



Govern de les Illes Balears

Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració
Direcció General de Planificació
i Formació de Serveis Socials

Enquesta als professionals dels serveis comunitaris bàsics de les Illes Balears

Índex	
Antecedents	5
L'àmbit de l'enquesta	6
Els professionals	6
Amb quin serveis específics comptam?	7
Opinió sobre els canvis en les necessitats socials	8
Demanda actual de les qüestions següents	10
La dimensió domèstica-familiar	13
La dimensió dependència, discapacitat i malalties cròniques	16
La dimensió origen-ètnia	18
La dimensió econòmica-laboral	20
La dimensió residencial	22
Capacitat de resposta de les diferents administracions	24
La dimensió domèstica-familiar	25
La dimensió dependència, discapacitat i malalties cròniques	26
La dimensió origen-ètnia	27
La dimensió estigmatització social	29
La dimensió econòmica-laboral	30
La dimensió residencial	30
Quins serveis considereu que hauria de posar en marxa el vostre ajuntament?	31
Capacitat de resposta de les diferents institucions	35
<i>L'administració autonòmica</i>	35
<i>L'administració insular</i>	37
<i>Quins serveis considereu que hauria de posar en marxa el Govern de les Illes Balears per donar suport als serveis socials comunitaris?</i>	38
<i>Quins serveis considereu que hauria de posar en marxa els consells Insulars per donar suport als serveis socials comunitaris?</i>	39
Àmbit d'actuació	41
Els programes més demandants	41
Quin tipus de serveis gestionen els serveis socials del vostre municipi?	42
Coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics	46
Qualitat i ràtios en els serveis socials comunitaris bàsics	48
El marc normatiu en l'àmbit municipal	48
Els projectes de treball social comunitari	48
Els projectes de treball social grupal	50
Les estructures de suport per a la feina	52
L'atenció i la qualitat dels serveis socials comunitaris bàsics	53
Dotació de tecnologies de la informació i la comunicació	58

Valoració de la situació actual dels serveis socials i perspectives de futur	58
Considerau que els serveis socials estan prou valorats pels responsables polítics del vostre municipi?	58
Com valoreu la distribució de competències entre les diferents Administracions (local, insular i autonòmica) en matèria de serveis socials?	60
Podeu fer alguns suggeriments de millora en els serveis socials comunitaris per atendre els reptes següents:	64
Atenció a les persones immigrants	66
Atenció a les persones dependents	67
Atenció a les persones en risc d'exclusió	68
En general, per millorar els serveis socials comunitaris	69
Altres	71
Conclusions	72
Annex 1: El procés d'elaboració de l'enquesta	75
Annex 2: El qüestionari	78
Annex 3: Les taules	99

AGRAÏMENTS

En primer lloc i molt especialment, agraïm al Col·legi Oficial de Diplomats i Diplomades en Treball Social i d'Assistents Socials de les Illes Balears que ha aportat la col·laboració de dues persones col·legiades –Cerdà, Alicia i Gil, Sofia- per fer el treball de camp sense les quals el desenvolupament del treball no hagués estat possible.

I en segon lloc, a totes les persones –responsables dels centres de serveis socials- que han contestat l'Enquesta, sense les quals tampoc hagués estat possible l'elaboració de l'Estudi de la Situació Actual dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics.

1. Antecedents

Aquest projecte té l'origen l'any 2009 amb la constatació de la demanda creixent d'atenció que arriba als serveis socials comunitaris bàsics. Davant aquests nous escenaris, la Direcció General de Planificació i Formació de Serveis Socials va considerar oportú dissenyar una eina que permetés revisar la posició dels serveis socials comunitaris des del punt de vista dels professionals mateixos i repensar-hi, alhora que permetés conèixer en profunditat els serveis socials comunitaris bàsics i observar les noves realitats i necessitats socials per poder donar resposta als múltiples interrogants que es plantejaven i impulsar i desenvolupar el Pla Estratègic de Serveis Socials.

Amb l'objectiu d'analitzar la situació dels serveis socials comunitaris, aquest estudi se centra en la realització d'una enquesta als professionals dels serveis socials de les Illes Balears. A partir de les seves observacions, opinions i valoracions quant a les problemàtiques socials i als mecanismes de gestió i organització del sistema s'estableixen els principals reptes que ha d'afrontar el sistema per millorar.

L'anàlisi sobre el sistema de serveis socials s'ha plantejat al voltant d'una sèrie de qüestions sobre les necessitats i les problemàtiques socials actuals —demanda— valorades per les persones enquestades i posades en relació amb la resposta institucional per comprendre més bé l'impacte dels canvis i les noves realitats socials.

2. L'àmbit de l'enquesta

- *Els professionals*

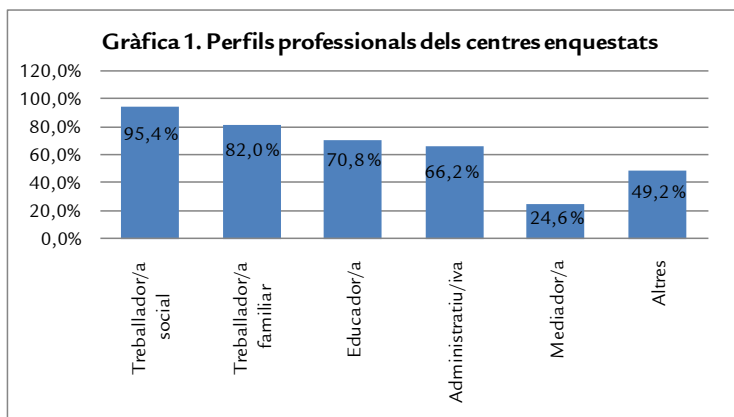
S'ha passat l'enquesta a 64 municipis de les Illes Balears, excepte Palma¹. L'enquesta s'ha dirigit als responsables tècnics dels centres de serveis socials comunitaris bàsics de la nostra comunitat autònoma. Això es deu al fet que l'objectiu de l'enquesta és l'estudi de les problemàtiques socials noves, la cronificació dels "vells" problemes i el grau de cobertura dels mateixos serveis socials per atendre les demandes de necessitat, per conèixer la cartera de serveis i l'organització interna dels serveis socials. Per aquest motiu, la identificació de la persona que respon a l'enquesta té més a veure amb l'anàlisi de les necessitats socials que amb l'atenció a les persones usuàries com a responsable del centre.

Han contestat l'enquesta 52 persones. En els 13 municipis de la Mancomunitat des Pla va contestar-la la coordinadora i en el municipi d'Artà, a banda de la treballadora social del centre de serveis socials, també ho va fer la treballadora social de la residència. Així doncs, hi ha un total de 65 enquestes. Qui ha contestat l'enquesta té una àmplia experiència laboral en l'àmbit de l'atenció social bàsica —13,5 anys de mitjana— i són nombroses les persones que diuen que acumulen més de 15 anys d'experiència. Això fa que les opinions rebudes se sustentin en un ampli coneixement per part dels professionals, així com en la capacitat que tenen per detectar debilitats, amenaces, fortaleces i oportunitats del sistema. Així mateix, l'antiguitat en la professió posa en relleu certes necessitats de formació i reciclatge professional, tal com s'observa més endavant.

¹ Al municipi de Palma, per les seves particularitats, es va considerar pertinent passar l'enquesta en una fase posterior, amb l'objectiu de no distorsionar els resultats de la resta de municipis de les Balears.

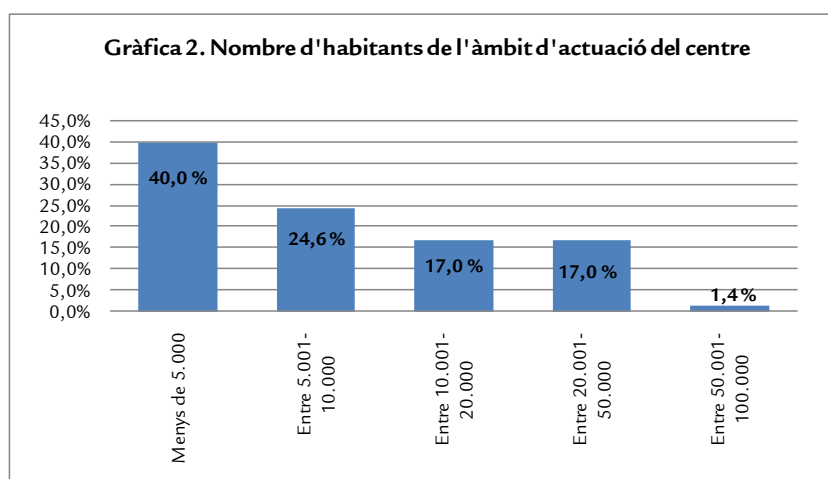
Quins professionals hi ha en els centres de serveis socials i on treballen?

Les persones enquestades treballen en centres de serveis socials dels quals només un 52,3 % tenen un equipament físic independent (ja sigui a les dependències de l'ajuntament o bé en un altre edifici) en el qual desenvolupar les funcions. La immensa majoria dels municipis tenen un treballador o una treballadora social (95,4 %) i treballadores familiars o auxiliars d'ajuda a domicili amb un percentatge del 82 %. Dues terceres parts dels municipis, a més, disposen de personal administratiu (66,2 %) i d'educador o educadora social de medi obert (70,8 %). Finalment, un altre perfil professional que en els darrers anys ha incrementar el nombre de treballadors —a causa del fort procés d'immigració patit a la nostra comunitat autònoma— és la figura dels mediadors, amb una representació del 24,6% sobre el conjunt dels municipis. Hi ha 32 municipis (el 49,2 %) que també disposen d'altres especialistes, com ara tècnics d'inserció laboral o psicòlegs i psicopedagogs.



Un nombre important dels centres (el 64,6 %) estan situats en municipis de menys de 10.000 habitants, mentre que un 17 % dels centres s'ubiquen en municipis que tenen una població d'entre 10.001-20.000 persones. I el mateix percentatge, el

17 %, correspon a centres que s'ubiquen en municipis de menys de 50.000 persones; finalment, un centre enquestat se situa en una ciutat de més de 50.000 habitants.



- *Quins serveis específics hi ha?*

Les dades que figuren en aquest apartat són les expressades pels professionals dels serveis socials i no sempre són coincidents amb els registres dels serveis socials.

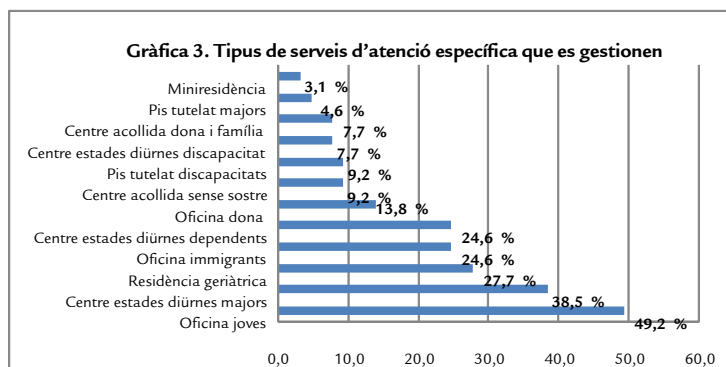
Els serveis socials comunitaris específics es dirigeixen a tot el conjunt de la població i a tot l'àmbit territorial, i desenvolupen programes i gestionen centres orientats a col·lectius amb problemàtiques identificades i singulars. En definitiva, es coordinen amb els serveis socials comunitaris bàsics per garantir una atenció adequada a cada situació o problemàtica específica.

Els serveis específics majoritaris se centren bàsicament a cobrir les necessitats del *sector de persones majors i/o dependents* i són els següents: els centres d'estades diürnes per a persones majors són presents en un 38,5 % del territori i els centres de dia per

a persones en situació de dependència en un 24,6 % dels municipis; finalment, si es fa referència a les residències geriàtriques, tenen una representació del 27,7 %.

Els altres sectors de població —segons l'ordre d'importància— que disposen d'una major cobertura en relació amb els serveis específics són els *joves*, les *persones immigrants* i les *dones*, atès que el 49,2 % dels municipis tenen una oficina d'informació per als joves que generalment és independent dels serveis socials; el 24,6 % la tenen per a persones immigrants; el 13,8 % disposen d'una oficina d'informació per a les dones i el 7,7 % disposen d'un centre d'acollida per a la dona i la família.

D'altres serveis específics són els centres d'acollida per a persones sense sostre (9,2 %), així com també els pisos tutelats per a persones amb discapacitat (9,2 %), els pisos tutelats per a persones majors (4,6 %) i, finalment, les miniresidències (3,1 %).



No es poden oblidar altres serveis que, tot i que no són serveis específics, donen resposta a situacions de necessitat molt concretes en el territori, com per exemple el servei de telealarma, que funciona en un 69,2 % dels municipis —són serveis de

telealarma públics, no es compten els privats—, el menjar a domicili, que està implantat en un 53,8 % dels municipis, i els menjadors socials (12,3 %).

Opinió sobre els canvis en les necessitats socials

2.1. La demanda actual de les qüestions següents

En aquest apartat l'objectiu que es persegueix és conèixer —des d'un punt de vista eminentment quantitatiu— quines són les necessitats i les problemàtiques socials que més preocupen els treballadors socials en la seva feina diària en relació amb les demandes més ateses, les persones usuàries, etc., i posteriorment establir, segons l'opinió dels mateixos professionals, quins serveis s'haurien de posar en marxa, els recursos de què disposen i les possibilitats de la mateixa administració de donar resposta segons els requeriments establerts en el marc normatiu i teòric quant a les seves funcions de valoració, diagnòstic, intervenció i seguiment.

En definitiva, en aquest apartat el que s'intenta és descriure la situació actual dels serveis socials comunitaris bàsics en termes de demandes i sectors de població atesos, en relació amb els nous contextos socials i amb les problemàtiques socials emergents.

Les necessitats i problemàtiques socials valorades per les persones enquestades s'han seleccionat d'entre les situacions amb necessitat d'atenció prioritària que preveuen l'article 6 de la Llei de serveis socials de les Illes Balears (Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears) i l'estudi *Los servicios sociales de Atención Primaria ante el cambio social*, sota la direcció de Joan Subirats i publicat pel Ministeri de Treball i Afers Socials l'any 2007. Aquestes problemàtiques reflecteixen una diversitat de situacions de risc, pel que fa als temes i als col·lectius, que es corresponen amb els escenaris actuals de canvi i d'exclusió social: situacions de

dependència i vulnerabilitat en les persones majors, debilitament dels llaços socials en l'àmbit familiar i/o comunitari, precarietat laboral, falta d'integració social de determinats col·lectius, etc. (Vegeu la taula 1, pàg. 12)

Les dimensions plantejades són les vinculades al Pla de Prestacions Bàsiques i al sistema informatiu de serveis socials i, per tant, són ben conegudes en el treball diari dels professionals dels serveis socials.

Així doncs, s'han plantejat a les persones enquestades 6 dimensions analítiques en una escala d'1 a 5 sobre la importància actual de 33 ítems proposats sobre necessitats socials i que són: 1=molt baixa, 2=baixa, 3=mitjana, 4=alta i 5=molt alta.

Si bé cada una de les 33 qüestions avaluades en l'enquesta és important en si mateixa, si se'n tenen en compte les similituds també és possible analitzar aquestes situacions relacionades entre si. Així, s'han analitzat les respostes agrupant-les en "dimensions" segons l'afinitat dels problemes. Les dimensions que s'hi han aplicat són les següents:

Dimensió domèstica-familiar	Problemàtica familiar Sobrecàrrega treball domèstic i de cura Ajudes econòmiques educació Violència de gènere Mares soles amb fills/es petits/es Famílies desestructurades Absentisme escolar infantil Absentisme escolar adolescència Menors en situació de risc social
Dimensió dependència, discapacitat i malalties cròniques	Persones majors i altres en situació de dependència Soledat i aïllament social Atenció a malalts/es mentals Integració sociolaboral persones amb discapacitat Accessibilitat persones amb discapacitat Sup ort a persones cuidadores de persones dependents Addiccions
Dimensió origen-ètnia	Situacions relacionades amb la immigració: dificultats legals Situacions relacionades amb la immigració: dificultats idioma Desconeixement pels immigrants de l'entorn social i institucional Integració població ètnia gitana Racisme, xenofòbia Bandes juvenils
Dimensió estigmatització social	Delinqüència i inseguretat ciutadana Prostitució Reinserció exreclusos/es Mendicitat Persones sense llar
Dimensió econòmica-laboral	Pobresa econòmica de la llars i de les persones Atur i precarietat laboral
Dimensió residencial	Problemes relacionats amb l'infrahabitatge Problemes de desnonament/pisos com partits/amuntament Problemes derivats de la dispersió i aïllament territorial Transport urbà i interurbà

Font: elaboració pròpia a partir de l'Estudi "Los servicios sociales de Atención Primaria ante el cambio social "

Paral·lelament, en un intent de contrastar les percepcions de les persones enquestades amb les dades sistematitzades pel sistema de serveis socials, al llarg d'aquest d'apartat es vinculen els resultats de l'explotació de l'enquesta amb el

tractament de les dades aportades en la darrera memòria d'execució del Pla Concertat i, concretament, les dades relatives al nombre de persones usuàries per tipus de prestació. Cal dir, quant a això, que per poder fer aquesta comparativa, i atès que les dades oferides pel Pla Concertat es presenten per sectors de població, ha estat necessari interpretar aquestes categories en les dimensions analítiques de l'estudi, així com les dades relatives al nombre de persones usuàries per tipus de prestació i sectors de població aportats pel Pla Concertat, que es presenten en la taula següent.

