

Al llarg del 2021, hem pogut disposar de la contractació d'una psicòloga a jornada completa mitjançant la incorporació de crèdit extraordinari 2020-2021 i fins a 31 de desembre de 2021 per realitzar atenció psicològica individual/familiar a les persones i famílies ateses als Serveis Socials.

Aquesta tècnica ha rebut un total de 47 derivacions per part d'altres professionals de l'equip i ha fet intervenció psicosocial amb 25 derivacions. La resta han hagut de ser derivats a altres serveis per la problemàtica més específica o per altres circumstàncies.

En la majoria dels casos derivats, la intervenció realitzada per la psicòloga ha estat d'alta intensitat, ja que és necessària una atenció psicosocial amb més freqüència.

Taula 26. Intervencions psicosocials individuals. Any 2021.		
Derivacions internes	Persones adultes: 35 Menors derivats: 12	TOTAL: 47
Intervencions	Persones adultes: 20 Menors: 5	TOTAL: 25

La temporalitat d'aquests tipus de contracte fa que sovint s'opti per la derivació a altres recursos externs i/o per becar les sessions d'atenció terapèutica.

Per altra banda, durant el 2021 també hem pogut disposar de la contractació d'un psicòleg mitjançant la signatura del Conveni de col·laboració entre la l'Institut Mallorquí d'Afers Socials i l'Ajuntament de Manacor per a la implementació de serveis especialitzats i prestacions econòmiques pròpies als serveis socials comunitaris dels municipis de Mallorca el període 2020/2021 amb les següents objectius generals:

- Contribuir a la millora de la gestió dels Serveis Socials, en favor de la població més necessitada, afavorint la tasca de prevenció de les situacions de risc i de crisi més greus, evitant l'agreujament de les situacions detectades i al seu cas milloren la coordinació i la derivació als serveis especialitzats de segon nivell.
- Potenciar el benestar i qualitat de vida de les famílies usuàries dels Serveis Socials especialment en aquelles llars amb menors a càrrec.

Durant l'any 2021, aquest tècnic ha fet tant intervenció individual/familiar amb aquells casos en què existeix una situació de risc greu, com intervenció grupal i comunitària amb adolescents i famílies. En total ha atès a 21 persones/famílies, 15 famílies i 6 adolescents.

Pel que fa a la intervenció grupal i comunitària, s'ha concretat amb la realització dels següents grups d'intervenció:

- Grups de suport emocional per a dones. S'ha duit a terme un grup a Porto Cristo d'abril a juny, Un grup a Porto Cristo d'octubre a desembre i un altre grup a Manacor d'octubre a desembre. Les sessions han estat setmanals amb una durada d'una hora i mitja.
- Acompanyar els pares i mares en l'adquisició d'habilitats parentals. S'ha duit a terme un grup a Manacor d'octubre a desembre amb una durada d'una hora i mitja.

En el marc de la intervenció psicosocial, s'ha duit a terme un **taller per a famílies que tenen fills i/o filles amb TDAH** amb una psicòloga especialitzada en la temàtica. Aquests tallers han estat tant un espai de formació per a les famílies com de reflexió.

La formació que han rebut les famílies ha estat en tots aquells aspectes relacionats amb el trastorn per dèficit d'atenció i hiperactivitat (TDAH), així com en la resolució de dubtes i posada en comú de dubtes i experiències per part de les famílies. S'ha donat molta importància tant al fet que puguin rebre assessorament com que tenguin la possibilitat de compartir i expressar les seves situacions familiars amb el grup.

Els objectius plantejats per aquestes sessions eren els següents:

- Adquirir més coneixement sobre el TDAH.
- Analitzar les diferents etapes evolutives dels fills i les característiques d'aquestes.
- Promoure la participació dels pares en el tractament dels seus fills.
- Millorar la comunicació familiar i augmentar les relacions socials.
- Oferir un espai de reflexió, comunicació i posada en comú de dubtes i experiències per a les famílies.
- Detectar i solucionar possibles problemes familiars o personals.

La metodologia i la dinàmica de les sessions han estat molt flexibles, intentant adaptar-se tant a les característiques com a les necessitats de les famílies assistents i enfocant-se en els casos plantejats per les mateixes famílies.

Es varen dur a terme 10 sessions de 2 hores cada una i hi varen participar 6 famílies al grup de Porto Cristo i 5 famílies al grup de Manacor.

3.2.3. Projecte d'acompanyament a la inserció sociolaboral (2021-2023)

El Departament de Serveis Socials ha pogut contractar una psicòloga a jornada completa per desenvolupar el projecte temporal d'acompanyament a la inserció sociolaboral que consisteix a comptar amb una psicòloga que fa les funcions específiques per dissenyar un model d'acompanyament

a la inserció sociolaboral de les persones usuàries dels Serveis Socials comunitaris bàsics i que permet reduir la desocupació implementant el treball grupal i involucrant a les empreses del municipi.

Els objectius generals en els quals es basa el projecte són:

- Analitzar la situació del mercat laboral en el municipi en relació a les situacions en què es troben les persones usuàries dels Serveis Socials comunitaris bàsics.
- Establir acords i canals de comunicació amb empreses del municipi per millorar l'encaix competencial entre les ofertes laborals de les empreses i els possibles candidats.
- Oferir orientació sociolaboral i assessorament en la readaptació professional.
- Fer tallers formatius d'habilitats prelaborals relacionades amb les necessitats detectades en les persones usuàries.

