



Dimensió 2. El Sistema de Serveis Socials.

En aquesta dimensió s'analitza el sistema de serveis socials, a partir de dades sobre les persones usuàries i els professionals que hi treballen imputats al Pla de Prestacions Bàsiques des de l'any 2001-2015. A partir de l'any 2016 les dades s'extrauen de la Justificació del Conveni de Finançament dels Serveis Comunitaris Bàsics. També s'analitzen serveis socials especialitzats, orientats a la dependència de les persones majors. Aquesta dimensió es divideix en tres blocs per exposar els resultats de la seva anàlisi estadística.

En el **Bloc I**, es presenten les Unitats de Treball Social (UTS) en relació amb la població total. S'entén per UTS tota unitat administrativa i territorial que té com a funció primordial l'atenció directa als ciutadans en el seu accés als Serveis Socials i és el nivell més elemental de l'estructura pública dels Serveis Socials.

La composició de les unitats de treball social (UTS), recollida al Pla de Finançament, s'estableix a l'article 41.2 de la Llei 4/2009, d'11 de juny. Regula que cada UTS ha d'estar integrada, com a mínim, pels perfils professionals següents: treballador o treballadora social, treballador o treballadora familiar, educador o educadora social i auxiliar administratiu o administrativa. En aquest mateix bloc, també es fa una anàlisi de la composició de les UTS que recull el Pla de Finançament amb els perfils professionals mínims, a més del personal que fa les funcions de coordinació i direcció.

Per a l'any 2017, el càlcul del nombre de professionals s'ha duit a terme fent el recompte del nombre real de professionals. Cada professional computat equival a una jornada completa anual (1 jornada equival a la jornada setmanal aprovada per cada ajuntament per 52 setmanes treballades).

En el **Bloc II**, es parla del nombre de persones usuàries dels Serveis Comunitaris Bàsics, és a dir totes aquelles persones que han rebut algun tipus d'atenció, servei i/o prestació social. A més, l'apartat inclou el detall d'aquests serveis com ara: Servei d'informació, valoració, assessorament, intervenció i derivació, Servei d'ajuda a domicili, Servei d'allotjament alternatiu, Servei de teleassistència/telealarma, Servei de mediació intercultural i Prestacions econòmiques.

El **Bloc III**, parla dels serveis socials especialitzats, com són les residències, els centres de dia i els habitatges tutelats. Concretament fa referència al nombre de places i al nombre de centres, així com també a la titularitat de cadascun d'ells.

Bloc I. Professionals dels Serveis Comunitaris Bàsics

Unitat de Treball Social (UTS), aquests fan referència a les unitats administratives i territorials que proporcionen una atenció directa als ciutadans en el seu accés als Serveis Socials. L'any 2018 les Illes Balears comptava amb un total de 101 UTS, fet que significava una cobertura mitjana d'una UTS per cada 10.751,50 persones.

A Mallorca, actualment hi ha 85 UTS (1 per a cada 10.352,27 habitants). A Menorca tenim 8 UTS (1 per a cada 11.490 habitants), a Eivissa s'ha ampliat a 11 UTS (1 per a cada 13.150,82 habitants), i finalment, Formentera que amb una UTS dóna cobertura als 12.216 habitants residents a l'illa.

Els **professionals dels serveis comunitaris bàsics**, s'analitzen segons el seu perfil. Al 2018, amb la clàusula d'obligat compliment de les ràtios mínimes de professionals al conveni de finançament dels serveis socials comunitaris bàsics, el nombre de jornades anuals dels professionals ha augmentat en 52,15 (26,65 treballador/es socials; 14,60 educadors/res socials i 10,90 auxiliars administratius/ves).

Per categories professionals i tenint en compte només els perfils professionals mínims que recull el Pla de Finançament, dir que l'any 2018, es comptabilitzen un total de 1.045 treballadors/es, amb una presència important d'auxiliars i treballadors/es de la llar (46,40 %), s'ha de destacar que a partir de l'any 2010 aquest col·lectiu de professionals ha experimentat un decreixement progressiu, però amb el sistema nou de recompte es torna a situar als nivells de l'any 2009 i es produeix un increment important. Els i les treballadors/es socials, són el segon grup amb major nombre de professionals als serveis socials comunitaris bàsics amb 229 professionals; respecte a l'any passat hi ha 13 treballadors/es socials menys, un 5,4 % menys que el 2016.

Segons categoria professional per illes s'observen algunes diferències remarcables; així per exemple, a Menorca destaca el pes d'auxiliars de la llar i/o treballadora familiar (50,37 %). A Eivissa, destaca la poca presència dels Educadors -es socials que es situen en el 9,00 % sobre el conjunt de professionals.