Taula 1. Nombre de persones usuàries per tipus de prestació i dimensió analítica									
Persones beneficiàries de prestacions segons el col·lectiu	Informació i orientació (actes)	Servei ajuda a domicili	Suport a la convivència	Allotjament alternatiu	Prevençió i inserció	Total	% persones usuàries sobre el total	% dimensió sobre el total	Dimensió analítica
Família	11.724	138	1.295	168	3.032	16.357	16,9%	43,4%	Domèstica-familiar
Infància	5.578	67	806	126	2.791	9.368	9,7%		
Juventut	3.902	9	548	16	2.400	6.875	7,1%		
Dona	6.842	122	485	205	1.800	9.454	9,8%	35,7%	Dependència
Persones majors	10.013	7.683	3.152	1.378	2.734	24.960	25,8%		
Persones amb discapacitat	4.759	595	565	160	1.800	7.879	8,1%		
Persones amb malalties mentals	423	32	72	17	178	722	0,7%		
Persones tòxicomanes	573	15	68	24	246	926	1,0%		
Persones amb malalties terminals	34	18	9	1	2	64	0,1%	13,5%	Origen-ètnia
Persones immigrants	7.863	95	145	35	3.273	11.411	11,8%		
Persones de minoria ètnica	1.113	2	1	2	267	1.385	1,4%		
Persones emigrants	114	1	4	2	115	236	0,2%		
Persones refugiades i asilades	19	0	0	0	13	32	0,0%		
Persones recluses i exrecluses	160	1	9	3	46	219	0,2%	1,1%	Estigmatització social
Persones sense sostre	138	10	18	543	105	814	0,8%		
Persones en altres situacions de necessitat	4.618	160	186	61	926	5.951	6,1%	6,3%	Sense ubicació
Persones en situació de catàstrofe	65	1	0	0	59	125	0,1%		

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades de la Memòria d'execució del Pla Concertat de 2008. Conselleria d'Afers Socials. Promoció i Immigració

La dimensió domèstica-familiar

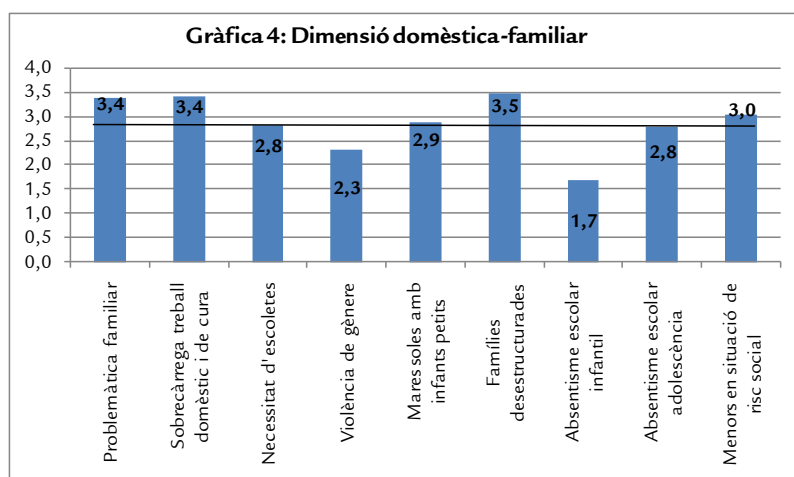
Quant a la percepció de les persones enquestades pel que fa a les problemàtiques socials, com es pot apreciar a la gràfica 4, els ítems que componen la dimensió domèstica-familiar se situen gairebé tots per damunt de la mitjana de la dimensió, que és el 2,9. Els ítems que se situen per davall de la mitjana són quatre: la necessitat d'escoletes, la violència de gènere, l'absentisme escolar infantil i l'absentisme escolar entre els adolescents.

Segons les persones enquestades, actualment la rellevància de les necessitats socials vinculades a l'àmbit domèstic i familiar és important. Destaca la importància que es

dóna a la problemàtica de les famílies desestructurades, la problemàtica familiar en general i la sobrecàrrega de treball domèstic i de cura que recau majoritàriament sobre les dones.

La valoració d'aquestes necessitats i problemàtiques socials que s'han agrupat en aquesta dimensió expressa l'impacte que els canvis socials produeixen en l'àmbit familiar —una major esperança de vida, l'augment de persones que viuen soles, l'increment de ruptures entre les parelles (divorcis i separacions) i, evidentment, els efectes que tot plegat té sobre la infància— i, molt més encara, si es tenen en compte els dèficits d'integració de les esferes productives i reproductives de les famílies, això suposa que la pressió que es trasllada als serveis socials és molt elevada.

Si s'observa la taula 1 la importància d'aquesta dimensió percebuda pels professionals es correspon amb les dades de la Memòria d'execució del Pla Concertat. Els sectors de població agrupats en la dimensió domèstica-familiar suposen el 43 % del total de persones usuàries ateses en el sistema públic dels serveis socials.



La perspectiva territorial de la dimensió domèstica-familiar

Quan s'analitzen les diverses situacions tenint en compte el territori, és possible establir una caracterització dels problemes socials a partir de la variable territorial. En la dimensió domèstica-familiar, les problemàtiques que tenen una significació territorial són les següents:

- La problemàtica familiar: els municipis de més de 10.000 habitants afirmen tenir una demanda més elevada de situacions per atendre sobre la problemàtica familiar en general.
- La necessitat d'escoles: en aquest cas són els municipis de menys de 5.000 habitants els que manifesten tenir-ne una demanda social major.
- Les mares soles amb infants petits: també se'n registra en major nombre en els municipis d'entre 5.000 i 20.000 habitants; es pot dir que en poblacions menors de 5.000 habitants aquesta necessitat social és pràcticament nul·la.
- Les famílies desestructurades: també presenten una importància alta per als serveis socials comunitaris bàsics. En aquest cas, cal assenyalar que els únics municipis que no presenten una demanda respecte d'aquesta problemàtica són els municipis de menys de 5.000 habitants. La resta de municipis sí que en registren una pressió molt elevada en els serveis socials municipals.
- Finalment, l'absentisme escolar entre els adolescents: es fa més present a partir dels municipis amb una població superior als 5.000 habitants, així com també, la problemàtica dels menors en risc social.

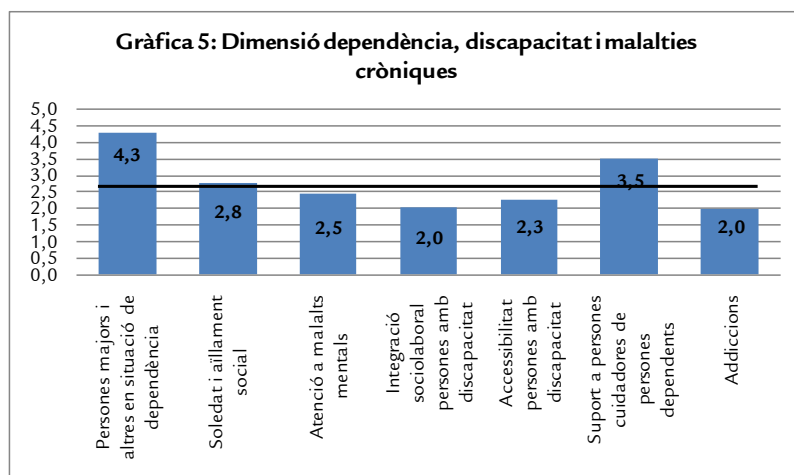
La dimensió dependència, discapacitat i malalties cròniques

Aquelles necessitats i problemàtiques socials agrupades en la dimensió dependència, discapacitat i malalties cròniques en l'actualitat tenen una importància alta i, al llarg dels darrers anys i sobretot des de la posada en marxa de la Llei de dependència, han augmentat considerablement. En aquest sentit, les dades del Pla Concertat mostren que l'atenció a les persones majors suposa un 25,8 % del total de persones ateses durant el 2008. Si a aquesta dada se sumen els perfils de persones usuàries en situació de dependència i malaltia (malalts psíquics, malalts terminals, persones amb discapacitat i toxicòmans), el percentatge pel que fa al total de persones ateses suposa el 35,7 % del total de perfils atesos.

Aquesta dimensió —que s'ha denominat de dependència, discapacitat i malalties cròniques— es pot considerar com una segona part de la domèstica-familiar, i si s'observen els resultats es veu com les demandes no són tan elevades com les de la primera dimensió. Així doncs, la percepció de les persones enquestades, en relació amb els ítems de la dimensió dependència, discapacitat i malalties cròniques, els situa gairebé tots per davall de la mitjana de la dimensió, que és de 2,8. Els ítems que se situen per davall de la mitjana són quatre: l'atenció a persones malaltes mentals, la integració de persones amb discapacitat, la integració laboral de persones amb discapacitat i l'accessibilitat de persones amb discapacitat i addiccions. L'ítem referent a la soledat i l'aïllament social se situa al mateix nivell que la mitjana global. Finalment, els ítems que se situen per damunt de la mitjana de la dimensió són dos: les persones majors en situació de dependència i el suport a les persones cuidadores de persones dependents.

Es tracta de l'acumulació de noves necessitats derivades dels canvis socials —l'envelliment de la població, la reducció de la grandària mitjana de les llars— amb les ja existents com a conseqüència de les limitacions del sistema públic dels serveis

socials —l'escassetat crònica de recursos humans, financers, una xarxa de protecció social dèbil i de baixa intensitat protectora.



La perspectiva territorial

En la dimensió dependència, discapacitat i malalties cròniques només hi ha una problemàtica que té una rellevància especial en l'àmbit territorial i és la vinculada a les persones majors en situació de dependència. Són els municipis de menys de 10.000 habitants els que manifesten tenir-ne una major demanda social (i, d'entre aquests els que tenen menys de 3.000 habitants). També els municipis de menys de 3.000 habitants presenten majors problemàtiques relacionades amb l'accessibilitat de les persones amb discapacitat.

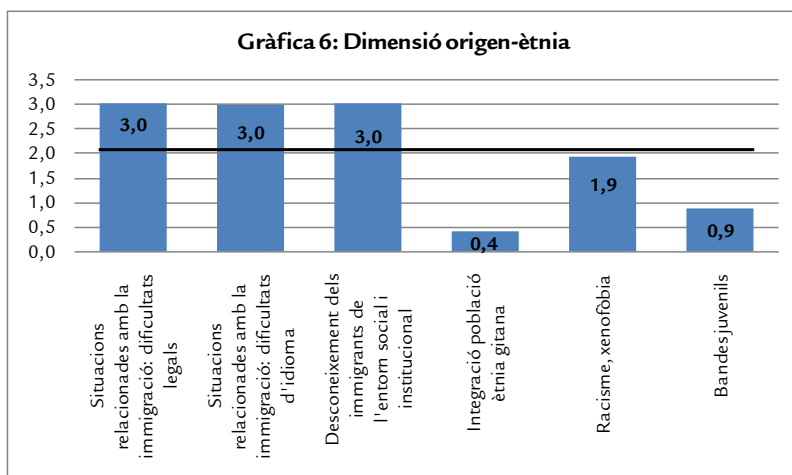
La dimensió origen-ètnia

Les problemàtiques agrupades en la dimensió origen-ètnia (gràfica 6) tenen en l'actualitat una importància baixa si es mira el conjunt de la dimensió (2,04), tot i la intensitat del procés d'immigració dels darrers deu anys a la nostra comunitat autònoma. D'aquesta manera, es pot observar que les problemàtiques relacionades

amb la integració de la població gitana tenen una importància baixa, així com també les que fan referència a l'ítem sobre el racisme i la xenofòbia o sobre les bandes juvenils.

En canvi, les problemàtiques associades a la immigració sí que destaquen per damunt de la resta. Aquestes situacions tenen a veure amb les dificultats legals, les dificultats de l'idioma i el desconeixement per part de la persona immigrant de l'entorn social i institucional.

La immigració a la nostra comunitat autònoma és un factor clau que planteja reptes urgents tant en les polítiques socials en general —educació, salut— com en els serveis socials en particular, a causa de la rapidesa amb què s'ha produït el fenomen i l'elevat nombre de persones que mobilitza. A més, si es tenen en compte el nombre de persones usuàries amb perfils que es poden ubicar en aquesta dimensió, i que varen ser ateses durant el 2008 en els centres finançats a través del Pla Concertat, representen un 13,5 % sobre el total de persones usuàries.



La perspectiva territorial

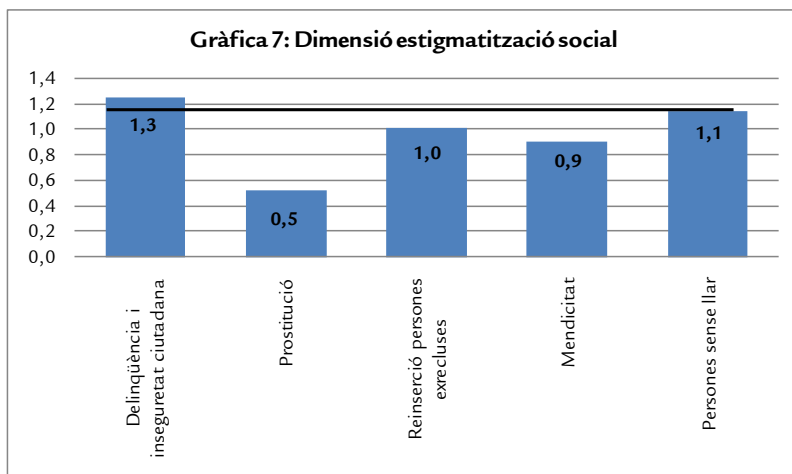
En aquesta dimensió, són tres les situacions relacionades amb la immigració que presenten una significació territorial; la resta no són significatives, tret de la problemàtica que té a veure amb les bandes juvenils, que en els municipis d'entre 20.000 i 50.000 sí que registra una importància alta. Les necessitats vinculades amb la immigració es fan més paleses en els municipis de més de 5.000 habitants; així doncs, les dificultats legals són més notables en els municipis d'entre 5.000 i 20.000 habitants, les dificultats d'idioma en els municipis d'entre 10.000 i 50.000 habitants i el desconeixement de l'entorn social i institucional es fa més evident en els municipis d'entre 20.000 i 50.000 habitants.

La dimensió estigmatització social

L'anàlisi d'aquesta dimensió en l'àmbit autonòmic no és significativa estadísticament si no es fa una anàlisi d'aquestes problemàtiques en l'àmbit territorial. Les dades que ofereix el Pla Concertat tampoc no són rellevants per a l'anàlisi conjunta, ja que aquest grup representa l'1,1 % sobre el total de persones usuàries.

És a dir, aquestes necessitats socials sí que estan clarament polaritzades segons la grandària del municipi. El grau de concentració o dispersió urbana és un factor que incideix en els factors d'exclusió de manera diversa (un 61 % dels municipis als quals s'ha passat l'enquesta tenen nuclis de població dispersos); no obstant això, els reptes als quals s'enfronten els professionals que treballen en espais urbans tal vegada siguin majors si es tenen en compte la densitat i la diversitat dels problemes i la dimensió territorial² dels factors d'exclusió.

² Vegeu el VI Informe sobre desarrollo y exclusión social en España, 2008. Capítulo 2: Desigualdad, pobreza y privación (pobreza y territorio). Fundació FOESSA. Fomento de Estudios Sociales y Sociología Aplicada.



La perspectiva territorial

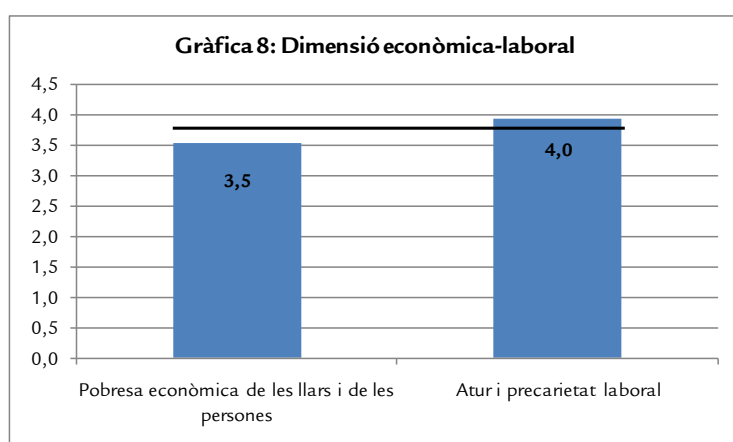
Aquesta dimensió recull dues variables que sí tenen significació per a l'anàlisi territorial. Són les que fan referència a la problemàtica de la delinqüència i la inseguretat ciutadana i la mendicitat; ambdues estan clarament localitzades en els municipis més grans, com són els que tenen entre 20.000 i 50.000 habitants. El tema de la reinserció de persones exrecluses, tot i que no presenta situacions problemàtiques, sí que concentra una major demanda als serveis socials entre els municipis de 10.000 a 20.000 habitants.

La dimensió econòmica-laboral

Les situacions relacionades amb la dimensió econòmica-laboral (gràfica 8) tenen en l'actualitat una importància alta, a causa de la crisi econòmica i laboral que es pateix en l'actualitat. Ha augmentat la pressió del mal funcionament del mercat de

treball, tal com ho indiquen l'augment de la taxa d'atur³ i la destrucció de llocs de feina en aquests dos darrers anys, així com també la precarietat laboral.

Com es pot observar a la gràfica, la mitjana de la dimensió és de 3,7. L'ítem relatiu a la pobresa econòmica de les llars i de les persones és de 3,5 i el de l'atur i la precarietat laboral de 4.



La perspectiva territorial

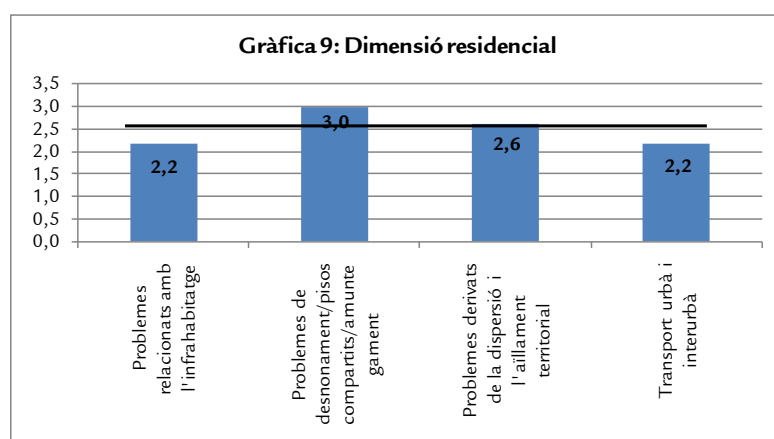
Les problemàtiques que s'agrupen dins la dimensió econòmica-laboral són d'una importància alta i actual. El problema de la pobresa econòmica és més sensible en els municipis d'entre 5.000 i 20.000 habitants i, majoritàriament, en aquells que estan en l'interval d'entre 10.000 i 20.000 habitants.

³ S'ha passat d'una taxa d'atur del 7,1 % l'any 2007 al 18,1 % el 2009.

Per altra banda, el problema de l'atur i la precarietat laboral afecta el conjunt de municipis de les Illes Balears, tot i que els municipis compresos entre els 10.000 i 50.000 habitants pateixen de manera més intensa la desocupació i la precarietat laboral. Els municipis d'entre 10.000 i 20.000 habitants són els que presenten més problemes relacionats amb la inserció en el mercat de treball.