Durant l'any 2021 s'han duit a terme les actuacions següents:

1. Orientació laboral. S'han atès 80 persones i es concreta en:
 - a. Assessorament a persones en situació d'atur o millora de feina sobre les possibilitats laborals de què disposen.
 - b. Ajuda en la creació o actualització del Currículum Vitae i creació de perfils laborals en línia.
 - c. Establiment de plans de feina individualitzats.
 - d. Recerca d'ofertes laborals per les xarxes i gestió d'ofertes laborals que ens arriben d'entitats i empreses externes.
 - e. Coordinació amb els agents d'ocupació i desenvolupament local de l'Ajuntament.

Per altra banda, dins aquest bloc d'actuacions, també s'ha fet:

- Orientació acadèmica: motivació a les persones usuàries per millorar el seu nivell formatiu. Derivacions a l'escola d'adults de Manacor i altres entitats dins i fora del municipi que ofereixen formació per adults. Creació d'un llistat de recursos formatius gratuïts.
 - Orientació a persones amb discapacitat: derivació a serveis específics d'itineraris laborals del municipi.
 - Orientació a persones nouvingudes: derivació a serveis específics del municipi per millorar coneixements bàsics d'espanyol i català.
2. Suport psicosocial: acompanyament emocional en la recerca de feina, motivació pel canvi, atenció i psicoeducació en una varietat d'àrees, com per exemple: treball en l'autoconcepte, l'autoestima i visió del futur; treball en les dificultats emocionals, autocontrol de les emocions i reaccions, atenció a la simptomatologia depressiva i ansiosa, pràctica de tècniques de relaxació, reestructuració cognitiva; treball en la presa de decisions quotidianes, organització i planificació; treball en les habilitats de criança, capacitació en habilitats de comunicació, establiment de normes i límits, valoració conjunta del grau de risc dels menors; treball en habilitats socials, tècniques de comunicació, resolució de conflictes, adaptació als canvis. Amb aquestes actuacions s'ha atès a 10 persones.

3. Acompanyament treballadores SOIB Dona: suport en la incorporació laboral a l'Ajuntament, mediació amb els responsables de cada àrea, resolució de dubtes i seguiment. Suport emocional en dificultats relacionades amb la violència de gènere que han patit. S'han atès 15 persones.

Entre els diferents blocs d'actuacions, s'ha atès un total de 96 persones, ja que algunes d'elles han participat a diferents blocs. Pel que fa a les dades segregades per sexe, ens trobam que hi ha un major percentatge de dones ateses que d'homes, ja que el nombre de dones ateses ha estat de 57 i el d'homes de 39.

El 31 de desembre de 2021 el programa ha tancat amb 40 casos actius, 12 casos en pausa (en llista d'espera) i 44 persones han causat baixa per diversos motius (han trobat feina, no tenen interès a continuar al projecte, han iniciat un procés a un altre servei, etc.)

Cal dir que la major part de la intervenció realitzada ha estat de manera individual amb molta diferència amb les intervencions grupals.

3.2.4. Intervenció comunitària i de treball en xarxa

3.2.4.1. Projecte “Benvinguda”: català A1

Es tracta d'un projecte que s'ha creat conjuntament entre els Serveis Socials de l'Ajuntament de Manacor i l'Escola Municipal de Mallorca i que ha nascut amb la intenció i a causa de la necessitat de fomentar el coneixement i l'ús de la llengua catalana entre la població nouvinguda al municipi.

Està destinat, majoritàriament, població nouvinguda, en situació irregular i té l'objectiu de fomentar l'aprenentatge de la llengua catalana mitjançant el coneixement de l'entorn i de la cultura pròpia.

Durant aquest curs, 2020-2021, s'han impartit 4 cursos d'A1 a Manacor, a l'Escola Municipal de Mallorca i 2 cursos d'A1 a Porto Cristo, a la Delegació de l'Ajuntament de Manacor. Els professors dels cursos de Porto Cristo foren Toni-Lluís Reyes i Marina Vanrell. Els cursos realitzats a l'Escola foren impartits per la professora Mar Bel Esbrí.

S'ha emès un certificat d'assistència a aquelles persones que assistiren a un 80 % de les classes. Al llarg de totes les edicions un total de 94 persones s'hi han inscrit i 53 han certificat.



3.2.4.2. Taula de Coordinació Local contra la Violència Masclista



La Taula de Coordinació Local contra la Violència Masclista va néixer dia 30 de gener del 2018 i actualment hi participen de forma activa 19 serveis. Des de l'inici es va crear una comissió tècnica on participen serveis majoritàriament d'intervenció. Les professionals dels diferents serveis es reuneixen tres cops a l'any per posar en comú coneixements, experiències i propostes amb la finalitat última de millorar el treball en xarxa i l'atenció a les víctimes de violència masclista.

Durant l'any 2021 s'han duit a terme dues reunions de la Comissió d'Intervenció amb data de 22 de juny de 2021 i 5 d'octubre de 2021 on han participat 19 serveis. A continuació es detallen els serveis que participen activament a la Comissió d'Intervenció:

- Xarxa de tutores del SOIB.
- Oficina d'Atenció a Víctimes del Delicte.
- Servei d'Orientació d'Orientació Jurídica Gratuïta. Col·legi d'Advocats.
- Centres de Salut de Manacor i Porto Cristo.
- Hospital de Manacor.
- Servei d'Assistència Psicològica per a dones i els seus fills i filles. Fundació IRES – Consell de Mallorca.
- Servei d'Atenció Psicològica a parelles intragènere. Fundació IRES.
- Servei d'Atenció Psicològica a homes agressors. Fundació IRES.
- Càritas.
- Creu Roja.
- Casal Ariadna - Consell de Mallorca.
- Servei 24h - Atenzia - Institut Balear de la Dona.
- Servei d'Informació Jurídica per a Dones, Estudi 6 - Consell de Mallorca.
- Centre d'Informació de la Dona - Consell de Mallorca.
- Coordinació taules violències masclistes. Atenzia - IBD.
- Policia Local.
- UFAM.
- Servei d'Igualtat Ajuntament de Manacor.
- Serveis Socials Ajuntament de Manacor- Servei Municipal d'Atenció a dones víctimes de Violències Masclistes.