Bloc II. Persones usuàries dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics

El nombre de **persones usuàries dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics** al llarg de 2018 ha disminuït a Mallorca en 2.144 persones respecte a 2017. A Menorca es registra un augment de 3.186 persones usuàries degut, principalment, al canvi del sistema informatiu (de SIUSS a HSI).

Enguany 70.970 persones, han estat usuàries dels serveis socials municipals (un 10,61% més que l'any 2016).

Posant aquestes dades en relació amb la població, s'observa que un 6,36 % de la població fou usuària dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics. Per illes, Menorca presenta la major incidència amb el 7,14 %, seguida de Mallorca (6,58%), Eivissa (4,71 %), i, Formentera amb el 4,36 %.

- El **Servei d'Informació i Orientació** pretén respondre a les necessitats d'informació de la població a fi i efecte de facilitar l'accés i ús dels recursos socials i prevenir les desigualtats. Les persones usuàries d'aquest servei augmenten a les Illes Balears entre l'any 2007 (65.712) i l'any 2008 (68.345), és a partir de 2009 quan es comença a registrar una disminució constant, tot i que es dóna un repunt important



l'any 2013 i l'any 2014. En els darrers tres anys, s'observa una oscil·lació a la baixa, arribant a les 23.065 persones usuàries l'any 2017.

- El **Servei públic d'ajuda a domicili**, és un servei que consisteix en un conjunt d'activitats dutes a terme bàsicament a la llar de la persona i/o família i dirigides a proporcionar atencions personals, i també suport a aquelles persones o famílies amb manca d'autonomia personal. La població usuària majoritària d'aquest servei són les persones majors de 65 anys.
A l'any 2017 es comença a diferenciar SAD Social del SAD de Dependència (diferència principal és en l'accés al servei per part de la persona usuària i la font de finançament del servei).
S'observa com el número de persones usuàries a les Illes Balears i a cada una de les illes en concret és constant al llarg de tot el període analitzat, tot i algunes oscil·lacions, les més acusades els anys 2010, 2013 i 2017. Enguany han rebut aquest servei 13.644 persones (3.603 persones més que l'any 2016).
- El **Servei d'Allotjament Alternatiu**, es tracta d'una prestació que pretén donar resposta a la necessitat de totes les persones de disposar d'un espai digne on allotjar-se i on desenvolupar els aspectes més elementals de la convivència social. L'any 2018 el total de persones usuàries a les Illes Balears era 1.248 un 35% més respecte a l'any anterior.
- El **Servei de teleassistència/telealarma** és un servei que proporciona suport tecnològic a les persones, la qual cosa permet la comunicació amb un centre d'atenció les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, per poder ser atès immediatament en cas de necessitat. Pel que fa al perfil de les persones usuàries, l'any 2018 s'han atès un total de 8.336 persones.
- El **Servei de mediació intercultural** té per objectiu afavorir la integració social de les persones estrangeres extracomunitàries que resideixen a la comunitat, mitjançant actuacions dirigides a superar barreres lingüístiques, socioculturals i jurídiques i potenciar la seva participació social a la comunitat. L'any 2018 s'han beneficiat d'aquest servei un total de 9.030 persones. Pel que fa a la incidència d'intervencions respecte al total de la població estrangera extracomunitària, s'observa que el 9,1% de les persones estrangeres extracomunitàries han rebut alguna intervenció. Destaquen Menorca i Formentera amb percentatges per sobre la mitjana balear, del 32,40% i del 23,20 respectivament.
- **Les prestacions econòmiques** són prestacions no periòdiques de naturalesa econòmica destinades a atendre despeses específiques, de caràcter ordinari o extraordinari, necessàries per prevenir, evitar o pal·liar situacions de marginació social. Poden ser prestacions econòmiques pròpiament dites o ajudes en espècie. L'any 2018 s'han beneficiat d'aquestes ajudes 37.721 persones, el 3,34% de la població de les Illes Balears. Per illes, destaca Eivissa amb percentatges per sobre de la mitjana balear, del 8,32%.

Bloc III. Centres de dia, Centres residencials i altres Serveis Comunitaris Bàsics

Els **Centres residencials per a persones grans** són serveis destinats a l'allotjament temporal o permanent, amb serveis i programes d'intervenció adequats a les necessitats de les persones objecte d'atenció, dirigida a la consecució d'una millor qualitat de vida i a la promoció de la seva autonomia personal. Es poden diferenciar els centres residencials segons la seva gestió en centre de *gestió pública* o de *gestió privada*.