La dimensió residencial

Les problemàtiques incloses en la dimensió residencial (gràfica 9) actualment tenen una importància mitjana. Les problemàtiques de l'habitatge a les Illes Balears es poden considerar centrals en l'anàlisi de les necessitats socials. Bàsicament, es tracta de problemes de desnonament i amuntegament (3,0) i de problemes derivats de la dispersió i l'aïllament territorial (2,6). Per tant, el problema residencial no s'identifica únicament amb el de l'habitatge sinó també amb l'exclusió més difusa en el territori, bé sigui perquè es tracta d'una població rural dispersa o bé perquè la complexitat de la urbanització extensa i les peculiaritats de l'estructura productiva propicien una fragmentació aguda en la localització de l'exclusió.

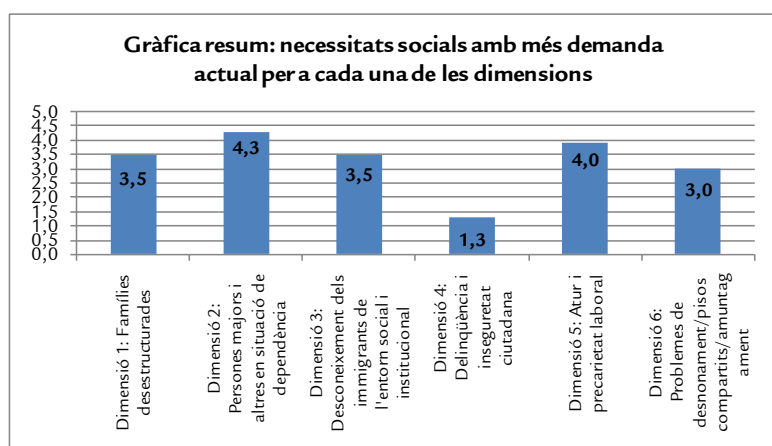


La perspectiva territorial

Els problemes relacionats amb l'infrahabitatge, els desnonaments i els problemes d'amuntegament són més habituals en els municipis més grans, és a dir, en aquells que tenen una població d'entre els 20.000 i els 50.000 habitants. Entre els municipis petits aquestes problemàtiques són quasi inexistents.

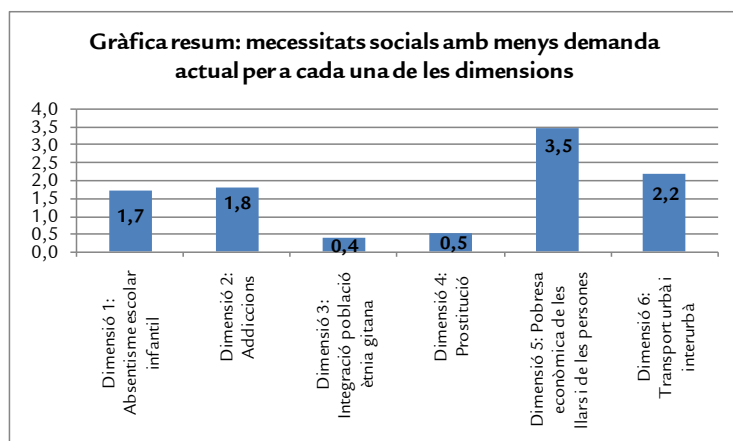
Per altra banda, les problemàtiques sorgides de la dispersió territorial són més importants en els municipis més petits, els de menys de 3.000 habitants.

Finalment, la demanda de transport urbà i interurbà es produeix en dues tipologies diferents de municipis; per una banda, els de menys de 3.000 habitants i, per l'altra, els compresos entre els 10.000 i els 20.000 habitants.



L'anàlisi feta als 33 ítems referits a necessitats socials i agrupats en sis dimensions dóna com a resultat que les situacions de necessitat vinculades amb les persones majors i altres en situació de dependència (*dimensió dependència, discapacitat i malalties cròniques*) són les que presenten una demanda major en els serveis socials comunitaris bàsics, seguides de prop per les demandes relacionades amb la qüestió laboral (*dimensió econòmica-laboral*) i, en tercer lloc, el tema de la desestructuració

familiar (*dimensió domèstica i familiar*) i el desconeixement de les persones immigrants de l'entorn social i institucional (*dimensió origen-ètnia*).



Pel que fa als ítems segons les dimensions establertes amb menys demanda en els serveis socials comunitaris bàsics, hi ha en primer lloc el que fa referència a la integració de la població gitana (*dimensió origen-ètnia*), en segon lloc, les necessitats socials derivades de la prostitució (*dimensió estigmatització social*) i, en tercer lloc, l'absentisme escolar infantil (*dimensió domèstica i familiar*).

2.2. Capacitat de resposta de les diferents administracions

En aquest apartat interessa observar quina és la relació que s'estableix entre els diferents grups o sectors de població i les seves necessitats en funció de la resposta de les instàncies administratives. El que s'intenta és valorar si aquesta resposta institucional s'adequa a les necessitats identificades pels serveis socials o si va molt per darrere. És a dir, en certa manera s'avalua si aquest model d'actuació i intervenció permet tractar les problemàtiques de manera més estratègica i preventiva. L'anàlisi del model, la fan els professionals dels serveis socials

comunitaris bàsics en relació amb les problemàtiques socials plantejades en l'apartat anterior (vegeu la taula de “dimensions”).

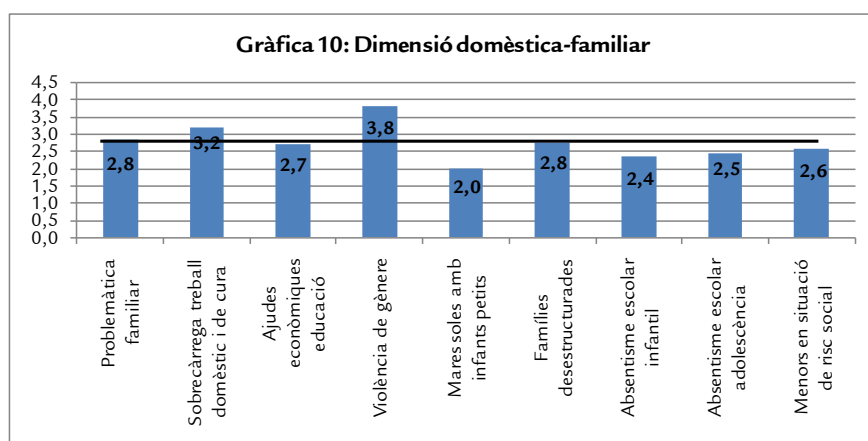
Les persones enquestades contestaren les preguntes fent una valoració en una escala d'1 a 5 sobre la importància actual dels 33 ítems proposats (sobre necessitats socials): 1=molt insuficient, 2=insuficient, 3=suficient, 4=bastant suficient i 5=molt suficient.

L'anàlisi d'aquest apartat se centra, bàsicament, a estudiar l'adequació de la importància de les necessitats i els problemes socials en funció de la resposta de l'administració.

La dimensió domèstica-familiar

Quant a la dimensió domèstica-familiar i com s'aprecia a la gràfica 10, els ítems que componen aquesta dimensió se situen en una mitjana de 2,8. Així, per tant, es pot considerar que la capacitat de resposta de l'administració és suficient i s'adequa a la importància actual de les necessitats i dels problemes socials. Els ítems que destaquen per damunt de la mitjana del conjunt de la dimensió són els relacionats amb la resposta institucional sobre el tema de la violència de gènere i la sobrecàrrega de treball domèstic, en què la mitjana és de 3,8 i 3,2, respectivament. Es pot considerar, per tant, que la resposta institucional és més que suficient. D'altra banda, els ítems amb una valoració pitjor són els relacionats amb la problemàtica de mares soles amb infants petits (2) i l'absentisme escolar (2,4). Pel que fa a aquests dos darrers ítems, s'observa que en els municipis d'entre 5.000 i 20.000 habitants la capacitat de resposta de l'administració és insuficient, tenint en compte que són els municipis que registren una major problemàtica de mares soles amb infants petits.

Finalment, quant al tema de l'absentisme escolar (sobretot, entre el grup d'adolescents), tot i que representa una problemàtica bastant generalitzada en molts de municipis de les Balears, la resposta que hi donen les institucions es valora globalment com bona. Així i tot, entre els municipis de 5.000 i 20.000 habitants es registra una certa inadequació entre la problemàtica observada i la resposta institucional que hi donen les administracions competents en la matèria.

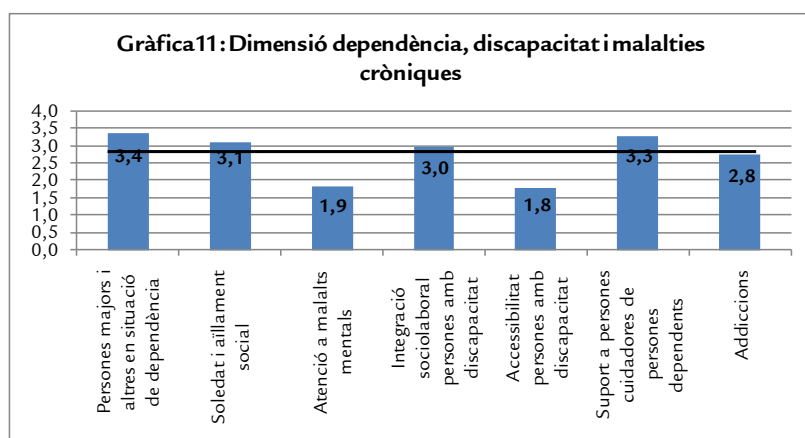


La dimensió dependència, discapacitat i malalties cròniques

En la gràfica 11 es pot observar, també, una capacitat de resposta institucional similar a les problemàtiques agrupades en la dimensió domèstica-familiar. La valoració mitjana de la dimensió és de 2,8. Els ítems que presenten una resposta institucional més bona són els relacionats amb els problemes de les persones majors i altres en situació de dependència (3,4) i el suport a les persones cuidadores (3,3), que s'adequa amb la valoració donada pels professionals pel que fa a la importància actual d'aquestes problemàtiques.

Aquesta dimensió és la que presenta una adequació major entre les necessitats expressades pels professionals del treball social i la capacitat de resposta del sistema institucional. L'ítem que presenta una adequació menor és el que fa referència a l'atenció a les persones amb malalties mentals —majoritàriament de municipis que no superen els 10.000 habitants.

De la mateixa manera ocorre quan es parla de l'accessibilitat de les persones amb discapacitat. Hi ha 31 professionals dels 65 municipis que contesten que hi ha poca adequació entre la necessitat d'accessibilitat de persones amb discapacitat i la resposta institucional. Un 55 % dels municipis que registren poca adequació de resposta per part de l'administració no tenen més de 10.000 habitants.



La dimensió origen-ètnia

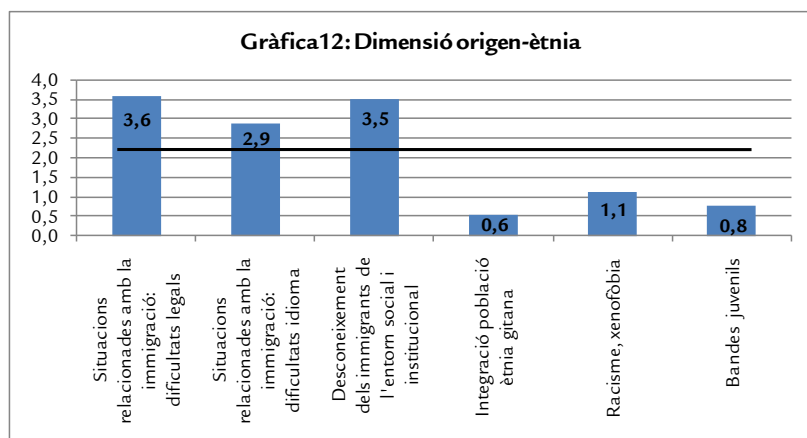
Com es pot observar a la gràfica 12, la capacitat de resposta de l'administració en relació amb la dimensió origen-ètnia es pot considerar baixa o, fins i tot, molt baixa (2,1). Els ítems que presenten una resposta de l'administració més adequada són els

relacionats amb la situació de les persones immigrants, que tenen a veure amb les dificultats legals (3,6) i les de desconeixement de l'entorn social i institucional (3,5).

Territorialment, la resposta institucional també s'adequa a les situacions relacionades amb la immigració, ja siguin les derivades de dificultats legals, de dificultats idiomàtiques o bé el desconeixement de l'entorn social i institucional.

D'altra banda, quant a les necessitats relacionades amb la població d'ètnia gitana, atès que no representen cap problemàtica, la resposta institucional és nul·la, cosa que es pot interpretar com una adequació real a la necessitat expressada per part dels professionals que han contestat l'enquesta.

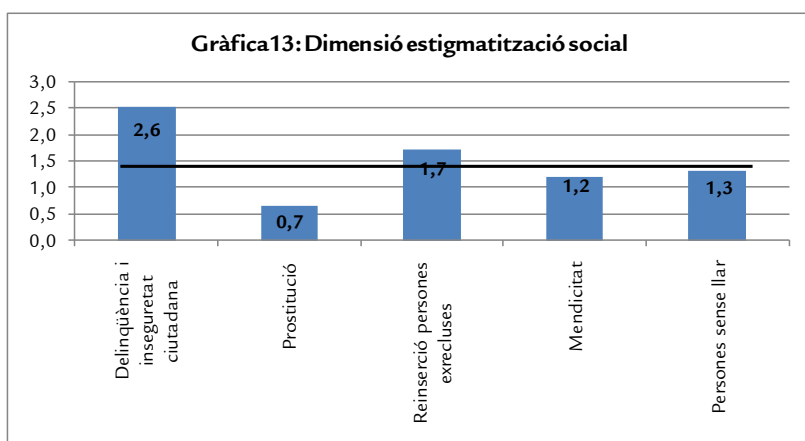
Per últim, en relació amb les bandes juvenils, els municipis d'entre 20.000 i 50.000 sí que registren una problemàtica important relacionada amb aquest àmbit. No obstant això, si s'observa la resposta institucional, es pot apreciar que no s'ajusta a les necessitats expressades pels professionals, ja que 26 municipis responen que la capacitat de resposta institucional o bé és nul·la o bé escassa. El 23 % d'aquests són municipis amb una població situada entre els 20.000 i els 50.000 habitants.



La dimensió estigmatització social

La resposta institucional vinculada a aquesta dimensió és la més escassa o insuficient. Així i tot, en relació amb les problemàtiques derivades de la manca d'integració, el que es pot interpretar per a aquesta dimensió és una resposta institucional adequada; fins i tot, la mitjana de capacitat de resposta (1,5) se situa per damunt de les necessitats manifestades pels professionals (1,1). L'ítem que destaca molt per damunt de la resta és el referent a la delinqüència i inseguretat ciutadana (2,6); en aquest cas es pot concloure que l'assignació de recursos supera molt la necessitat detectada pels professionals dels serveis socials.

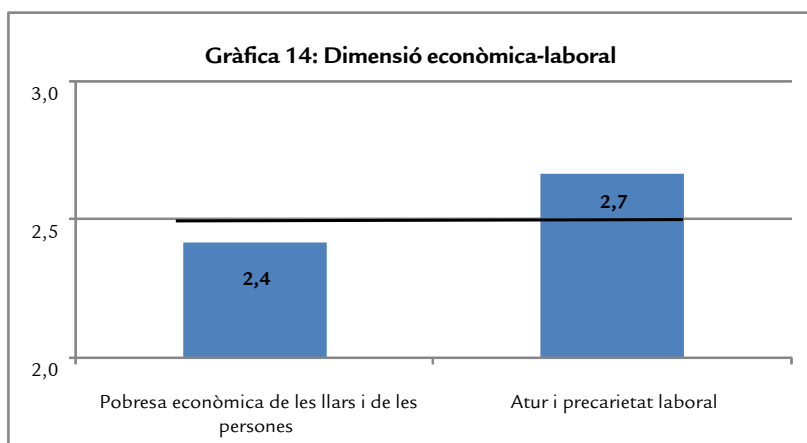
En l'àmbit territorial, l'ítem amb menys capacitat de resposta institucional és el que fa referència al de persones sense llar. Així i tot, es pot dir que aquesta resposta s'adequa a la demanda expressada pels professionals que han contestat l'enquesta. Els municipis que registren una menor resposta institucional són els que tenen una població situada entre els 5.000 i 20.000 habitants.



La dimensió econòmica-laboral

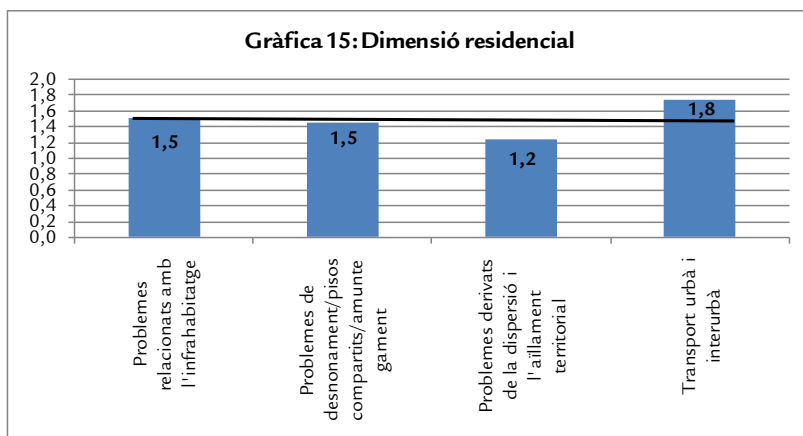
Les situacions relacionades amb la dimensió econòmica-laboral registren per part de l'administració una resposta insuficient (2,5) si es posa en relació amb les necessitats socials expressades pels professionals dels serveis socials comunitaris bàsics (3,7). Aquesta resposta per part de l'administració es pot considerar d'una capacitat d'adaptació baixa —de fet, aquesta dimensió registra el major desajust entre les necessitats socials expressades i la resposta institucional.

D'aquesta manera, en l'àmbit territorial també és el que es registra amb les dades que s'han recollit a l'enquesta. Així, 26 municipis consideren que la resposta institucional és inadequada —la majoria són municipis grans la població dels quals se situa entre els 10.000 i 50.000 habitants. En els municipis petits, aquells que tenen una població de menys de 5.000 habitants, la capacitat de resposta institucional s'adapta més bé a la problemàtica d'atur i precarietat laboral manifestada per part dels professionals dels serveis socials.