3.2.4.3. Xarxa de Salut Mental i Addiccions



Dia 16 de juny de l'any 2021 es va dur a terme la primera reunió per constituir la Xarxa de Salut Mental i Addiccions. Aquest és un espai de coordinació mensual que posa en comú la tasca dels professionals i treballa de manera conjunta per millorar la coordinació i el treball en xarxa entre el sistema sanitari i social per tal d'aconseguir complir amb els següent objectius:

- Millorar l'atenció a les persones amb problemàtiques de salut mental i d'addiccions.
- Augmentar el coneixement dels professionals sobre els recursos que hi ha al municipi així com els requisits d'accés.
- Compartir coneixements, preocupacions, i necessitats detectades per tal de formular propostes d'intervenció i abordatge conjuntes.

Els serveis i recursos de l'àmbit municipal que formen part d'aquesta xarxa són:

- L'Ibsalut amb la participació de les infermeres gestores de casos i l'equip de la Unitat de Salut mental.
- L'Institut Balear per a la salut mental de la infància i l'adolescència, amb la treballadora social de la Unitat comunitària per a la salut mental de la infància i l'adolescència.
- L'Hospital de Manacor amb infermeres gestores de Casos, l'Hospital de Dia de Salut Mental i l'Equip de Seguiment Asseriu Comunitari.
- La Unitat de Conductes Addictives.
- L'equip de professionals de l'associació Estel de Llevant.
- Projecte Home.

Durant l'any 2021 s'han duit a terme 6 reunions en les quals s'han tractat 26 casos de persones ateses per Serveis Socials i algun dels serveis o recursos d'atenció de problemàtica de salut mental i addiccions.

Pel que fa a les persones menors d'edat, com que només hi ha un servei al respecte, la Unitat Comunitària per a la salut mental de la infància i l'adolescència, es fan reunions de coordinació específiques quan cada professional té un cas per comentar. Tot i així, durant l'any 2021 es varen dur a terme 4 reunions de coordinació en les quals es varen plantejar 20 casos de persones menors d'edat.

3.2.4.4. Taula Proinfància



La Taula Proinfància es va crear l'any 2017 i és la que marca les línies estratègiques d'intervenció al territori del municipi de Manacor tal com planteja el conveni signat durant l'any 2021, Conveni marc de col·laboració entre l'Ajuntament de Manacor i la Fundació bancària "La Caixa" per al desenvolupament del Programa CaixaProinfància.

Durant els anys 2020 i 2021 no es va poder fer cap convocatòria per motius de pandèmia i la tasca es reprendrà durant l'any 2022.

De fet, a finals de l'any 2021 fou quan es va fer la primera convocatòria que serà dia 24 de gener de 2022. Es preveu que es realitzin entre 3 o 4 reunions a l'any.

L'objectiu d'aquestes trobades és que es posin en comú les necessitats genèriques detectades en el col·lectiu d'infància i les seves famílies per proposar les línies estratègiques que s'han de seguir i les propostes d'activitats. Arran d'aquesta taula, hi ha la possibilitat que es facin propostes de comissions de feina específiques que permetin agilitzar la feina tècnica, millorar la coordinació i el treball en xarxa.

Pel que fa als participants de la taula, es preveu que aglutini agents de diferents sectors del municipi com el social (serveis socials, entitats del tercer sector, etc.), sanitari (centres de salut i hospital, salut mental infanto-juvenil) i educatiu (centres educatius, oficina d'escolarització, EAP, EOEP, etc.).

3.2.4.5. "Cap infant sense il·lusió"



Per Nadal de l'any 2021, ens hem sumat al projecte que du a terme Creu Roja des de fa uns anys amb la campanya d'apadrinament de cartes per a infants de famílies amb escassos recursos econòmics.

En anys anteriors ja es va a dur a terme qualche campanya específica des de Serveis Socials, però enguany ens han proposat la col·laboració, juntament amb altres entitats com Càritas i Casal Ariadna.

Des de Serveis Socials es va fer una llista d'infants i famílies de tot el municipi que es va posar en comú amb les altres entitats per no duplicar famílies.

Les famílies que ja eren usuàries de Creu Roja varen ser citades per aquesta entitat per explicar-los la iniciativa i donar-los els models de carta per als infants. A les famílies que s'havien proposat des de Serveis Socials i no han estat usuàries de Creu Roja, un tècnic del departament es va encarregar de citar les famílies, explicar-los la iniciativa i donar-los els models de carta facilitats per Creu Roja.