La dimensió residencial

La capacitat de resposta de l'administració pel que fa a la dimensió residencial es valora com insuficient per part de les persones enquestades (1,5). És, juntament amb la dimensió estigmatització social, la que registra la menor capacitat de resposta i, a la vegada, és la segona dimensió, per darrera de l'econòmica-laboral, que presenta més desajust entre les necessitats socials expressades i la resposta institucional, per la qual cosa, es pot considerar que la intervenció de l'administració té una capacitat d'adaptació baixa.



Segons la resposta recollida dels professionals dels serveis socials, s'observa que la capacitat de resposta institucional vinculada als problemes d'infrahabitatge i desnonament/amuntegament és quasi inexistent i, per tant, inadequada a la realitat dels municipis que tenen una població compresa entre els 20.000 i 50.000 habitants.

D'altra banda, els problemes derivats de la dispersió i l'aïllament territorial es concentren en els municipis de menys de 3.000 habitants. Quan s'analitza la capacitat de resposta institucional en aquests municipis s'observa clarament que és totalment insuficient, i els professionals la valoren, per tant, com a inadequada.

Finalment quant a l'ítem sobre el transport urbà, l'anàlisi de la problemàtica fa evidents dues àrees territorials que pateixen la mateixa falta d'un servei de transport urbà de qualitat: municipis de menys de 3.000 habitants i municipis compresos entre els 10.000 i 20.000 habitants. Així doncs, si hom es fixa en la resposta institucional s'adona que la que s'ajusta millor és la d'aquells municipis més grans, mentre que la capacitat de resposta de l'administració dels municipis més petits (menys de 3.000 habitants —al voltant d'un 85 % dels municipis— i alguns entre 3.000 i 5.000 habitants) és gairebé nul·la referent a aquest indicador.

Quins serveis considereu que hauria de posar en marxa el vostre ajuntament?

Els serveis socials públics municipals són serveis que s'ofereixen de manera directa als ciutadans per cobrir les seves necessitats en relació amb la salut, l'habitatge, l'educació, l'assistència i la seguretat social. No es limiten només al sector públic: cada vegada és major la participació d'organitzacions privades, de voluntariat o d'altre tipus del tercer sector. En els darrers anys, aquests serveis han estat objecte de reforma i modernització generalitzades, destinades a racionalitzar costos, coordinar les prestacions i atendre les necessitats reals de les persones usuàries.

L'escassetat de recursos enfront de la demanda —que n'exigeix una racionalització— fa que els serveis socials puguin tenir un tractament econòmic, encara que l'estructura que tenen difereix del model de competència quant a les lleis d'oferta i demanda. Aquesta racionalització requereix l'establiment de prioritats,

l'objectivació de prioritats des dels principis d'equitat i eficiència, i una instrumentació de mètodes per a l'avaluació social i econòmica.

S'ha d'assenyalar que hi ha el perill, davant de la dinàmica dels ràpids canvis socials, que els serveis socials puguin quedar ràpidament obsolets. No hi ha un "model" teòric suficientment vàlid, però sempre s'han de tenir en compte alguns elements: les persones destinatàries o usuàries, les ofertes o els recursos disponibles i també el component valoratiu que du a prioritzar els objectius sobre els mitjans, o viceversa.

Els serveis es destinen cada vegada més a grups socials concrets, mitjançant **programes** concrets. De fet, la gestió de programes destinats a diferents grups socials és el servei que més valoren els professionals com a prioritari perquè el promoguin els ajuntaments. Destaquen els programes dirigits a joves, a la infància i la família i a la gent gran. Les necessitats que s'han d'atendre, segons aquests grups, són les següents: pel que fa al grup de joves, els professionals parlen de programes socioeducatius que prioritzen la intervenció en el mateix medi i que en molts casos intervenen amb infants i adolescents susceptibles de protecció i d'intervenció socioeducativa. En aquests programes es valoren aspectes com les necessitats socials de la infància, els indicadors de risc, el concepte de risc, el desemparament i la inadaptació social lligats als mecanismes d'exclusió i marginació. Quant al grup d'infància i família, els objectius d'aquests programes se centren a prevenir i pal·liar els dèficits socials dels menors que es troben en entorns sociofamiliars i comunitaris considerats no adequats i promoure'n el benestar per aconseguir-ne el desenvolupament personal ple, mitjançant una acció socioeducativa amb el menor i la seva família.

En darrer lloc, cal destacar els programes dirigits al sector de població de la gent gran, en concret a les persones dependents i als seus familiars cuidadors. Cursos i

tallers, destinats a garantir-los un millor benestar, i provisió de serveis a aquest grup de població.

L'altre bloc de serveis que els professionals dels serveis socials destaquen com a prioritaris per posar en marxa per part dels ajuntaments és tot allò que fa referència als **equipaments i les prestacions**. Majoritàriament, tots els equipaments i les prestacions que demanden els professionals enquestats van destinats a millorar els serveis del col·lectiu de gent gran i persones amb discapacitat; per tant, tenen a veure amb menjadors socials, centres de dia, pisos tutelats/assistits (més dirigits a persones amb discapacitat i persones amb malalties mentals), pisos a disposició dels serveis socials per a casos d'emergència i residències. Els equipaments dirigits a altres col·lectius com ara dones, infants o persones sense sostre són: cases d'acollida, escoles públiques municipals i albergs.

Les **prestacions** fan referència, bàsicament, al servei de menjar a domicili, servei de respir, servei d'ajuda a domicili els horabaixes i caps de setmana, i altres prestacions com per exemples les beques per a formació.

Finalment, s'ha de destacar que cada vegada és major la participació del voluntariat i del tercer sector en l'oferta de serveis als ciutadans.

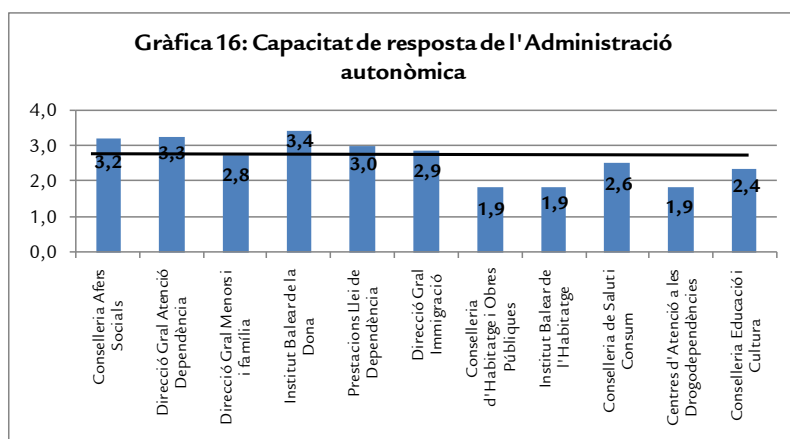
2.3. Capacitat de resposta de les diferents administracions

En aquest apartat es valora la capacitat de resposta de diferents departaments de l'Administració autonòmica i de la insular pel que fa a temes centrals, per contribuir a combatre i reduir les necessitats socials, com ara la garantia de prestacions, l'accés a un habitatge, l'atenció a víctimes de violència de gènere, etc...

2.3.1. L'Administració autonòmica

La resposta institucional per part dels diferents departaments del Govern autonòmic és molt desigual —la mitjana de la dimensió és de 2,6. Així doncs, l'Institut Balear de la Dona (3,4) és el departament amb una capacitat de resposta major segons els professionals enquestats, seguit de la Direcció General d'Atenció a la Dependència (3,3) i el Servei de Prestacions (3,0). La resposta de la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració és valorada de manera adequada i suficient (3,2). En una posició intermèdia hi ha la Direcció General d'Immigració (2,9), la Direcció General de Menors i Família (2,8) i la Conselleria de Salut i Consum (2,6). Els departaments valorats pitjor són la Conselleria d'Educació i Cultura (2,4), la Conselleria d'Habitatge, juntament amb l'Institut Balear de l'Habitatge, (1,9 ambdós) i els centres d'atenció a les drogodependències (1,9).

Així doncs, els desajusts més greus són els que tenen a veure amb les situacions lligades amb la dimensió de l'habitatge i els programes destinats a l'atenció a les persones amb drogodependències.



La incorporació de la dimensió territorial permet fer l'anàlisi de la resposta dels diferents serveis de l'Administració autonòmica d'una manera més detallada i localitzada, tot i que no és l'objectiu d'aquest estudi, però sí que pot proporcionar elements inicials que es poden prendre en consideració per a properes anàlisis.

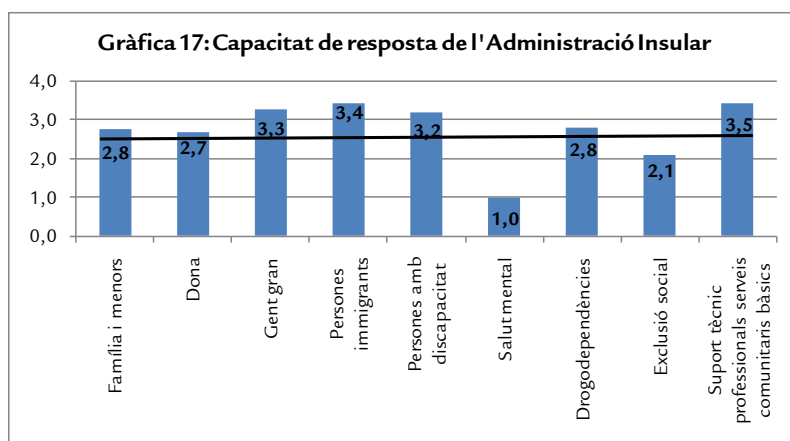
En l'àmbit territorial s'observa que la capacitat de resposta de la Direcció General de Menors i Família en els municipis d'entre 5.000 i 10.000 habitants és menor que a la resta de municipis, seguits dels municipis amb una població d'entre els 10.000 i 20.000 habitants. La resta de municipis —és a dir, els municipis de més de 20.000 habitants— sembla que reben una resposta més adequada en relació amb la demanda.

Quant a la dimensió de l'habitatge, és on la capacitat de resposta de l'Administració és la més baixa. Territorialment es pot dir que no hi ha una significació clara sinó que tots els municipis, llevat dels més petits —menys de 3.000 habitants i els de 3.000 a 5.000 habitants—, tenen una manca de resposta per part de l'Administració autonòmica competent en matèria d'habitatge.

Finalment, cal destacar que l'anàlisi territorial de la Conselleria d'Educació i Cultura permet establir dues tipologies d'àrees en què aquesta capacitat de resposta és menor que a la resta de municipis. Per una banda, hi ha els municipis amb una població menor de 3.000 habitants i, per l'altra, els municipis compresos entre els 10.000 i 50.000 habitants.

2.3.2. L'Administració insular

La resposta institucional per part dels diferents serveis i departaments dels consells insulars és molt desigual –la mitjana de la dimensió és de 2,7. Els serveis més ben valorats són els relatius al suport tècnic als professionals dels serveis comunitaris bàsics (3,5), el destinat a persones immigrants (3,4), el de gent gran (3,3) i el de persones amb discapacitat (3,2). Contràriament, els serveis que tenen una valoració pitjor són els relacionats amb la salut mental (1) i els d'exclusió social (2,1).



La perspectiva territorial de la resposta que donen els diferents serveis de l'Administració insular permet identificar que els vinculats amb la salut mental i les

situacions lligades a l'exclusió social, tal com passa en general, són els que registren una resposta institucional pitjor.

Quant al servei de salut mental que presten els consells insulars, els municipis que tenen una població d'entre els 5.000 i 20.000 habitants són els que tenen una capacitat de resposta més baixa per part de l'Administració insular.

En temes relacionats amb l'exclusió social, s'ha d'assenyalar que l'anàlisi territorial dóna dues àrees territorials totalment diferenciades. Per un costat, hi ha els municipis més petits —els de menys de 3.000 habitants— que afirmen que la resposta institucional envers aquest problema és nul·la o pràcticament nul·la i, per l'altre, els municipis de 20.000 a 50.000 habitants, que opinen exactament el mateix sobre la capacitat d'actuació del seu consell insular respecte de la necessitat d'intervenció sobre el tema de la població en risc d'exclusió social.

Quins serveis considereu que hauria de posar en marxa el Govern de les Illes Balears per donar suport als serveis socials comunitaris?

En aquest cas, hi ha una forta correspondència entre els serveis que els professionals consideren que hauria de posar en marxa el seu ajuntament i el Govern mateix. Així doncs, en primer lloc aposten pels **programes** de caire preventiu dirigits al grup d'infància i família i al sector de població jove. També, cal fer referència als programes per a dones víctimes de violència de gènere.

Pel que fa a l'apartat d'**equipaments**, a més dels centres de dia i les residències per a les persones majors i persones amb discapacitat, els professionals dels serveis socials pensen que és molt necessari que l'Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI) amplii l'oferta dels habitatges de protecció social —sobretot, en règim de lloguer— per satisfer les necessitats d'habitatge dels grups més desfavorits.

Quant a les **prestacions**, en la mateixa línia que els serveis que haurien de posar en marxa els ajuntaments, els professionals consideren que els menjadors escolars subvencionats i les beques d'educació.

En aquest punt, s'ha de destacar una constatació que els professionals dels serveis socials fan reiteradament i que és la necessitat de la **descentralització dels serveis socials**. Les innovacions i reformes del sector dels serveis socials aboquen cap a la descentralització, l'augment dels recursos per als sistemes informals d'atenció, una major col·laboració entre els organismes corresponents i una planificació integrada de l'assistència.

Quins serveis considereu que haurien de posar en marxa els consells insulars per donar suport als serveis socials comunitaris?

Indistintament de l'administració de què es tracti i de qui en tengui la competència, els professionals que han contestat l'enquesta valoren per damunt de tot els **programes** d'intervenció socioeducativa en infància i família (programes de teràpia familiar). També destaquen com a molt prioritària la necessitat de posar en marxa programes dirigits al **sector de la població** de persones amb malalties mentals —promocionar serveis per a persones amb malalties mentals, donar suport a familiars de persones amb malalties mentals, sensibilització pública i reivindicació dels drets de les persones amb problemes de salut mental.

La **descentralització dels serveis socials**, segons els professionals enquestats, millora considerablement els serveis públics respecte de la gestió centralitzada. Per això, és una de les demandes que els professionals fan de manera més generalitzada, sobretot quan es parla de l'àmbit competencial dels consells insulars. Una de les estratègies més valorades pels enquestats per millorar l'organització i la gestió del sistema actual és l'augment de la dedicació al treball comunitari. Davant una

economia global “desterritorialitzada”, corrents acadèmics i tècnics han plantejat la necessitat de revalorar el vincle territorial i comunitari per al desenvolupament de les polítiques públiques.

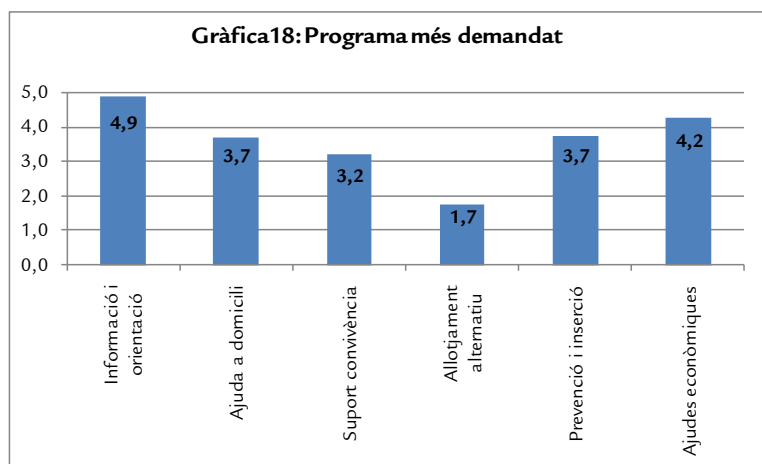
Lligada al tema de la descentralització hi ha la **proximitat territorial**, com a factor determinant per al desenvolupament d'intervencions socials. Els professionals dels serveis socials troben important mobilitzar i potenciar els recursos disponibles dels consells insulars i posar-los a l'abast dels municipis per poder recuperar la dimensió preventiva i millorar la distribució dels recursos.

3. Àmbit d'actuació

3.1. Els programes més demandats

En aquest apartat s'analitzen les prestacions més demandades del conjunt de programes del Pla Concertat, que inclou les prestacions següents: informació i orientació, suport a la convivència, servei d'ajuda a domicili, allotjament alternatiu, actuacions específiques de prevenció i inserció i ajudes econòmiques.

La prestació d'informació i orientació —que és la porta d'accés als recursos socials— és la més demandada per part de les persones usuàries dels serveis socials (amb una mitjana de 4,9), seguida de la tramitació de les ajudes econòmiques (4,2), l'ajuda a domicili i la prevenció i inserció (3,7) i, finalment, el programa de suport a la convivència (3,2). En darrer lloc, i amb molta diferència de la resta de serveis o prestacions, se situa l'allotjament alternatiu (1,7).



Els serveis finançats a través del Pla de Prestacions Bàsiques tenen significació territorial en una sèrie de prestacions: la d'informació i orientació registra una major demanda en els municipis amb una població compresa entre els 5.000 i els 10.000 habitants; l'ajuda a domicili clarament és majoritària en els municipis més petits —els de menys de 3.000 habitants—, que són els més envellits; la prestació relacionada amb el suport a la convivència és majoritàriament en els municipis amb una població d'entre 5.000 i 10.000 habitants; l'allotjament alternatiu és una prestació molt marginal i tampoc no té una significació en l'àmbit territorial; la prestació de prevenció i inserció, tot i que no té un nivell de demanda molt elevat, en els municipis d'entre els 5.000 i 10.000 habitants sí que es registra una demanda important d'aquest servei; finalment, les ajudes econòmiques són la prestació més demandada en els municipis més grans (els de 20.000 a 50.000 habitants).

Quin tipus de serveis gestionen els serveis socials del vostre municipi?