En total varen ser 97 infants proposats per les tècniques de Serveis Socials. La majoria eren infants d'entre 0 i 10 anys com es pot comprovar a la taula següent:

Taula 27. Infants beneficiaris de la Campanya “Cap infant sense il·lusió” per grup d’edat. Any 2021.	
EDAT	NOMBRE D’INFANTS
DE 0 A 5 ANYS	36
DE 6 A 10 ANYS	42
D’11 A 15 ANYS	18
DE 16 A 18 ANYS	1

Les cartes dels infants es varen repartir entre la seu de Creu Roja i la biblioteca municipal perquè les persones que volguessin apadrinar una carta, hi poguessin accedir fàcilment.

Totes les cartes varen ser apadrinades.

4. Convenis i contractes

4.1. Convenis

- **Conveni de col·laboració entre la l'Institut Mallorquí d'Afers Socials i l'Ajuntament de Manacor per al finançament dels Serveis Socials comunitaris bàsics per a l'any 2021.**
L'objecte d'aquest conveni és el cofinançament de les prestacions bàsiques dels Serveis Socials comunitaris bàsics per a l'any 2021 per part de l'IMAS.
La quantia atorgada al 2021 ha estat de 560.658,26 €.
Aportació GOIB. Finançament SSCB 431.962,76 €
Aportació IMAS. Finançament SSCB 128.695,50 €.

- **Conveni de col·laboració entre l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) i l'Ajuntament de Manacor per al finançament de les prestacions bàsiques dels Serveis Socials que tinguin per objecte atendre exclusivament persones especialment vulnerables i finançar projectes i contractacions laborals necessàries per fer front a les situacions extraordinàries derivades de la pandèmia de la Covid-19 durant l'any 2021, descrites a l'article 1.2 del Reial Decret llei 8/2020, de 17 de març.**
La quantia atorgada al 2021 ha estat de 259.563,01 €.
Aportació GOIB 37.080,43 €
Aportació IMAS 222.482,58 €.

- **Conveni de col·laboració entre l'Institut Mallorquí d'Afers Socials i l'Ajuntament de Manacor per a la implementació de serveis especialitzats i prestacions econòmiques pròpies als serveis socials comunitaris dels municipis de Mallorca el període 2020/2021.**
L'objecte d'aquest conveni és regular la col·laboració entre l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) i l'Ajuntament de Manacor dins l'àmbit dels Serveis Socials per a la implementació de serveis especialitzats i prestacions econòmiques pròpies als serveis dels municipis de Mallorca.
La quantia atorgada al 2021 ha estat de 124.108,13 €.
Al 2021 el conveni s'articula al voltant de dues línies de treball diferenciades però complementàries en relació amb l'acció municipal en matèria de serveis socials:
Línia 1: accions relatives als serveis especialitzats de suport psicosocial pel suport al desenvolupament dels plans d'infància i adolescència en l'àmbit municipal, amb la qual es durà a terme la contractació d'un psicòleg o psicòloga. Import 54.108,13 €.
Línia 2: accions relatives a prestacions econòmiques per a situacions d'atenció prioritària. Import 70.000 €.

- **Conveni de col·laboració entre la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació i l'Ajuntament de Manacor per a la reserva i l'ocupació de places d'estades diürnes per a gent gran en situació de dependència.** L'objecte d'aquest conveni és posar a disposició de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació 26 places en els centres d'estades diürnes municipals que s'ocuparan per persones grans que tinguin el reconeixement de la situació de dependència designades mitjançant una resolució de la persona titular de la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació, amb la finalitat d'optimitzar els recursos disponibles. Aquest conveni es va signar al maig del 2019 i finalitza el 31 de gener del 2022.
- Aportació del conveni per a l'exercici 2021: 202.571,46 €

- **Conveni signat entre la Conselleria de Presidència i Esports i l'Ajuntament de Manacor per a la construcció del centre de dia a Porto Cristo de data 13 de juliol de 2005 «Pla 20».** L'objecte d'aquest conveni és el finançament de la construcció de centres d'estades diürnes. Està en vigor fins a l'any 2023, i cada any rebem 16.859,12 €.

- **Subvenció per a projectes de foment i suport a d'igualtat d'oportunitats entre dones i homes, d'eliminació de qualsevol forma de discriminació per raó de sexe i de prevenció i intervenció davant les violències masclistes per als anys 2021-2022. Institut Balear de la Dona.**
 - Modalitat A. Programa de contractació temporal de personal tècnic per a l'impuls de la taula de coordinació i prevenció contra les violències masclistes i la seva implementació en el marc del Pacte d'Estat contra la Violència de Gènere. L'import sol·licitat és de 49.660,10 € i l'import subvencionat per a l'any 2022 (80%) és de 30.000 €.
Aquest import anirà destinat a la contractació d'una treballadora social.
 - Modalitat B. Diagnosi de la situació de prostitució al municipi de Manacor. L'import sol·licitat és 15.000 € i l'import subvencionat per a l'any 2022 (80%) és de 12.000 €.

- **Pacte d'Estat:** Resolució de 8 de setembre de 2021, de la Secretaria d'Estat d'Igualtat i contra la Violència de Gènere, de transferències per al desenvolupament de noves o ampliades competències reservades a les entitats locals en el Pacte d'Estat contra la Violència de Gènere per a l'exercici 2021-2022. 20.116,04 €.

- **Conveni de col·laboració entre la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació del Govern de les Illes Balears i l'Ajuntament de Manacor per desenvolupar el programa ALTER d'intervenció socioeducativa per a joves en risc d'exclusió social i escolar.**
Té una vigència del juliol de 2019 fins al 30 de juny de 2023.
L'objecte del conveni és la col·laboració entre la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació del Govern de les Illes Balears, mitjançant la Direcció General de Menors i Famílies, i l'Ajuntament de Manacor per executar una unitat formativa alternativa, inclosa dins el marc del programa ALTER d'intervenció socioeducativa per a joves en risc d'exclusió social i escolar.