Els serveis públics que ofereixen molts ajuntaments són sobretot **tallers** destinats a millorar la qualitat de vida de les persones majors i de les persones dependents. Bàsicament, són **tallers de familiars cuidadors** (formació per a persones cuidadores) **i tallers d'estimulació cognitiva i habilitats socials**, que gestionen conjuntament amb els consells insulars, amb l'objectiu de fomentar l'autonomia personal i prevenir la dependència. Són tallers d'estimulació cognitiva que tenen com a objectiu iniciar persones majors de 60 anys en l'entrenament de la memòria, mentre que en el d'habilitats socials es treballen les emocions i els afectes per donar-los les eines necessàries per fomentar la seva autonomia personal. D'altra banda, **els programes destinats al sector de població menors i família** reben la majoria d'iniciatives municipals i es converteixen en nuclears, especialment per la resposta que l'Administració local dóna en relació amb els programes de suport psicosocial vinculats a aquest sector de població.

Els **sectors de població** que més oferta de programes i serveis tenen per part dels serveis socials municipals són el de persones grans —a través dels programes del servei d'ajuda a domicili, el menjar a domicili i la teleassistència— i el de joventut —a través de les escoles d'estiu, els campaments, els projectes en els instituts i els projectes d'intervenció en medi obert.

3.2. Els serveis que es gestionen en els municipis

A la taula següent, se recull la totalitat dels serveis que es gestionen indistintament de la modalitat de gestió al conjunt de Balears. Com es pot observar, el servei que presenta més equipament és el de les oficines d'informació, seguides dels centres de dia i els programes de voluntariat. A dins la categoria d'Altres, hi trobam una gran varietat tant de serveis com de projectes; des de centres per a persones majors, projectes destinats al sector d'infància i joventut, projectes amb col·laboració amb entitats socials, etc.

Nombre de serveis que gestionen els municipis	
Oficina joves	33
Centre estades diürnes majors	25
Oficina immigrants	16
Centre estades diürnes dependents	16
Oficina Dona	9
Centre acollida sense sostre	6
Pis tutelat discapacitats	6
Centre Estades diürnes discapacitat	5
Centre acollida Dona i família	5
Pis tutelat majors	3
Miniresidència	2
Programes de voluntariat	18
Total	144

Si ens centram, amb els serveis que gestionen pròpiament els municipis, destacam que dels 25 centres de dia per a persones majors que es gestionen a les Balears; 15

són de gestió pròpia, 6 són de gestió concertada, i 4 de gestió mixta. També, al conjunt de Balears hi trobam 16 centres de dia per a persones dependents.

En relació als serveis per a persones sense sostre, a través de l'enquesta s'han identificat 6 serveis municipals amb diferent gestió.

A la nostra comunitat autònoma, es desenvolupen 18 programes de voluntariat, dels quals 9 són de gestió pròpia, 7 de gestió concertada i 2 de gestió mixta.

De les 5 cases d'acollida per a dona i família, 2 són de gestió pròpia i les altres tres de gestió concertada.

El servei de menjador social, s'ofereix a 9 municipis. D'aquests 5 es gestionen directament, 3 són de gestió mixta i 1 de gestió concertada.

La distribució per illes és la següent:

- En relació als centres de dia per a persones majors (25); a Mallorca hi ha 21 centres de dia. A Menorca, hi trobam 4 centres de dia. Si ens fixam amb els centres de dia per a persones dependents, actualment n'hi ha 11 a Mallorca, 4 a Menorca i 1 a Eivissa. I, els centres de dia per a persones amb discapacitat, en trobam 5: 3 a Mallorca i 2 a Menorca.
- En relació als centres d'acollida per a persones sense sostre (6), en trobam 1 a Mallorca, 3 a Menorca i 2 a Eivissa.
- Els centres d'acollida per a dona i família (5) són presents a totes les (no comptam Palma). La distribució és la següent: 2 cases d'acollida a Mallorca, 2 a Menorca i una altra a Eivissa.
- El nombre de programes de voluntariat es reparteixen de la següent manera; 9 són de gestió pròpia, 2 de gestió mixta i la resta de gestió concertada. Menorca (5).

- Els serveis de menjador social, es distribueixen d'aquesta forma: 4 de gestió pròpia a Mallorca, un de gestió mixta i un altra de gestió concertada. A Menorca existeixen, un menjador social de gestió pròpia i un altre de gestió mixta.
- Les oficines d'informació en general, és el servei amb més volum d'equipaments a totes les illes. Les orientades a la població jove, sumen un total de 33 i per illes en trobam, 24 a Mallorca, 5 a Menorca, 3 a Eivissa i 1 a Formentera. Les destinades a persones immigrants, són 16 i, territorialment es distribueixen de la següent manera: 9 a Mallorca, 5 a Menorca, 1 a Eivissa i a Formentera, respectivament.

4. Coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics

L'elevada fragmentació de polítiques, programes i projectes en distintes administracions ha suposat que la transversalitat i el treball en xarxa s'imposin com a necessitat.

L'article 43.2 de la Llei de serveis socials de les Illes Balears recull la necessitat de coordinació i de col·laboració interadministrativa:

[...]

2. Les mesures de coordinació s'adrecen especialment als àmbits de salut, educació, ocupació, justícia, habitatge i cultura.

En primer lloc, s'analitza la coordinació entre els mateixos serveis socials a diferent àmbit territorial, és a dir, quina valoració fan les persones enquestades de la coordinació amb la Conselleria d'Afers Socials i els consells insulars.

El 72,3 % de les persones enquestades respon que la coordinació entre els serveis socials comunitaris bàsics i els consells insulars es produeix amb bastant freqüència o amb molta. En canvi, pel que fa a la coordinació entre els municipis i la Conselleria d'Afers Socials, la intensitat baixa fins al 58,5 %. Aquestes dades s'han de matisar atès que els àmbits competencials entre els consells insulars i els municipis i entre el Govern i els municipis són molt diferents; és a dir, l'assistència tècnica i l'assessorament als ajuntaments correspon als consells, així com també el desenvolupament dels serveis socials especialitzats i el suport tècnic i professional als serveis socials comunitaris, la qual cosa suposa que la freqüència de coordinació sigui molt superior a la de la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració.

La coordinació dels serveis socials municipals amb el sistema de salut del seu municipi és d'intensitat baixa o molt baixa. Segons les dades que ofereix l'enquesta,

només un 24,6 % dels municipis treballen amb molta freqüència en grups de treball. Pel que fa a les reunions periòdiques, són pràcticament nul·les, només un 15,4 % dels municipis es coordina mitjançant reunions. I, finalment, un 30,8 % dels municipis té establerts protocols de derivació amb una freqüència alta.

Amb el sistema educatiu, la freqüència augmenta considerablement. Un 38,5 % dels municipis es coordinen a través de grups de treball, el 58,5 % ho fa a través de reunions periòdiques i un 47,7 % es coordina a través de protocols de derivació.

Pel que fa al sistema laboral, un 23,1 % dels municipis es coordina amb bastant freqüència o amb molta a través dels grups de treball, el 43,1 % a través de reunions periòdiques i el 29,2 % a través de protocols de derivació.

5. Qualitat i ràtios en els serveis socials comunitaris bàsics

5.1. El marc normatiu en l'àmbit municipal

En aquest punt, es fa referència a la normativa reguladora dels serveis socials comunitaris bàsics. Un 78,5 % dels municipis (51 en termes absoluts) tenen ordenances municipals —majoritàriament fan referència a pagament de taxes i preus públics de serveis: servei d'ajuda a domicili, centre de dia, residència, servei de teleassistència, etc.— i un 21,5 % (14 municipis) contesten que no en tenen.

Els municipis que no tenen ordenances municipals es concentren sobretot a Mallorca i es localitzen a la serra de Tramuntana, en alguns municipis de la Mancomunitat des Pla i en algun municipi de l'illa d'Eivissa.

Els municipis amb protocols establerts representen un 53,8 % sobre el total dels municipis (són un total de 35 municipis).

I, per últim, un total de 52 municipis té altres marcs normatius per regular les competències, les funcions i els procediments dels serveis socials i els seus professionals.

5.2. Els projectes de treball social comunitari

Des dels serveis socials comunitaris bàsics s'observa en els darrers anys un augment de la demanda d'atenció que arriba als serveis socials bàsics i als serveis especialitzats. Aquesta situació es pot interpretar com un reflex i una imatge de la nova cosmografia de la desigualtat social que suposa un increment clar i una complexitat en les formes d'exclusió social. Davant aquests nous escenaris es considera que hi ha poques experiències comunitàries a la nostra comunitat

autònoma que puguin, des d'altres lògiques d'acció, enfortir i densificar el teixit social i associatiu existent en els municipis, barris, etc., des de la proximitat física.

El panorama actual és el següent: trobam 209 projectes de treball social comunitari. Maó és el municipi que més projectes desenvolupa, 10 en concret. El segueixen Lluçmajor i Sant Antoni de Portmany amb 8 projectes, Capdepera amb 7, la majoria de municipis de l'interior de Mallorca amb 6, Eivissa amb 5 i la resta de municipis desenvolupen entre 1 i 4 projectes de treball social comunitari.

Segons el sector de població, els majoritaris són els projectes dirigits al col·lectiu de pares i mares (33 projectes en total), cosa que en suposa un 50,8 %; 32 projectes dirigits als joves, 49,2 %, i, finalment, els projectes destinats a la població en edat escolar són un total de 31, cosa que en termes relatius equival al 47,7 %. Si es fa l'anàlisi sobre el total de projectes s'observa que un 15,8 % se centren en el col·lectiu de pares i mares, seguit del col·lectiu de joves, amb un 15,3 % i, per últim, la població en edat escolar (14,8 %). Segons les dades recollides a l'enquesta, en els sectors de població que menys projectes comunitaris es promouen són el de la dona (9,1 % sobre el total de projectes) i el de la població immigrada (10 %).

Finalment, a la categoria d'altres sectors de població s'ha de comentar que la gran majoria de projectes comunitaris que s'hi desenvolupen van destinats a les persones majors (un total de 24, cosa que suposa en termes relatius un 13,4 % sobre el total de projectes). També hi ha d'altres sectors de població amb necessitats socials, com ara les persones amb malalties mentals i les drogodependents.

Projectes de treball social comunitari segons el sector de població

	Absoluts	% de respostes	% sobre total projectes
Població general	22	33,8 %	10,5%
Població immigrada	21	32,3 %	10,0 %
Dona en general	19	29,2 %	9,1 %
Dona immigrant	23	35,4 %	11,0 %
Joves	32	49,2 %	15,3 %
Població en edat escolar	31	47,7 %	14,8 %
Pares i mares	33	50,8 %	15,8 %
Altres	28	43,1 %	13,4 %
Total	209		100,0 %

Segons les dades generals, gairebé el 51 % dels municipis gestionen programes de treball social comunitari dirigits al sector de població de pares i mares. Territorialment, aquests projectes es localitzen en els municipis amb un major nombre d'habitants, i són els que van des dels 5.000 als 50.000 habitants. En segon lloc, els projectes destinats a la població en edat escolar. L'anàlisi territorial els situa en dues àrees diferenciades: una primera és la dels municipis de 5.000 a 10.000 habitants i, l'altra, la dels 20.000 als 50.000 habitants. I, en tercer lloc, els programes destinats a la població jove es localitzen en les àrees més poblades, com ara aquells municipis que tenen una població compresa entre els 5.000 i 50.000 habitants. Cal destacar que el sector de població següent en ordre d'importància pel que fa al nombre de projectes és el de la dona immigrant. L'anàlisi territorial permet identificar que en els municipis d'entre 5.000 i 10.000 habitants i els de 10.000 i 20.000 és on es desenvolupen el major nombre de projectes de treball social comunitari.

5.3. Els projectes de treball social grupal

En aquest apartat, l'anàlisi se centra en aquells sectors de població amb els quals es treballa a partir de la dinàmica de grups. Aquesta modalitat de treball prioritza l'acció social en una situació de grup que pot perseguir propòsits molt diversos, les

finalitats dels quals són el creixement dels individus en el grup i a través del grup i el desenvolupament del grup cap a tasques més específiques i com a mitjà per actuar sobre àmbits socials més amplis. El que es constata primerament és que aquesta metodologia s'utilitza en menor grau que la de treball social comunitari; en l'actualitat hi ha 135 projectes vigents. Com es pot observar a la taula següent, la implementació territorial d'aquesta tècnica s'empra majoritàriament amb els col·lectius de nins en edat escolar —un 38,5 % dels municipis ho fa així— i els joves —un 36,9 % dels municipis usa aquesta metodologia. S'hi aprecia, també, que el grup altres, amb un 52,3 % del total de municipis, treballa amb aquesta metodologia de treball social grupal. La majoria dels 34 projectes desenvolupen la seva intervenció entre el col·lectiu de persones majors així com també a les persones cuidadores que tenen cura de la població gran i dependent. Sobre el total dels projectes, un 18,5 % van dirigits a la població en edat escolar, un 17,8 % al grup de joves i el 25,2 % s'inclou dins la categoria altres i aglutina majoritàriament projectes grupals vinculats a les necessitats socials de les persones majors i els seus familiars cuidadors.

Projectes de treball social grupal segons el sector el de població

	Absoluts	% de respostes	% sobre total projectes
Població general	7	10,8 %	5,2 %
Població immigrada	9	13,8 %	6,7 %
Dona en general	8	12,3 %	5,9 %
Dona immigrant	10	15,4 %	7,4 %
Joves	24	36,9 %	17,8 %
Població en edat escolar	25	38,5 %	18,5 %
Pares i mares	18	27,7 %	13,3 %
Altres	34	52,3 %	25,2 %
Total	135		100,0 %

El 38,5 % dels municipis gestionen projectes dirigits a la població en edat escolar. D'aquests, el 39 % dels municipis tenen una població compresa entre els 20.000 i els 50.000 habitants. Pel que fa a la població jove, s'observa que els municipis d'entre

5.000 i 10.000 habitants gestionen el 37,5 % del total de projectes, així com també pel que fa als projectes grupals destinats al sector de pares i mares.

5.4. Les estructures de suport per a la feina diària

A la pregunta sobre la necessitat de determinades estructures de suport per a la feina diària dels professionals del treball social en els serveis socials comunitaris bàsics, i havent classificat les categories de suport segons les necessitats funcionals/estructurals, econòmiques i organitzatives, la resposta ha estat la següent:

Les necessitats que més han valorat els municipis en relació amb les estructures de suport són: la prioritat d'augmentar els recursos professionals (un 93,8 % dels municipis), augmentar els recursos econòmics (un 89,2 %) i reduir la burocràcia (87,7 %).

Quant als recursos professionals, s'ha de dir que, històricament, Espanya⁴, juntament amb la resta de països de la UE, ha incrementat en els darrers anys les taxes de cobertura i la despesa en l'àmbit de la protecció social. Així i tot, és el "país que manté els nivells més baixos, fins i tot per davall de països mediterranis com Portugal, Grècia o Itàlia, amb els quals comparteix les característiques del règim assistencial" (Adelantado i Jiménez, 2003). L'argument central és que la infradotació de recursos financers i humans i l'escassa valoració institucional i política de l'àrea es converteixen d'aquesta manera en elements afeblidors del sistema.

⁴ SUBIRATS HUMET, J., dir. [et al.]. *Los Servicios Sociales de Atención Primaria ante el cambio social*. Madrid: Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, 2007.

D'aquesta manera, l'altra prioritat que consideren els professionals del treball social és la necessitat de més dotació econòmica. Com es constata a través del Pla Concertat de Prestacions Bàsiques de Corporacions Locals no s'ha aconseguit generar un sistema financer estable que permeti establir polítiques a llarg termini sinó que l'ha convertit en un programa de transferències econòmiques.

Per altra banda, la necessitat de simplificar els mecanismes de gestió apareix amb força com una de les demandes dels professionals dels serveis socials comunitaris bàsics. Segurament, aquesta demanda va molt en consonància amb l'ús de les noves tecnologies amb l'objectiu de reduir els models de gestió i la unificació de formularis i requisits per als diferents nivells d'atenció i sectors del benestar directament relacionats.

Com es pot veure a la taula, l'augment de recursos administratius apareix com la darrera necessitat de suport necessària a la nostra comunitat autònoma. Només un 67,7 % dels municipis considera aquesta estructura prioritària.

Estructures de suport necessàries per a la feina diària

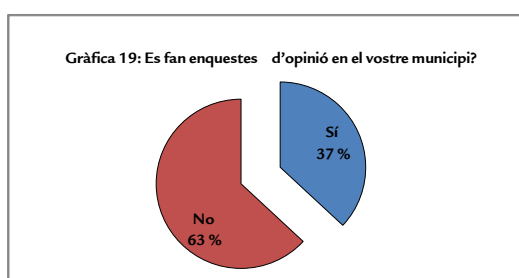
	Absoluts	% de municipis
Augmentar recursos econòmics	58	89,2 %
Augmentar recursos professionals	61	93,8 %
Augmentar recursos administratius	44	67,7 %
Millorar situació laboral i salarial	47	72,3 %
Formació i reciclatge	54	83,1 %
Reduir la burocràcia	57	87,7 %
Planificar més transversalment	46	70,8 %
<u>Altres</u>	<u>9</u>	<u>13,8 %</u>

5.5. L'atenció i la qualitat dels serveis socials comunitaris bàsics

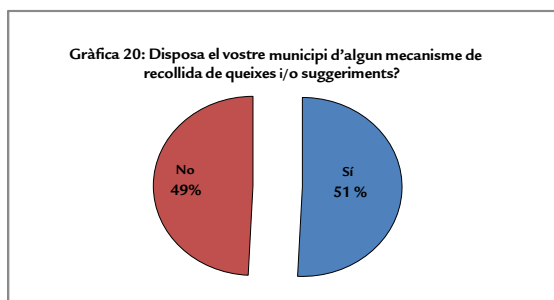
En aquest punt interessa analitzar el tipus d'atenció i la qualitat dels serveis socials comunitaris bàsics envers les persones usuàries. La consolidació del sistema públic de serveis socials depèn també de la visió que en tenen els ciutadans. És a dir, han de

ser percebuts com a serveis de qualitat a través de la millora d'equipaments i de la qualitat de l'atenció.

Si es fa cas de les dades recollides a través de l'enquesta, s'observa que només 24 municipis fan enquestes de satisfacció amb l'objectiu de millorar la gestió interna i l'atenció als ciutadans.



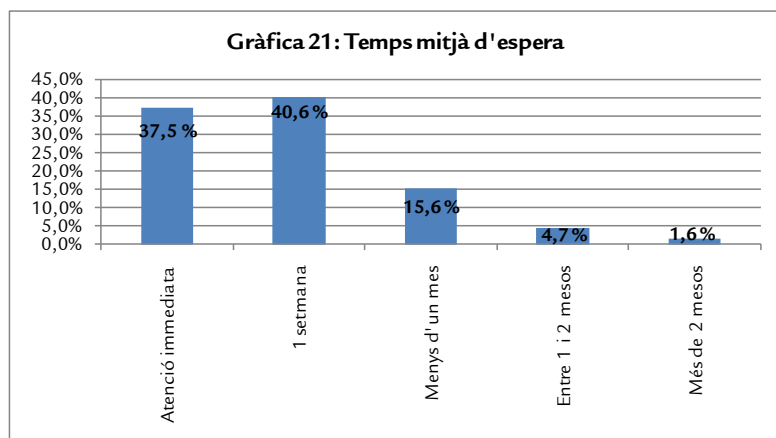
D'altra banda, un 51 % dels municipis (33 en total) disposen d'algun mecanisme de recollida de queixes i/o suggeriments. Els mecanismes de recollida de queixes i/o suggeriments més majoritaris són el full de reclamacions, les bústies de suggeriments i les instàncies.



Un altre indicador que informa sobre la qualitat dels serveis socials comunitaris bàsics és el temps mitjà d'espera per part de la persona usuària per concertar una cita amb el seu centre de serveis socials. La nostra comunitat autònoma es pot dir que destaca per una atenció eficaç, ja que el 78,1 % dels municipis assegura que es

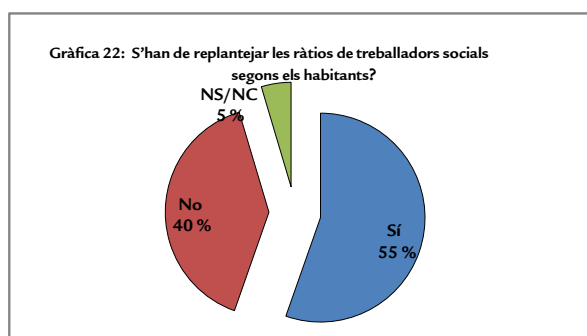
produeix immediatament o bé en un termini màxim d'una setmana. Només un 6,3 % dels municipis té un temps mitjà d'espera que supera el mes.

A la pregunta de si hi ha llista d'espera de serveis, s'ha demanat per serveis comunitaris bàsics i especialitzats, com ara accés a residències, centres de dia o prestacions econòmiques. En el primer cas, aquesta llista d'espera només hi és a 20 dels 65 municipis (30,8 % dels municipis). En l'àmbit dels serveis especialitzats, aquesta llista d'espera es redueix considerablement i només 8 municipis afirmen tenir-ne.



Un altre indicador que parla de la qualitat dels serveis socials és el referent al nombre d'expedients que té oberts cada treballador o treballadora social. Del total de municipis que han contestat la pregunta, 12 municipis afirmen que tenen menys de 100 expedients oberts i la resta contesta que n'hi té més de 100. Aquestes dades aporten informació aproximada sobre la càrrega de treball que suporten els professionals dels serveis socials comunitaris bàsics.

A la pregunta de si s'han de replantejar les ràtios de treballadors socials per habitants, un 55 % de les persones entrevistades respon que sí, mentre que un 40 % diu que no i el 5% restant no ho sap o no contesta.



Quant al tema de les ràtios, la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració ha elaborat el Decret de serveis socials comunitaris bàsics⁵, en el qual es recull el tema de ràtios i perfils dels professionals. Concretament en el capítol II i en la secció 2a del Decret es desplega aquest tema: “Cada unitat de treball social 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 d’administració. Les ràtios professionals s’estableixen de manera calendaritzada amb objectius a curt i mitjà termini [...]. D’aquesta manera, les ràtios que planteja el Decret per a l’any 2013 són les següents: un treballador social a jornada completa per a una població compresa entre els 4.000 i els 8.000 habitants”.

⁵ En fase d'exposició pública i pendent de publicar.

Ràtios plantejades pels professionals dels serveis socials

	Nombre de municipis
Menys de 2.500 habitants	8
Entre 2.500-5.000 habitants	24
Entre 5.001-7.500 habitants	7
Entre 7.501-10.000 habitants	1
NS/NC	25
Total	65

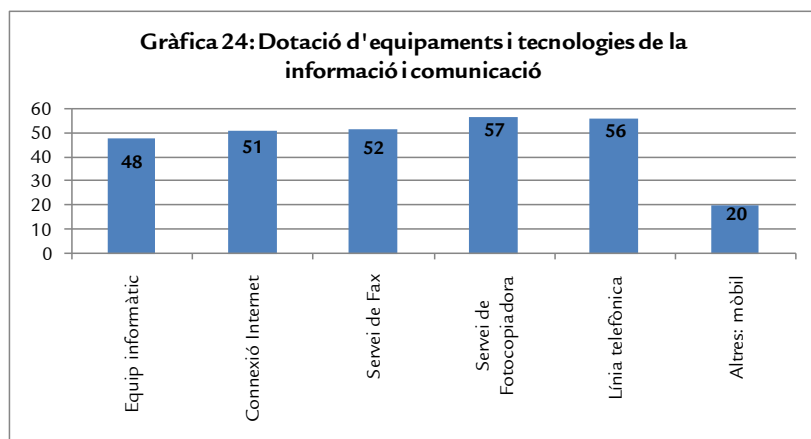
Els professionals que han contestat l'enquesta consideren en un 60 % dels casos que la ràtio adequada és un treballador o una treballadora social entre 2.500 i 5.000 habitants; el 20 % contesten que la millor ràtio és la que situa un treballador social per a menys de 2.500 habitants, el 17 % consideren que la ràtio s'hauria d'establir entre els 5.001 i els 7.500 habitants i, finalment, només un 3 % considera que la millor ràtio és la que està entre els 7.501 i els 10.000 habitants.



Per acabar, pel que fa a com s'organitza el treball de l'equip, la proporció mitjana és la següent: un 60 % de temps de feina d'intervenció directa (treball individual/familiar i comunitari) i un 40 % d'intervenció indirecta (treball de coordinació de l'equip, de coordinació amb altres serveis i recursos, treball administratiu...).

5.6. Dotació de tecnologies de la informació i la comunicació

Quant a la dotació d'equipaments i tecnologies de la informació i la comunicació, es plantegen una sèrie de preguntes sobre si cada professional del centre de serveis socials disposa d'un equip informàtic. Hi ha 48 municipis que responen sí a aquesta pregunta, cosa que comporta un 73,8 % sobre el total dels municipis. Respecte de la connexió a Internet, 51 municipis disposen d'aquesta connexió, enfront de 14 que no en tenen. Els serveis majoritaris són el servei de fotocopiadora i la línia telefònica. A la categoria d'altres destaca el servei de mòbil a 20 municipis i el servei de cotxes i furgonetes.



6. Valoració de la situació actual dels serveis socials i perspectives de futur

Considerau que els serveis socials estan prou valorats pels responsables polítics del vostre municipi?

Una de les opinions més reiterades entre els professionals dels serveis socials i que, per tant, s'ha traduït en l'enquesta en forma de repte és precisament la manca de prestigi social tant del sistema com dels professionals. En aquest sentit, si es

compara el sistema de serveis socials amb la resta de serveis, els reptes que en deriven passen per la visibilitat del que són els serveis socials, l'augment de prestigi del sistema i dels seus professionals i, per últim, per l'equiparació d'aquest sistema als altres tres que configuren el sistema de benestar.

Els professionals dels serveis socials responen que, en tot cas, "se senten valorats pels responsables polítics vinculats directament a la seva àrea, però no tant per la resta".

En l'actualitat hi ha un coneixement millor dels serveis socials, tot i que estan mal dotats tant de mitjans econòmics com personals. Molts professionals dels serveis socials "consideren que són el calaix de sastre on s'inclouen tasques no definides per l'administració". Altres opinen que "de cap manera estan suficientment reconeguts. No es pot veure bé la feina que es desenvolupa, tant de gestió, coordinació, direcció, com d'informadors, orientadors i treballadors socials. Hi ha un temps de dedicació que no queda plasmat enlloc".

En l'àmbit laboral consideren "que no estan reconeguts quant a les condicions laborals, per exemple, pel que fa a la contractació». També, alguns professionals es queixen que "moltes vegades es prenen decisions sense tenir en compte els tècnics".

Hi ha l'opinió prou estesa i compartida que "estan bastant ben valorats, però encara els queda una mica per estar al nivell d'altres departaments o serveis de l'estat del benestar".

I, finalment, els professionals dels serveis socials consideren que estan ben valorats pel que fa a "atenció ciutadana i gestió".

Com valorau la distribució de competències entre les diferents administracions (local, insular i autonòmica) en matèria de serveis socials?

Segons la **Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears**, correspon al **Govern de les Illes Balears** i a la conselleria que té assignades les funcions en matèria de serveis socials adoptar les mesures necessàries per executar les directrius que estableixi el Govern de les Illes Balears en matèria de serveis socials, col·laborar i cooperar amb els consells insulars i els municipis en l'aplicació de les polítiques dels serveis socials, aprovar els plans estratègics i els plans sectorials d'àmbit autonòmic i la cartera de serveis d'àmbit autonòmic, i d'altres relatives a l'establiment de criteris i estàndards, equipaments i programes, planificació i formació, entre d'altres (vegeu-ne els articles 35 i 36).

Corresponen als **consells insulars** l'estudi, la planificació i la programació de les necessitats que s'han de cobrir en el seu àmbit territorial, mitjançant els plans estratègic i sectorials d'àmbit insular, i col·laborar amb el Govern de les Illes Balears en l'elaboració de l'estadística dels serveis socials i en la implantació del sistema informatiu dels serveis socials o la coordinació i el control de les activitats dels serveis socials, dins el seu àmbit territorial, en les condicions que es determinin reglamentàriament, entre d'altres (vegeu-ne l'article 37).

l correspon als **municipis** 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, i d'altres en matèria d'estudi, planificació i serveis socials comunitaris (vegeu-ne l'article 38).

Els professionals dels serveis socials han identificat un bon nombre de reptes en relació amb la distribució de competències. Aquests reptes s'inscriuen en un

moment en què el desplegament normatiu té com a objectiu contribuir a la millora de la gestió del sector públic i la coordinació i la qualitat dels serveis socials.

El primer repte té a veure amb les duplicitats competencials, sobretot les que afecten l'Administració local. Són els ajuntaments els que més pateixen aquesta complexitat en què els serveis, els programes i les prestacions es donen per duplicat. “Les prestacions, els serveis o ajuts... quan arriben a l'Administració local, hi ha vegades que arriben duplicats —com per exemple els ajuts anticrisi— i a més arriben tard. És el cas dels ajuts que han arribat de la Conselleria d'Afers Socials i de l'IMAS. Al final, l'Administració local quasi sempre ha de bestreure els costos per després cobrar més tard i s'ha d'organitzar per prestar el servei”.

Un altre repte és el que fa referència a la manca de contextualització en el territori i en l'espai. Es tracta de serveis i equipaments no ajustats a les necessitats territorials. Segons els professionals dels serveis socials, “hi ha una centralització dels serveis, la qual cosa comporta que no hi hagi un apropament real del sistema a la població i viceversa”. L'especificitat de cada espai social i territorial és un factor determinant per al desenvolupament d'intervencions socials. La proximitat permet, a més, mobilitzar i potenciar els recursos disponibles en cada comunitat i recuperar la dimensió preventiva i de coresponsabilitat.

“Estam d'acord que la filosofia de les administracions sigui descentralitzar els serveis socials i delegar cada cop més funcions en l'àmbit municipal, per tal d'aproximar cada cop més la demanda real de les necessitats de la població i els recursos d'intervenció social. No obstant això, creim que aquest traspàs és molt més assumible per part de municipis de pocs habitants i, per tant, amb un equip reduït de professionals que es dediquen als serveis social”.

En l'extrem oposat, una sèrie de professionals dels serveis socials reclamen que alguns serveis o prestacions siguin centralitzats pel govern autonòmic —com per

exemple, el servei d'ajuda a domicili— amb l'objectiu de permetre que indistintament del territori qualsevol persona amb una mateixa necessitat rebi la mateixa atenció. “Algunes competències que ara mateix són locals haurien de ser autonòmiques, per tal de garantir l'equitat dels serveis entre els ciutadans...”.

“Aquest tema s'ha complicat amb el temps. Confon els tècnics i la població perquè constantment hi ha canvis i transferències; potser amb el temps s'estabilitzi”.

Per altra banda, en els darrers anys els municipis han assumit moltes competències que no han anat acompanyades d'una dotació pressupostària suficient per atendre la prestació del servei o dels serveis, la qual cosa ha suposat en molts de casos un detriment de la qualitat potencial de la intervenció i, a més, una càrrega addicional de feina. “Atribueixen moltes competències als municipis que no van acompanyades de transferències econòmiques adequades. [...] La feina en l'àmbit local està desbordada. S'haurien de reforçar els equips dels serveis socials per poder dur la feina al dia. La llista d'espera augmenta, la població ha crescut”.

“L'Administració local està sobresaturada”.

“No es corresponen la responsabilitat i el volum de prestacions que han d'assolir les administracions locals amb el suport que reben de les altres”.

Optimitzar els recursos i els agents existents en un mateix territori i generar sinergies positives i un treball més coordinat en pro de la cohesió social també és un altre dels reptes plantejats pels treballadors dels serveis socials. “Pel que fa a les competències, es valora negativament la qüestió perquè no queda clar quines competències són de cada administració, no estan dotades econòmicament i pensam que en aquesta comunitat autònoma hi continua havent ciutadans de primera o de segona segons el municipi on viuen”.

“Segurament quant a organització interna bé, però en la pràctica per a nosaltres és un poc embullós haver d’entendre que el personal és d’una administració, els doblers d’una altra... i explicar-ho als usuaris. Si volem treballar amb la persona de manera global i integrada ens suposa una complicació haver de fer aquestes separacions”.

“La distribució competencial, en principi bé; hi ha un increment de competències en els municipis. Però això es deu al fet que el marc competencial de serveis socials està repartit entre tres administracions; es requereix una bona entesa tècnica i política que arribi a la complicitat, una complicitat que en aquests moments no hi és. No només no hi és, sinó que vivim situacions d’estira i amolla, de superioritat, i en alguns moments ens sentim ofesos i poc escoltats. Per altra part, vivim una mala dotació de les competències municipals”.

“Per a un funcionament millor dels serveis socials, les competències haurien de ser en l’àmbit local i insular. I en l’àmbit autonòmic, la competència de planificar coordinadament amb l’àmbit insular i local”.

Podeu fer alguns suggeriments de millora en els serveis socials comunitaris per atendre els reptes següents:

Atenció a les persones immigrades

De l'anàlisi de les respostes donades pels professionals dels serveis socials, s'han agrupat els reptes que han proposat en les categories següents:

- a) Desenvolupar actuacions específiques d'orientació, formació i inserció sociolaboral per a les persones immigrants.
 - “Promoció d'actuacions per a l'ocupació, amb itineraris personalitzats d'inserció. Promoció de cursos i tallers de formació en habilitats socials per a la població estrangera, dirigida a facilitar la normalització laboral a través de la formació per a l'ocupació i l'accés i la promoció en el mercat formal del treball”.
- b) Fomentar l'accés normalitzat de les persones immigrants al sistema públic de serveis socials.
 - La situació de vulnerabilitat de bona part del col·lectiu de persones immigrants a la nostra comunitat autònoma i les dificultats d'aquest col·lectiu en l'accés als recursos socials existents fan necessària una intervenció específica des dels sectors implicats que en garanteixi i en potenciï l'accés a la informació i l'assessorament en matèria laboral, social, sanitària, cultural i educativa. Així doncs, les administracions públiques haurien de fer un esforç per normalitzar l'atenció a aquest grup de població des dels serveis socials comunitaris, per poder prevenir situacions d'exclusió social entre la població immigrant de les Illes Balears. Els professionals de serveis socials ho han concretat en les mesures següents: “El reforç

dels serveis socials comunitaris en les zones amb major població immigrant amb personal especialitzat. La formació als professionals dels serveis socials en relació amb la interculturalitat, la igualtat de tracte... La realització de campanyes d'informació sobre l'accés normalitzat als serveis socials comunitaris de la població immigrada i de la població d'acollida. Els plans municipals d'acollida”.

c) Informar, orientar i assessorar la població immigrant de la realitat de la societat balear, i facilitar-ne el procés d'integració.

- Des d'aquest objectiu “s'hauria de donar suport a programes gestionats per distintes entitats, com ara entitats sense afany de lucre, entitats locals..., amb l'objectiu de proporcionar a les persones immigrants recursos socials adaptats a les seves necessitats”.

d) Promoure l'associacionisme, la participació i el voluntariat social entre les persones immigrants, com a mecanisme d'integració de la població immigrada.

- La participació social de les persones immigrants és un dels indicadors d'integració que s'ha de valorar en qualsevol societat. El teixit associatiu immigrant és encara incipient i requereix un foment continu perquè es pugui desenvolupar i permetre una participació activa. Per això, els professionals dels serveis socials “proposen una oferta del voluntariat social entre la població immigrant com a eina i suport per a la participació en associacions”.

e) Possibilitar l'allotjament temporal de les persones immigrants.

- L'accés a l'habitatge és una de les necessitats bàsiques d'aquest col·lectiu i garantir-lo és, per tant, una de les actuacions essencials de les administracions públiques. Els professionals dels serveis socials proposen, entre d'altres mesures, les següents: “la intermediació dels serveis socials comunitaris amb l'IBAVI per a l'accés a l'habitatge i el suport a l'allotjament normalitzat de la població estrangera. Centres d'acollida mancomunats o comarcals”.

Atenció a les persones dependents

De l'anàlisi de les respostes donades pels professionals dels serveis socials, s'han agrupat els reptes que han proposat en les categories següents:

Quan s'analitzen les necessitats d'aquest sector de població, el que es constata són les insuficiències en l'oferta de serveis. És clar que aquesta insuficiència és deguda, en bona mesura, al creixement de la població major i, sobretot, al de la població dependent en els darrers anys, i evidentment amb l'evolució dels models familiars, el rol de les dones i les preferències de les persones majors en els models d'atenció que volen han canviat.