Aquesta unitat formativa alternativa ha de tenir una capacitat màxima de 12 places, s'ha d'impartir al municipi, de dilluns a divendres, tres dies la setmana, i ha de coincidir amb el calendari escolar.

Aquest conveni de col·laboració no implica cap contraprestació econòmica per a cap de les dues parts.

- **Conveni de col·laboració entre la Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca del Govern de les Illes Balears i l'Ajuntament de Manacor per al desenvolupament del programa d'intervenció socioeducativa (modalitat PISE).** Té una vigència de 4 anys des del moment de la signatura, concretament fins al novembre de 2023.

L'objecte del conveni és establir la col·laboració entre la Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca i l'Ajuntament de Manacor per oferir programes d'intervenció socioeducativa (modalitat PISE) que proporcionin alternatives educatives enfocades a la reincorporació i al manteniment dins del sistema educatiu de l'alumnat d'educació secundària matriculat a l'ESO menor de 16 anys d'edat, amb dificultats d'adaptació a l'entorn escolar derivades de condicions de caràcter escolar, social, personal o familiar, en situació de risc d'exclusió escolar i/o social, que presenti absentisme o que es pugui entendre que té previst abandonar l'escolarització, als quals s'aconsella la realització d'una part de l'horari lectiu en entorns laborals externs als centres educatius corresponents on desenvolupin un programa socioeducatiu.

Aquest conveni de col·laboració no implica cap contraprestació econòmica per a cap de les dues parts.

- **Conveni Marc de Col·laboració entre l'Ajuntament de Manacor i la Fundació Bancària "La Caixa" per al desenvolupament del Programa CaixaProinfància.** Aquest tenia vigència fins al 31 de desembre de 2021, però amb possibles pròrrogues. De fet, el desembre del 2021 ja es va signar la pròrroga per a tot l'any 2022.

L'objecte d'aquest conveni marc és regular la col·laboració entre l'Ajuntament de Manacor i la Fundació Bancària "la Caixa", a fi de coordinar esforços adreçats a optimitzar l'aplicació del Programa CaixaProinfància destinat a facilitar tant la millora de la situació dels nins i les nines i les seves famílies, com a desenvolupar les competències i el compromís necessari que els permeti assumir amb autonomia l'esmentat procés de millora.

- **Participació al Programa operatiu del fons d'Ajuda Europea per a les persones més desfavorides 2021 (FEAD)** com a organització associada de repartiment. La sol·licitud de participació es fa anualment i en funció de les famílies ateses i donades d'alta al banc d'aliments municipal en el moment de fer la sol·licitud.

4.2. Contractes majors

Servei d'alimentació per als centres d'estades diürnes municipals i per al servei de menjar a domicili.

L'objecte d'aquest contracte està reservada la licitació a centres especials d'ocupació d'iniciativa social i consisteix en:

1. Elaboració diària, preparació, transport i entrega de menjar preparat línia calenta (càtering) als equipaments municipals següents:

- Centre d'estades diürnes de Manacor: Ctra. de Bendrís, s/n. 07500: 18 persones usuàries/dia del menjador;

- Centre d'estades diürnes de Porto Cristo: C/ de s'Hort, 13. 07680: 18 persones usuàries/dia del menjador.

2. Elaboració diària, preparació, transport i entrega de menjar preparat línia calenta (càtering) als domicilis particulars de les persones usuàries del Servei de menjar a domicili (a tots el nuclis del municipi de Manacor): 40 persones usuàries/dia.

El valor del contracte és de 120.242,94 €. La durada del contracte serà de 2 anys, prorrogable per dues anualitats més, de comú acord d'ambdues parts a comptar des del dia de la formalització del contracte o de la data d'inici del servei.

4.3. Contractes menors

- **Servi d'elaboració del diagnòstic del municipi de Manacor (Exp. 13541/2021).**
Adjudicació amb data de 28/07/2021 a Fundació Universitat-Empresa de les Illes Balears amb CIF G07779895 per un valor estimat de 14.021,48 euros (IVA inclòs). El termini d'execució era d'un màxim de 4 mesos i finalitzava dia 31 de desembre de 2021.
- **Servei per al desenvolupament del projecte pilot de "Patis Oberts" a Porto Cristo (Exp. 17565/2021).**
Adjudicació amb data de 30/11/2021 a Fundació IRES amb CIF G64147184 per un valor estimat de 12.710,60 euros (IVA exempt d'acord a l'art. 20.3 i 20.1.8 de la llei 37/1992 de l'IVA). El termini d'execució és de 6 mesos, de l'1 de desembre de 2021 al 31 de maig de 2022.

5. Formació de personal

Al llarg del 2021 s'han organitzat un total de 3 formacions específiques internes a l'equip de treballadores socials i educadores socials vinculades a la salut mental.

Formació en Salut Mental amb l'objectiu de contextualitzar la salut mental actual capacitant sobre els recursos actuals existents i recursos tècnics per a la intervenció individual.

Es va realitzar els dies 13 i 14 de maig i 10 i 11 de juny de 2021 en horari de 9.00 h a 14.30 h amb un total de 20 hores.

La ponent de la formació va ser Pilar Ponce Rigo, coordinadora de 3SalutMental.

Formació “Atenció a la conducta suïcida des de la perspectiva local” amb l'objectiu de dotar de competències els professionals dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Manacor, en l'abordatge de les conductes suïcides: conèixer els aspectes bàsics i l'epidemiologia en els diferents nivells, reflexionar sobre els mites, saber quan actuar i quan derivar, conèixer els factors de risc i de protecció, reconèixer els senyals d'alerta, així com practicar habilitats d'atenció i alfabetització, afrontar situacions d'emergència i conèixer la influència d'internet i de les xarxes socials en aquest fenomen.

Es va dur a terme els dies 16 i 17 de setembre de 2021 en horari de 9h a 15h amb un total d'11 hores.

La formació va anar a càrrec dels següents professionals de l'Associació de Professionals en Prevenció i Postvenció de la Conducta Suïcida “PAPAGENO”:

- Jennifer Prata, psicòloga general sanitària i experta en conducta suïcida.
- Xisca Morell García, psicòloga general sanitària amb experiència en intervenció social.
- Josep Ramon Ortega Fons, psicòleg general sanitari i màster en Counselling.
- Patricia Garcia Pazo, psicòloga general sanitària i especialista en emergències i catàstrofes.
- Daniel Jesús López Vega, psicòleg general sanitari i màster en intervenció psicològica en contextos de risc.
- Sergio Tubío Rey, bomber especialista i màster en prevenció del suïcidi.
- Luis Fernando López Martínez, psicòleg general sanitari i expert en dol per suïcidi, xarxes socials i internet.

Formació sobre la identificació del Trastorn de l'Espectre Autista i els recursos existents a Mallorca amb l'objectiu de donar d'eines per reconèixer signes de TEA i per tractar amb infants, adolescents i les seves famílies des dels serveis socials comunitaris bàsics municipals.

Es va dur a terme els dies 10 i 17 de desembre de 2021 amb un total de 6 hores.

La formació es va fer amb les associacions Autismo Baleares i Asperger Baleares. El primer dia vàrem poder comptar amb Sara Garcia Sanmartin, psicòloga general sanitària, experta en trastorn de l'espectre autista i especialitzada en intervenció terapèutica en context natural amb població neurodivergent. El segon dia, les ponents varen ser les presidentes de les dues associacions, Ela Larkin i Eva Garcia.



6. Alumnat en pràctiques

Durant l'any 2021, i com feim cada any, hem comptat amb la presència d'alumnat en pràctiques de diferents estudis. Enguany hem tengut un estudiant d'educació social de la Universitat Oberta de Catalunya i dues estudiants també d'educació social de la Universitat de les Illes Balears. Aquestes dues estudiants, tornaran a partir del febrer de 2022, ja que de moment només han fet el pràcticum I.

Per altra banda, també hem comptat amb dues estudiants del Cicle Formatiu de Grau Superior d'Integració Social de l'IES Mossèn Alcover, una estudiant del Cicle Formatiu de Grau Superior en Promoció de la igualtat de gènere del CIFP Son Llebre i un estudiant del Cicle Formatiu de Grau Superior d'Activitat Física i Esportiva (tècnic superior en ensenyament i animació socioesportiva) de l'IES Llorenç Garcias i Font.

7. Subvencions nominatives

1. Aproscm: subvenció del projecte «Programa de suport conductual positiu. Habitatges Supervisats. Un model d'intervenció per en cas de dificultats en la regulació de les emocions i de la conducta» per un import de 30.000 €.
2. Estel de Llevant: subvenció del projecte “Club Social i assistència domiciliària per a persones amb problemes de Salut Mental de la Comarca de Manacor”, per sufragar les despeses de manteniment del local del Centre de dia i del personal per dur a terme el centre de dia social per un import de 25.577,21 €.
3. «Dentistas sobre ruedas»: subvenció del projecte “Atenció bucodental a persones usuàries de Serveis Socials de l'Ajuntament de Manacor a la Clínica Dental Solidaria Coloma Vidal”, per sufragar les despeses de personal, material fungible, subministraments i servei informàtic per un import de 7.500 €.
4. Fundació Trobada: subvenció del projecte “Dignificant en la millora”, per sufragar les despeses de subministrament de l'espai d'oficina i el sou d'un monitor contractat per un import de 6.000 €.

Altres: aportació de la quota de socis d'acord a l'article 11è dels seus estatuts al Fons Mallorquí de Solidaritat per a l'any 2021: 30.000 €.

8. Pressupost

INGRESSOS		DESPESES	
Pressupost de 2021 de l'Ajuntament	1.712.645,74 €	Personal del departament	1.983.222,36 €
Servei d'ajuda a domicili	35.193,65 €	Contracte teleassistència	45.597,23 €
Servei teleassistència	28.684,50 €	Servei d'alimentació per als centres d'estades diürnes municipals i per al servei de menjar a domicili:	120.242,94 €
Informe d'habitatge	2.627,56 € (124 X 21,19 €)	Subvenció nominativa APROSCOM	30.000 €
Pacte d'estat 21-22	20.116,04€	Subvenció nominativa Estel de Llevant	25.577,21 €
Conveni de finançament dels SSCB	560.658,26€	Subvenció nominativa Dentistas sobre ruedas	7.500 €
Conveni URCOVID 21	259.563,01€	Subvenció nominativa Fundació Trobada.	6.000 €
Conveni de serveis especialitzats (IMAS)	124.108,13 €	Aportació al Fons Mallorquí de Solidaritat	30.000 €
		Compra de béns	85.274,23 €
		Inversions	11.582,90 €
		Prestacions de caràcter econòmic d'urgència social	398.599,98 €
TOTAL	2.743.596,6 €	TOTAL	2.743.596,6 €

9. Conclusions i Reptes 2022

Tot seguit es recullen de forma esquemàtica les dades d'atenció del Departament de Serveis Socials que pensam que han estat més significatives al llarg d'aquest 2021, amb l'objectiu de tenir un punt de partida per tal de poder avaluar l'impacte de futures polítiques socials al municipi de Manacor.