Segons les dades analitzades de l'enquesta, els professionals han matisat el següent:

- a) Consideracions a la Llei de dependència. Els professionals dels serveis socials es queixen “de la poca agilitat a l'hora dels reconeixements de les situacions de dependència”; també consideren que la “Llei és poc integradora i que està mancada de recursos econòmics i tècnics”. Per altra banda, també opinen que “hi ha una incompatibilitat de recursos i que això no passa a altres comunitats autònomes”. Consideren “que és urgent activar accions preventives per a persones dependents i familiars cuidadors i recursos assistencials per a joves dependents. Les prestacions que se suposa que es

duran a terme amb la Llei de dependència es presenten com bastant interessants: promoció del SAD, places subvencionades del centre de dia i geriàtric”. “S’hauria de poder agilitar el procés en la mesura que això sigui possible i millorar-ne la dotació pressupostària. També s’hauria de poder incrementar la coordinació entre sistema de dependència i serveis socials comunitaris. Esperam que això, amb els canvis que ara es preveuen, ja ho facilitaran”. “Accelerar el procés de valoració de la dependència”.

- b) Els serveis domiciliaris —es fa referència bàsicament al servei d’ajuda a domicili (SAD)— i els ajuts tècnics per a la millora de l’autonomia i la reducció de la dependència: “Una dotació major de recursos assistencials per a les persones dependents dins els seus domicilis, sobretot, els socio-sanitaris. Disposar dels recursos necessaris per cobrir les necessitats d’atenció en els domicilis. Continuar amb el SAD municipal ja que és satisfactori per a la població dependent i els cuidadors”.
- c) Els serveis intermedis i de respir familiar (centres de dia i estades temporals): “Ampliar l’oferta de places per a persones dependents. Manca un servei de transport municipal per fer l’acompanyament al centre de dia. Ampliar l’oferta de places en centres d’estades temporals. Manquen recursos com ara centres de dia i serveis de proximitat”.
- d) Els ajuts econòmics: “Caldria fer alguns suggeriments quant a les persones que tenen atorgades les ajudes econòmiques. A aquelles que tenen la prestació de cures a domicili convendria fer-ne un seguiment per comprovar si amb la prestació ha augmentat la qualitat de vida dels dependents —si els familiars que cobren aquesta prestació tenen cura del familiar dependent, o bé si han ‘invertit’ aquesta prestació en alguna implantació de millora (cuidador privat, fisioterapeuta...)”.

- e) Les residències: “Ampliar-ne l’oferta de places per a persones dependents”.
- f) La cartera de serveis: “Determinar la cartera de serveis perquè els municipis no hagin de suportar el cost dels serveis, com per exemple de teleassistència, SAD, centre de dia”.
- g) Altres: “Posar en marxa recursos assistencials per a joves dependents. Oferir ajudes econòmiques per disposar d’un transport adaptat als usuaris del centre de dia. Transferència de competències a l’IMAS i a les corporacions locals. Necessitat de pressupost per fer efectiva i real la Llei de dependència. Desplaçament dels professionals al territori. Més recursos econòmics. Incorporar les figures professionals que treballen en dependència en els equips d’atenció primària”.

Atenció a les persones en risc d’exclusió

L’exclusió social és un procés que té múltiples dimensions i que debilita els vincles entre els individus i la resta de la societat.

De l’anàlisi de les respostes donades pels professionals dels serveis socials, s’han agrupat els reptes que han proposat en les categories següents:

- a) Hi ha una manca de recursos: “Fan falta recursos. A la part forana, no hi ha res”.
- b) Afavorir la incorporació sociolaboral a través de tallers d’ocupació, formació i inserció sociolaboral: “Recursos d’inserció socioprofessional, tallers d’ocupació i formació més accessibles per als usuaris”.
- c) Fomentar la formació dels professionals: “És important que els professionals coneguin noves formes d’actuació i els nous recursos que hi ha a l’abast; formació en aquest camp”.

- d) Disposar de més programes de prevenció: “Disposar de més programes de prevenció coordinats amb altres xarxes, com ara l’educació —beques, menjador, activitats extraescolars—, l’habitatge —potenciar l’habitatge lloguer—, la sanitat, el medi ambient, la cultura, la participació ciutadana. Treballar amb programes mancomunats subvencionats per entitats supramunicipals. La gestió de la renda mínima d’inserció”.
- e) Dotar de més equipaments: “Preparar centres d’acollida per a situacions d’emergència social. Oferir places hoteleres per solucionar el problema de la manca d’habitatge per la crisi. Seria necessari que a la comarca d’Inca hi hagués un recurs més per a persones en situació d’exclusió, ja que si tot està ubicat a Palma la persona deixa de mantenir la poca xarxa de suport i li és més difícil anar-hi des de la part forana. Molts d’usuaris acollits a Palma són incapaços de fer un procés d’inserció adequat perquè es troben desplaçats del seu entorn habitual, fenomen que ajuda a aquest sentiment d’aïllament”.

En general, per millorar els serveis socials comunitaris

El que queda clar amb l’anàlisi de les respostes que donen els professionals dels serveis socials és que aquests serveis no són la via de tancament del sistema de benestar, no són subsidiaris dels altres sistemes —com l’educació, la salut, el treball, l’habitatge...—, sinó complementaris.

De l’anàlisi de les respostes donades pels professionals dels serveis socials, s’han agrupat els reptes que han proposat en les categories següents:

- a) Augmentar la dotació econòmica/pressupostària: “Més recursos econòmics, una partida pressupostària major destinada als serveis socials. Més pressupost. Per atendre aquests reptes els serveis socials comunitaris han de disposar d’un pressupost suficient per tenir personal (de diferents professions) per al desenvolupament correcte del pla aprovat pel ple de la

corporació, realitzat en coordinació amb l'àmbit insular i autonòmic i, per tant, vinculat”.

- b) Invertir en més professionals i en la formació d'aquests per millorar la qualitat dels serveis socials comunitaris: “Posar més personal. Més recursos humans i tècnics per desenvolupar els objectius i les funcions dels serveis socials comunitaris amb servei de qualitat. Apostar per la supervisió dels equips. La importància de la cura dels professionals d'aquest àmbit. Reforçar els equips de professionals. Dotar-los de personal qualificat. Consolidar la figura de l'educador de medi obert per treballar amb la infància i la joventut. Crear la figura de l'informador o informadora de serveis socials que tengui coneixements de treball social i administratiu”.
- c) Disposar de més programes de prevenció: “Invertir en més qüestions de prevenció en tots els àmbits. Continuar la tasca de promoure la prevenció i la conscienciació social. Una bona atenció primària comença per la prevenció i, normalment, les demandes ens arriben quan el problema ja hi és des de fa temps. Actuacions més preventives cap a tots els col·lectius. Fomentar projectes de prevenció”.
- d) Invertir en planificació, el treball en xarxa i la coordinació interinstitucional: “Facilitar recursos per a la planificació i l'execució de la planificació. Una de les coses més importants és tenir en compte les opinions i les sol·licituds dels tècnics que cada dia són al capdavant de l'atenció primària, ja que són els que coneixen més bé les mancances del municipi. Millorar la col·laboració interadministrativa en matèria de serveis socials entre el Govern, el Consell Insular i els ajuntaments. Millorar la feina conjunta i la col·laboració entre els diferents serveis: educació, salut, treball, judicial, policial, oci i temps lliure, cultura, habitatge, etc... En aquests moments faríem una aposta per la

planificació. L'Administració autonòmica, la insular i la local haurien de treballar més coordinadament i planificar segons la realitat social del municipi amb reunions i plans de feina conjunts en què participassin els tres nivells. Les funcions de cada un també haurien d'estar més definides i no només en l'àmbit de competències —que això ja està molt clar—, sinó traduir-ho en una coordinació i execució dels plans de feina, així es rendibilitzarien molts dels serveis que tenim i es podrien planificar els que necessitam. Fer més feina en xarxa, ja que de vegades se'ns fa de menys per la manca de temps dels professionals de primària”.

Altres

De l'anàlisi de les respostes donades pels professionals dels serveis socials, s'han agrupat els reptes que han proposat en les categories següents:

En general, i atesos els canvis socials que es viuen actualment, el repte dels serveis socials s'ha de veure des d'una dimensió estratègica i política. Des d'aquesta perspectiva, l'àmbit dels serveis socials es configura com una oportunitat per a una manera nova d'articular l'autogestió per part de les persones, les famílies i les comunitats: “l'aportació de la iniciativa social i la construcció de sistemes de responsabilitat pública, juntament amb la iniciativa privada”. Així doncs, “hi ha també la possibilitat d'incorporar noves figures professionals en el camp dels serveis socials com ara advocats, sociòlegs...”. Aquesta operació podria ser una clau de gestió interdisciplinària i transdisciplinària del coneixement, a la qual contribueixin amb generositat les diferents disciplines i professions relacionades amb els serveis socials.

Els professionals dels serveis socials també consideren prioritària “l'articulació dels serveis socials amb altres activitats de serveis del sistema de benestar social, en la mesura que són complementàries les una de les altres”.

Conclusions

1. Uns serveis socials comunitaris que funcionen i consolidats

El primer que s'ha de destacar, pel que fa a la situació dels serveis socials comunitaris, és que es tracta d'un dispositiu que funciona i que és capaç d'atendre un percentatge molt important de la població, i que realment és la porta d'entrada als serveis socials de les Illes Balears.

S'ha de recordar que es tracta d'una xarxa cada vegada més utilitzada, coneguda i reconeguda per la ciutadania i valorada molt positivament per les persones que la utilitzen. Segons l'Enquesta sobre persones grans 2010, realitzada per l'IMSERSO, els centres de serveis socials són els més coneguts en un 93,3 % dels casos en relació amb altres dispositius dels serveis socials i l'utilitzen el 35 % de la població major de 65 anys.

D'altra banda, amb les dades de l'Enquesta sobre qualitat dels serveis públics, feta pel Centre d'Investigacions Sociològiques (CIS) en el mes de maig de 2008, s'observa que el 28,9 % de la població que ha utilitzat els serveis socials en valora el funcionament de manera entre notable i molt bé.

2. Uns serveis socials comunitaris heterogenis i mancats de coordinació

Els serveis socials de les illes presenten unes característiques molt diverses i heterogènies, amb situacions, mancances, necessitats, fortaleces i debilitats molt diferents entre si. Tot i que la heterogeneïtat constitueix una característica fonamental del conjunt del sistema de serveis socials, en el cas dels serveis socials comunitaris aquesta és major. Això es deu fonamentalment a dos motius. Per un costat, al fet que els centres de serveis socials comunitaris han d'atendre àmbits geogràfics amb característiques i necessitats socials molt diferents: lògicament, ni en les dimensions, ni en les plantilles, ni en les necessitats, poden tenir molt en comú

una unitat de treball social ubicada en un municipi de menys de 3.000 habitants i una altra en un barri d'una ciutat de més de 20.000 habitants.

No obstant això, més enllà d'aquesta diversitat, per l'altre costat, l'heterogeneïtat dels serveis socials comunitaris ve derivada, sobretot, d'un procés de desenvolupament molt desigual, en el qual cada un dels ajuntaments ha desenvolupat una modalitat de serveis socials pròpia. Així doncs, els professionals parlen de la necessitat d'una coordinació interinstitucional més eficaç per poder rendibilitzar molts dels serveis que ja existeixen.

3. Uns serveis socials comunitaris més ben dotats, però en fase inicial en termes de qualitat

És clar que els serveis socials en els darrers deu anys han crescut en termes de recursos econòmics i humans, i han millorat substancialment en molts aspectes⁶ (ràtios d'atenció, instal·lacions, procediments tècnics, etc.).

No obstant això, la majoria de les persones enquestades assenyalen que el sistema pateix una burocratització excessiva de l'atenció, que les duplicitats competencials els afecten de manera important en l'atenció que requereixen les persones usuàries i entre els mateixos professionals, que en molts de casos es veuen incapaços de respondre a la complexitat de la intervenció socioeducativa i psicosocial, la qual cosa comporta que l'abordatge integral de les necessitats individuals sigui en l'actualitat insuficient i, finalment, assenyalen la necessitat d'invertir en planificació i en el treball en xarxa.

4. Uns serveis socials comunitaris sotmesos a la pressió

⁶ Vegeu els resultats del bloc V: Qualitat i ràtios en els serveis socials comunitaris i del bloc VI: Dotació de tecnologies de la informació i la comunicació.

La situació dels serveis socials comunitaris s'ha agreujat en els darrers anys: no és que només s'hagin desaprofitat una sèrie d'anys per a l'adopció de les mesures necessàries de millora, sinó que, per la combinació de determinats factors, s'han generat problemes i dificultats nous, distints dels que s'apuntaven fa deu anys.

Així, la situació dels serveis socials comunitaris segons moltes de les persones enquestades es troben col·lapsats, saturats, desbordats, i molts dels professionals desmotivats. Molts d'aquests professionals es veuen sotmesos a la pressió de la demanda; la majoria es veuen incapaços de complir les funcions que la normativa els atribueix, consideren que tenen poc suport tècnic, i que en moltes ocasions han de complir unes funcions per a les quals no se'ls ha dotat de mitjans suficients.

ANNEX 1

EL PROCÉS D'ELABORACIÓ DE L'ENQUESTA

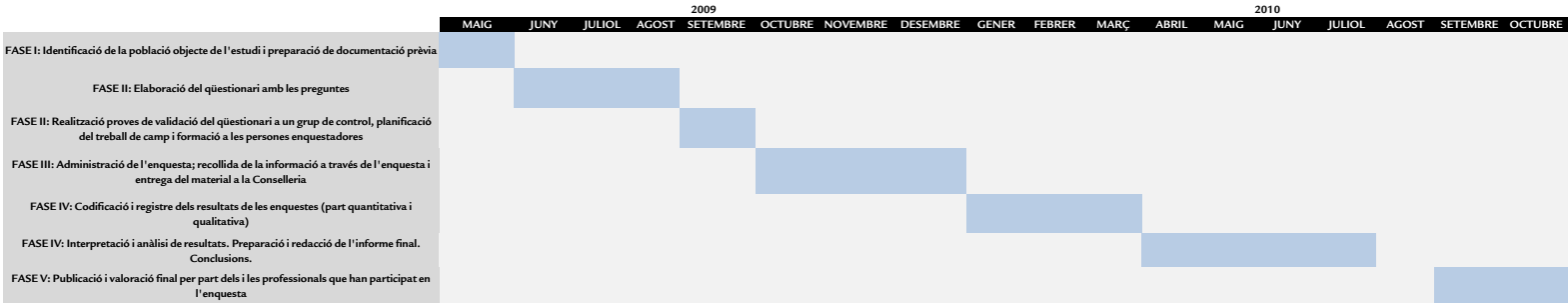
Una enquesta és un estudi estadístic en el qual la informació s'obté mitjançant la realització d'un qüestionari. En la planificació de l'enquesta sobre els serveis socials comunitaris bàsics s'han aplicat els processos operatius següents:

- La identificació de la població objecte d'estudi i la preparació de la documentació prèvia; s'identificà el col·lectiu a què es volia dirigir l'enquesta: els responsables dels centres de serveis socials de la nostra comunitat autònoma.
- L'elaboració del pla de feina: elaboració del qüestionari amb les preguntes. La realització de proves de validació del qüestionari a un grup de control (proves de pretest). La planificació del treball de camp i la planificació de costos⁷. La formació a les persones enquestadores.
- El desenvolupament del pla de feina. La recollida de la informació⁸ a través dels qüestionaris i l'entrega del material a la Conselleria.
- La interpretació i els valors dels resultats. El registre de les dades i anàlisi estadística en SPSS i la interpretació dels resultats. La preparació de l'informe final. Les conclusions.
- La publicació i valoració final per part dels professionals que han participat en l'enquesta.

⁷ Aquesta fase es va dur a terme amb la participació del Col·legi Oficial de Diplomats i Diplomades en Treball Social i Assistents Socials de les Illes Balears.

⁸ Per a aquesta fase també es va disposar de la participació del Col·legi Oficial de Diplomats i Diplomades en Treball Social i Assistents Socials de les Illes Balears.

EL CRONOGRAMA



ANNEX 2

EL QÜESTIONARI

ENQUESTA SOBRE ELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS DE LES ILLES BALEARS

Persona que fa l'entrevista:

Data de l'entrevista:

Codi del qüestionari:

Dades d'identificació

Nom del municipi:

Codi municipal:

Àmbit d'actuació:

Municipal ☐

Mancomunitat ☐

Nom de la Mancomunitat.....

Dades del centre principal:

Persona de contacte:.....

Carrer:.....núm.....CP.....Municipi:.....

Telèfon:.....

A/e:.....

Presentació

Per detectar la situació actual del sistema de serveis socials de les Illes Balears aquesta enquesta es planteja com a objectiu conèixer la situació dels centres de serveis socials bàsics, atesos els canvis socials dels darrers anys a la nostra comunitat. L'objectiu de l'enquesta se centra en l'anàlisi de les noves problemàtiques socials, en la cronificació dels "vells" problemes i en el grau de cobertura dels mateixos serveis socials per atendre les demandes de necessitat, conèixer la cartera de serveis i l'organització interna dels serveis socials.

Aquesta enquesta va dirigida als responsables dels centres de serveis socials bàsics dels serveis socials de la nostra comunitat autònoma. A partir de l'anàlisi de les dades de l'enquesta es tracta de:

- Identificar les diferències que s'observen entre les necessitats socials (demanda) i els recursos (oferta).
- Conèixer les necessitats socials més prioritàries a les quals ha de fer front el sistema de serveis socials.
- Analitzar el grau de satisfacció i la cobertura que els serveis socials donen actualment a aquestes necessitats.

Antecedents metodològics en l'elaboració de l'enquesta

Per al disseny de l'enquesta, ens hem basat en l'explotació i l'anàlisi dels resultats generats a partir del Pla de Prestacions Bàsiques. A partir de les dades registrades sobre les intervencions duïtes a terme amb les persones usuàries dels serveis socials, tant les que fan referència als programes més demandants com al perfil de la població usuària dels programes, s'ha detectat un canvi tant en les necessitats socials expressades com en les característiques de la població atesa pels serveis socials.

D'aquesta manera, l'enquesta vol ser el punt de partida per a l'anàlisi de les característiques de la situació actual dels serveis socials dels pròxims anys i servir com a marc a la planificació sectorial (Pla Estratègic de Serveis Socials).

Bloc I: Equipaments, àmbit d'actuació i professionals dels serveis socials

1. Centre de serveis socials en el qual treballa la persona entrevistada

2. Tipus d'entitat:

☐ Mancomunitat

☐ Ajuntament

3. Nombre d'habitants de l'àmbit d'actuació:

☐ Menys de 3.000 habitants

☐ Entre 3.000 i 5.000 habitants

☐ Entre 5.001 i 10.000 habitants

☐ Entre 10.001 i 20.000 habitants

☐ Entre 20.001 i 50.000 habitants

☐ Entre 50.001 i 100.000 habitants

☐ Més de 100.001 habitants

4. El vostre municipi té nuclis de població dispersos:

☐ Sí ☐ No

Quants nuclis de població?