RESUM DE LES PRINCIPALS DADES ESTADÍSTIQUES

ATENCIÓ SOCIAL BÀSICA:

AUGMENT DE LA DEMANDA: l'atenció als Serveis Socials comunitaris bàsics de l'Ajuntament de Manacor ha augmentat exponencialment en els anys 2020-2021. Fins al punt que durant l'any 2021 s'ha atès a un 18,49 % de la població del municipi de Manacor.

8.287 persones ateses durant el 2021 4.380 dones i nines 3.907 homes i nines

****Això suposa un 18,49 % del total de població del municipi.**

3.971 famílies ateses durant el 2021

D'aquestes 3.971 famílies ateses, un **24,1%** ja havien tengut expedient amb Serveis Socials en anys anteriors, un **17,8%** han estat ateses per primera vegada al llarg del 2021 i un **58,1%** són famílies amb qui ja fèiem intervenció l'any 2020 i s'ha continuat durant el 2021.

Si les comparem amb anys anteriors, les dades d'atenció de famílies que s'apropen per primera vegada a Serveis Socials en un sol any ens trobam que l'atenció s'ha incrementat entre un 257% l'any 2020 i un 187% l'any 2021.

NOMBRE DE FAMÍLIES ATESES PER PRIMERA VEGADA:

2021 707 famílies 2020 973 famílies 2019 378 famílies

CLASSIFICACIÓ DIAGNÒSTICA DE LA NECESSITAT SOCIAL:

- El **32,14 %** de les famílies ateses durant el 2021 han estat diagnosticades amb el **diagnòstic 1**: situació de necessitat relacionada amb una adequada informació sobre l'accés als recursos.
- El **18,31 %** de les famílies ateses durant el 2021 han estat diagnosticades amb **diagnòstic 2**: situació de necessitat relacionada amb una adequada convivència personal-familiar.
- El **15,63 %** de les famílies ateses durant el 2021 han estat diagnosticades amb **diagnòstic 3**: dificultats d'integració social.
- El **21,53 %** de les famílies ateses durant el 2021 han estat diagnosticades amb el **diagnòstic 4**: dificultats econòmiques.
- I finalment el **12,38 %** de les famílies ateses durant el 2021 han estat diagnosticades amb diagnòstic 5: Covid-19 i altres epidèmies.

EDAT I SEXE DE LES PERSONES ATESES:

En totes les franges d'edat les dones són majoria exceptuant la franja d'edat dels 4 a 10 anys. I on comença a haver-hi més desequilibri és a partir de la franja dels 31 anys, en què les dones suposen el 54,09 %. Per altra banda, entre la població atesa de més de 76 anys el percentatge de dones és gairebé el doble que el d'homes.

Si analitzam no només l'equilibri entre sexes del conjunt de les unitats familiars, sinó entre el membre que és titular de l'expedient de Serveis Socials és on més diferència podem apreciar, ja que 707 expedients nous (atesos per primera vegada) 410 han estat oberts amb una dona com a titular i 297 amb un home com a titular. Cal dir que dels 297 expedients oberts amb un home com a titular, 227 han estat oberts per un tràmit relacionat amb estrangeria (76,43 %)

ATENCIÓ SOCIAL BÀSICA COL·LECTIUS ESPECÍFICS:

INFÀNCIA EN RISC

81 NOTIFICACIONS DE RISC EL 2021

26 NOTIFICACIONS DE RISC EL 2020

26 NOTIFICACIONS DE RISC EL 2019

TRÀMITS POBLACIÓ IMMIGRANT

INFORMES D'ARRELAMENT

171 Informes emesos d'arrelament social el 2021

64 Informes emesos d'arrelament social el 2020

84 Informes emesos d'arrelament social el 2019

INFORMES D'ADEQUACIÓ DE L'HABITATGE PER A REAGRUPAMENT

124 Informes emesos d'adequació de l'habitatge el 2021

142 Informes emesos d'adequació de l'habitatge el 2020

118 Informes emesos d'adequació de l'habitatge el 2019

VIOLÈNCIES MASCLISTES

39 Dones víctimes de violència. Ateses per primera vegada el 2021

193 Dones ateses amb diagnòstic violència de gènere el 2021

ATENCIÓ PERSONES DEPENDENTS

SAD: 85 PERSONES (28 HOMES I 57 DONES)

TELEASSISTÈNCIA: 258 (45 HOMES i 213 DONES) 241 persones tenen més de 75 anys.

MENJAR A DOMILICI: 50 PERSONES BENEFICIÀRIES (17 HOMES 33 DONES)

FEMINITZACIÓ DE LA POBRESA

507 Ajudes d'urgència social tramitades, un **78,11 % a DONES**

Un **34,5 %** de les ajudes s'han tramitat en concepte d'**ALIMENTACIÓ I C.N.B**

Un **29,6 %** de les ajudes s'han tramitat en concepte d'**HABITATGE**

Un **23,2%** de les ajudes s'han tramitat directament a la **INFÀNCIA**

Un **12,7** de les ajudes s'han tramitat amb altres conceptes diversos

511 famílies ateses al banc d'aliments

REFORÇ DE LA INTERVENCIÓ COMUNITÀRIA

Creació de la Xarxa de Salut Mental i Addiccions de Manacor

Augment de l'oferta coeducativa i de prevenció als centres educatius

Continuïtat de la comissió d'atenció de la Taula de Coordinació contra les Violències Masclistes

PROPOSTES PER ALS PRÒXIMS ANYS

Tot seguit recollim, a partir de les mancances detectades un seguit de propostes de millora i camps on treballar com a departament durant els propers anys:

- Disposar d'un EQUIP HUMÀ ESTABLE AMB RÀTIOS ÒPTIMES D'ATENCIÓ:** la crisi sanitària i social viscuda els dos darrers anys ens han fet més que evident que la ràtio de tècnic per persona usuària i casos per atendre no pot garantir una qualitat en l'atenció. Per aquest motiu, els esforços durant el 2021 han anat molt enfocats en l'augment de plantilla i la redistribució d'aquesta amb més perfils professionals i cal continuar millorant en aquest sentit.
- Realitzar més ESTUDIS I DIAGNOSIS:** pensam que és imprescindible dedicar temps i esforços a realitzar memòries anuals de la intervenció social que es du a terme al municipi, per tal de poder avaluar i planificar.
- Acostar els SERVEIS SOCIALS A LES XARXES:** la tasca de Serveis Socials sovint queda invisibilitzada. En aquest sentit, ens proposam millorar la imatge del departament i la difusió que feim tots els serveis bàsics que prestam, amb l'objectiu últim d'acostar-nos a les persones del municipi.
- Revisar, modificar i crear REGLAMENTS INTERNS:** pel que fa a les diferents normatives, tenim present la revisió i modificació dels diferents reglaments amb què comptam per adaptar-los a les necessitats reals que ens arriben al departament i a les normatives que van sortit a nivell autonòmic i estatal. A més, queda pendent l'aprovació d'un reglament de règim intern que marqui les bases del funcionament del Departament de Serveis Socials i l'aprovació de la cartera de serveis dels serveis socials municipals.
- Dotar el departament d'una ESTRUCTURA ESTABLE:** sobre l'estructura del departament i l'organització del mateix, durant els primers trimestres es vol establir una nova organització dels diferents serveis del departament i del personal. Aquesta consisteix en la creació d'una estructura departamental més sòlida, amb la incorporació de dues figures que duguin a terme funcions de cap de secció perquè guiïn i coordinin les diferents unitats (unitat administrativa, unitat de primera acollida i unitat de tractament i seguiment). Dins aquestes unitats es podran trobar els diferents programes (primera acollida i triatge, atenció a població nouvinguda, programa d'infància, adolescència i les seves famílies, programa d'inclusió social i programa municipal d'atenció a la dependència) que formen la cartera bàsica amb què compten els Serveis Socials municipals.
- Millorar les EINES INFORMÀTIQUES I DE REGISTRE:** respecte de les eines que utilitzam en el departament de registre i informàtiques, cal una millora i actualització, que

permeti treballar amb més agilitat, menys duplicitat i permeti una millor explotació de totes les dades d'atenció.

- Unificar CRITERIS DE REGISTRE:** cal treballar durant el 2022 per unificar criteris de registre que permetin un anàlisi constant de la realitat sobre el qual poder formular propostes de millora en la intervenció.
- Adaptar la FORMACIÓ DE L'EQUIP a les noves realitats:** es vol continuar amb la implementació d'un pla de formació específic per al personal del departament, tenint en compte les necessitats expressades per l'equip i els canvis que experimenta la societat i que poden interferir en la intervenció social que fan aquests professionals. Actualitzar la formació que té cada professional per tal d'adaptar-la a la realitat social.
- Millora de les INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENTS:** les instal·lacions en més mal estat de Serveis Socials corresponen a les del centre de dia de Manacor, on es fa urgent i necessari una reforma. Per altra banda cal una millora de determinats espais del centre d'atenció de Porto Cristo, on els espais per dur a terme la intervenció grupal no estan adaptats, i augmentar les sales d'atenció individual al centre d'atenció de Manacor, millorant la insonorització per oferir major privacitat.
- Reforçar el TREBALL EN XARXA I COMUNITARI:** aquests anys de pandèmia, amb l'augment de la demanda i les restriccions sanitàries han dificultat molt el desenvolupament d'iniciatives preventives i comunitàries, el repte és per als propers anys disminuir l'atenció individual i augmentar l'atenció grupal i comunitària.
- Incloure la PERSPECTIVA DE GÈNERE de forma transversal:** a més de les polítiques d'igualtat que es duen a terme des del departament es veu imprescindible treballar des de tots els serveis i programes que oferim per incloure la perspectiva de gènere. Cal tenir molt present la feminització de la pobresa.
- Millorar l'ACOLLIDA A LA POBLACIÓ NOUVINGUDA:** cal que des del Departament de Serveis Social i també amb estreta col·laboració amb altres departaments i entitats del territori es plantegi un pla d'acollida i immigració que permeti millorar l'atenció d'aquest col·lectiu tan nombrós.
- Implementar un SISTEMA DE QUALITAT I AVALUACIÓ:** en aquesta memòria no ens ha estat possible recollir cap tipus de dada qualitativa ni de valoració de les persones usuàries de Serveis Socials perquè no disposam de cap mecanisme per fer-ho. En aquest sentit es fa urgent treballar-hi.