5. Si el vostre municipi té nuclis de població dispersos, indiqueu les UTS segons el nucli de població (comptau-hi els equipaments)

Nucli de població	Nombre d'UTS

6. La seu principal dels serveis socials s'ubica en:

☐ un equipament físic dins les dependències de l'Ajuntament

☐ un equipament físic independent

☐ un equipament físic compartit

7. El vostre municipi té alguns dels serveis específics següents:

☐ Oficina d'informació: Dona ☐ Joves ☐ Immigrants ☐

☐ Centre d'estada diürna: persones amb discapacitat ☐ persones dependents ☐
persones majors ☐

☐ Centre d'acollida dona i/o família

☐ Menjador social

☐ Miniresidència

☐ Centre d'acollida temporal per a persones sense sostre

☐ Pis tutelat: persones amb discapacitat ☐ persones majors ☐

☐ Residència geriàtrica

☐ Telealarma

☐ Servei de menjar a domicili

8. El vostre centre de serveis socials té els treballadors següents:

Nre. treb.	Llocs de feina	Prestació	Dedicació		Tipus de relació laboral	Equipament on treballa
			Hores/setm.	Mes/any		

9. Anys d'experiència de la persona enquestada en l'àmbit dels serveis socials
comunitaris:

10. Des de quin any feis feina en aquest municipi?

Bloc II: Opinió sobre els canvis en les necessitats socials

11. Demanda actual de les qüestions següents

Dimensió domèstica-familiar

Problemàtica familiar
Sobrecàrrega treball domèstic i de cura
Necessitat de guarderies
Violència de gènere
Mares soles amb infants petits
Famílies desestructurades
Absentisme escolar infantil
Absentisme escolar adolescència
Menors en situació de risc social
Altres

1	2	3	4	5	NP

Dimensió dependència, discapacitat i malalties cròniques

Persones majors i altres en situació de dependència
Soledat i aïllament social
Atenció a malalts mentals
Integració sociolaboral de persones amb discapacitat
Accessibilitat persones amb discapacitat
Suport a persones cuidadores de persones dependents
Addiccions
Altres

1	2	3	4	5	NP

Dimensió origen-ètnia

Situacions relacionades amb la immigració: dificultats legals
Situacions relacionades amb la immigració: dificultats d'idioma
Desconeixement dels immigrants de l'entorn social i institucional
Integració població ètnia gitana
Racisme, xenofòbia
Bandes juvenils
Altres

1	2	3	4	5	NP

Dimensió estigmatització social

Delinqüència i inseguretat ciutadana

Prostitució

Reinserció persones exrecluses

Mendicitat

Persones sense llar

Altres

1	2	3	4	5	NP

Dimensió econòmica-laboral

Pobresa econòmica de les llars i de les persones

Atur i precarietat laboral

Altres

1	2	3	4	5	NP

Dimensió residencial

Problemes relacionats amb l'infrahabitatge

Problemes de desnonament/pisos compartits/amuntegament

Problemes derivats de la dispersió i l'aïllament territorial

Transport urbà i interurbà

Altres

1	2	3	4	5	NP

Bloc II: Opinió sobre els canvis en les necessitats socials

12. Quina és la capacitat de resposta de les diferents administracions?

Dimensió domèstica-familiar

Problemàtica familiar

Sobrecàrrega treball domèstic i de cura

Necessitat de guarderies

Violència de gènere

Mares soles amb infants petits

Famílies desestructurades

Absentisme escolar infantil

Absentisme escolar adolescència

Menors en situació de risc social

Altres

	1	2	3	4	5	NP

Dimensió dependència, discapacitat i malalties cròniques

Persones majors i altres en situació de dependència

Soledat i aïllament social

Atenció a malalts mentals

Integració sociolaboral de persones amb discapacitat

Accessibilitat persones amb discapacitat

Suport a persones cuidadores de persones dependents

Addiccions

Altres

	1	2	3	4	5	NP

Dimensió origen-ètnia

Situacions relacionades amb la immigració: dificultats legals

Situacions relacionades amb la immigració: dificultats d'idioma

Desconeixement dels immigrants de l'entorn social i institucional

Integració població ètnia gitana

Racisme, xenofòbia

Bandes juvenils

Altres

	1	2	3	4	5	NP

Dimensió estigmatització social

Delinqüència i inseguretat ciutadana

Prostitució

Reinserció persones exrecluses

Mendicitat

Persones sense llar

Altres

1	2	3	4	5	NP

Dimensió econòmica-laboral

Pobresa econòmica de les llars i de les persones

Atur i precarietat laboral

Altres

1	2	3	4	5	NP

Dimensió residencial

Problemes relacionats amb l'infrahabitatge

Problemes de desnonament/pisos compartits/amuntegament

Problemes derivats de la dispersió i l'aïllament territorial

Transport urbà i interurbà

Altres

1	2	3	4	5	NP

13. Quins serveis considereu que hauria de posar en marxa el vostre ajuntament?

Bloc II: Opinió sobre els canvis en les necessitats socials

14. Quina és la capacitat de resposta de l'Administració autonòmica? (Ordenau-la segons l'escala de 0 a 5)

Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració ☐

Servei sobre prestacions en general (Direcció General d'Atenció a la Dependència) ☐

Infància i Família (Direcció General de Menors i Família) ☐

Dona (Institut Balear de la Dona) ☐

Servei sobre prestacions de dependència (Direcció General d'Atenció a la Dependència) ☐

Immigrants (Direcció General d'Immigració) ☐

Conselleria d'Habitatge i Obres Públiques ☐

IBAVI (Institut Balear de l'Habitatge) ☐

Conselleria de Salut i Consum ☐

Centre d'Atenció a les Drogodependències ☐

Conselleria d'Educació i Cultura ☐

Altres:

15. Quins serveis considereu que hauria de posar en marxa el Govern de les Illes Balears per donar suport als serveis socials comunitaris?

Bloc II: Opinió sobre els canvis en les necessitats socials

16. Quina és la capacitat de resposta del Consell Insular? (Ordenau-la segons l'escala de 0 a 5)

Família i menors ☐

Dona ☐

Gent gran ☐

Persones immigrants ☐

Persones amb discapacitat ☐

Salut mental ☐

Persones amb drogodependències ☐

Persones en situació d'exclusió social ☐

Servei de suport tècnic als professionals dels serveis socials d'atenció primària ☐

Altres:

17. Quins serveis considereu que haurien de posar en marxa els consells insulars per donar suport als serveis socials comunitaris?

Bloc III: Àmbit d'actuació

18. Quin tipus de programa és el que té més demanda per part de les persones usuàries dels serveis socials? (Ordenau-ho segons l'escala de 0 a 5)

Informació i orientació	<input type="checkbox"/>
Servei d'ajuda a domicili	<input type="checkbox"/>
Suport a la convivència	<input type="checkbox"/>
Allotjament alternatiu	<input type="checkbox"/>
Prevenició i inserció	<input type="checkbox"/>
Ajudes econòmiques	<input type="checkbox"/>

19. Quin tipus de serveis gestionen els serveis socials del vostre municipi?

	Gestió pròpia	Gestió mixta	Gestió concertada	No serv.
Centre de dia per a persones majors	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atenció a persones sense sostre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programa de voluntariat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Casa d'acollida dones maltractades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Menjador social	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Oficines d'informació	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Altres, especifiqueu-los _____

Bloc IV: Coordinació dels serveis socials bàsics amb altres dispositius

20. Amb quina freqüència els serveis socials del vostre municipi fan ús dels equips de suport que el Consell Insular posa a l'abast? (marcau-la amb una X)

- Molta freqüència	<input type="checkbox"/>
- Bastant freqüència	<input type="checkbox"/>
- Poca freqüència	<input type="checkbox"/>
- Nul·la freqüència	<input type="checkbox"/>
- No ho sap/no contesta	<input type="checkbox"/>

- No n'hi ha ☐

21. Amb quina freqüència els serveis socials del vostre municipi fan ús dels diferents serveis que la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració del Govern de les Illes Balears posa a l'abast? (marcau-la amb una X)

- Molta freqüència ☐
- Bastant freqüència ☐
- Poca freqüència ☐
- Nul·la freqüència ☐
- No ho sap/no contesta ☐

22. Hi ha coordinació entre el vostre centre de serveis socials i el sistema sanitari municipal?
En quin àmbit? (Ordenau-la segons l'escala de 0 a 5)

- Grups de treball ☐
- Reunions periòdiques ☐
- Protocols de derivació ☐
- Altres ☐

23. Hi ha coordinació entre el vostre centre de serveis socials i el sistema educatiu municipal?
En quin àmbit? (Ordenau-la segons l'escala de 0 a 5)

- Grups de treball ☐
- Reunions periòdiques ☐
- Protocols de derivació ☐
- Altres ☐

24. Hi ha coordinació entre el vostre centre de serveis socials i el sistema laboral municipal?
En quin àmbit? (Ordenau-la segons l'escala de 0 a 5)

- Grups de treball ☐
- Reunions periòdiques ☐
- Protocols de derivació ☐
- Altres ☐

25. Hi ha coordinació entre el vostre centre de serveis socials i el teixit associatiu municipal?
En quin àmbit? (Ordenau-la segons l'escala de 0 a 5)

- Grups de treball ☐
- Reunions periòdiques ☐
- Protocols de derivació ☐
- Altres ☐

26. Hi ha coordinació entre el vostre centre de serveis socials i el sistema cultural municipal?

En quin àmbit? (*Ordenau-la segons l'escala de 0 a 5*)

- Grups de treball ☐
- Reunions periòdiques ☐
- Protocols de derivació ☐
- Altres ☐

Bloc V: Qualitat i ràtios en els serveis socials comunitaris

27. Definiu el marc normatiu municipal en què es regulen les competències, les funcions i els procediments dels serveis socials i els seus professionals?

- Té ordenances municipals?

- Té protocols establerts?

- Altres?

- No té normativa municipal?

28. Quants projectes de treball social comunitari té en marxa el vostre centre de serveis socials?

28a) En quins sectors de població:

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| Població en general | <input type="checkbox"/> |
| Població immigrant | <input type="checkbox"/> |
| Dona en general | <input type="checkbox"/> |
| Dona immigrant | <input type="checkbox"/> |
| Joves | <input type="checkbox"/> |
| Població en edat escolar | <input type="checkbox"/> |
| Pares i mares | <input type="checkbox"/> |
| Altres | <input type="checkbox"/> |

29. Quants projectes de treball social grupal té en marxa el vostre centre de serveis socials?

29a) En quins sectors de població:

- | | |
|---------------------|--------------------------|
| Població en general | <input type="checkbox"/> |
| Població immigrant | <input type="checkbox"/> |
| Dona en general | <input type="checkbox"/> |
| Dona immigrant | <input type="checkbox"/> |
| Joves | <input type="checkbox"/> |

Població en edat escolar ☐

Pares i mares ☐

Altres ☐

30. Quines estructures de suport necessiteu per a la vostra feina diària?

- Augmentar els recursos econòmics
- Augmentar els recursos professionals (TS, ES, TF, PS)
- Augmentar els recursos administratius (aux., informador/a, auxiliar administratiu/iva, etc.)
- Millorar la situació laboral i salarial dels treballadors
- Formació i reciclatge
- Reduir la burocràcia. Accelerar les gestions i concessions d'ajudes econòmiques
- Planificar més transversalment
- Altres

31. Es fan enquestes de satisfacció i/o opinió de les persones usuàries respecte de l'atenció dels serveis socials del vostre municipi?

☐ Sí ☐ No ☐ Ns/Nc

32. El vostre centre de serveis socials disposa d'algun mecanisme per recollir els suggeriments i/o les queixes de les persones usuàries dels serveis socials del vostre municipi?

☐ Sí ☐ No ☐ Ns/Nc

- En el cas que sigui Sí, especifiqueu quin:

33. Quin és el temps mitjà d'espera per part de la persona usuària per concertar una primera cita amb el centre de serveis socials?

Atenció immediata ☐

1 setmana ☐

Menys d'un mes ☐

Entre 1 mes i 2 mesos ☐

Més de 2 mesos ☐

34. Hi ha llista d'espera de serveis?

Sí ☐ No ☐ Ns/Nc ☐

35. Quants d'expedients té oberts cada treballador/a social?

36. S'han de replantejar les ràtios TS/hab.?

Sí ☐ No ☐ Ns/Nc ☐

Quina ràtio proposau?

Menys de 2.500 habitants per UTS ☐

Entre 2.500- 5.000 habitants per UTS ☐

Entre 5.001- 7.500 habitants per UTS ☐

Entre 7.501-10.000 habitants per UTS ☐

Més de 10.000 habitants per UTS ☐

37. Com s'organitza el treball de l'equip? (% de dedicació per a cada un dels treballs que s'especifiquen a continuació)

- Intervenció directa: treball individual/familiar i treball comunitari

- Intervenció indirecta: treball de coordinació/regulació de l'equip, treball de formació/estudi/recerca, treball de coordinació amb altres serveis i recursos, treball administratiu i de gestió, treball de supervisió professional...

Bloc VI: Dotació de tecnologies de la informació i la comunicació

38. Disposa cada un dels professionals tècnics d'un equip informàtic per desenvolupar la seva tasca?

Sí ☐ No ☐ Ns/Nc ☐

39. Disposa cada un dels professionals tècnics d'una connexió a Internet per al desenvolupament de la seva tasca?

Sí ☐ No ☐ Ns/Nc ☐

40. Disposa el vostre centre de serveis socials de servei de fax?

Sí ☐ No ☐ Ns/Nc ☐

41. Disposa el vostre centre de serveis socials de servei de fotocopidora?

Sí ☐ No ☐ Ns/Nc ☐

42. Disposa cada un dels professionals tècnics d'una línia telefònica?

Sí ☐ No ☐ Ns/Nc ☐

43. Altres equipaments:

Bloc VII: Valoració de la situació actual dels serveis socials i perspectives de futur

44. Considerau que els serveis socials estan prou valorats pels responsables polítics del vostre municipi?

45. Com valoreu la distribució de competències entre les diferents administracions (local, insular i autonòmica) en matèria de serveis socials?

46. Podeu fer alguns suggeriments de millora en els serveis socials comunitaris per atendre els reptes següents:

Atenció a les persones immigrades

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Atenció a les persones dependents

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....
.....

Atenció a les persones en risc d'exclusió

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

En general, per millorar els serveis socials comunitaris

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Altres

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

ANNEX 3 LES TAULES

Dades bloc I

Nombre de municipis segons l'interval de població

	Total
Menys 3.000	10
3.000-5.000	16
5.001-10.000	16
10.001-20.000	11
20.001-50.000	11
50.001-100.000	1
Total	65

Nombre d'unitats de treball social

	Total
1	43
2	4
3	5
13	1
Mancomunitat des Pla	12
Total	65

Té el vostre municipi nuclis de població dispersos?

	Total
Sí (*)	41
No	13

(*) Es comptava Mancomunitat des Pla de Mallorca com una sola entitat, perquè la majoria dels seus municipis tenen nuclis de població dispersos

Municipis als quals s'ha passat l'enquesta	Total
Alaior	1
Alaró	1
Alcúdia	1
Algaida	1
Andratx	1
Ariany	1
Artà	2
Banyalbufar	1
Binissalem	1
Búger	1
Bunyola	1
Calvià	1
Campanet	1
Campos	1
Capdepera	1
Ciutadella	1
Consell	1
Costitx	1
Deià	1
Enissa	1
es Castell	1
es Mercadal	1
es Migjorn Gran	1
Esporles	1
Estellencs	1
Felanitx	1
Ferrieres	1
Formalutx	1
Inca	1
Lloret	1
Lloseta	1
Llubi	1
Llucmajor	1
Manacor	1
Mancor de la Vall	1
Maó	1
Maria de la Salut	1
Marratxí	1
Montuiri	1
Muro	1
Mancomunitat des Pla	1
Pollença	1
Porreres	1
Puigpunyent	1
sa Pobla	1
Sant Antoni de Portmany	1
Sant Francesc de Formentera	1
Sant Joan	1
Sant Josep de sa Talaia	1
Sant Llorenç des Cardassar	1
Sant Lluís	1
Santa Eugènia	1
Santa Eulària des Riu	1
Santa Margalida	1
Santa Maria del Camí	1
Santanyí	1
Selva	1
Sencelles	1
ses Salines	1
Sineu	1
Sóller	1
Son Servera	1
Valldemossa	1
Vilafranca	1
Total	65

Municipis que tenen algun dels serveis específics següents

	Total
Oficina d'informació per a la dona	9
Oficina d'informació per als joves	32
Oficina d'informació per als immigrants	16
Centre d'estades diürnes persones amb discapacitat	5
Centre d'estades diürnes persones dependents	16
Centre d'estades diürnes persones majors	25
Centre d'acollida dona i/o família	5
Menjador social	8
Miniresidència	2
Centre d'acollida persones sense sostre	6
Pis tutelat persones amb discapacitat	6
Pis tutelat persones majors	3
Residència geriàtrica	8
Servei de telealarma	45
Servei de menjar a domicili	35

Dades bloc II

Importància actual de la problemàtica familiar

	Total enquestes
Gens important	3
Poc important	8
Important	24
Bastant important	23
Molt important	6
NS/NC	1
Total	65

Importància actual de la sobrecàrrega de treball domèstic i de cura

	Total enquestes
Gens important	6
Poc important	10
Important	15
Bastant important	21
Molt important	12
NS/NC	1
Total	65

Importància actual de la necessitat d'escoles

	Total enquestes
Gens important	12
Poc important	21
Important	7
Bastant important	13
Molt important	9
NS/NC	3
Total	65

Importància actual de la violència de gènere

	Total enquestes
Gens important	12
Poc important	32
Important	8
Bastant important	7
Molt important	2
NS/NC	4
Total	65

Importància actual de les mares soles amb infants petits

	Total enquestes
Gens important	7
Poc important	23
Important	15
Bastant important	13
Molt important	6
NS/NC	1
Total	65

Importància actual de les famílies desestructurades

	Total enquestes
Gens important	5
Poc important	2
Important	29
Bastant important	18
Molt important	8
NS/NC	3
Total	65

Importància actual de l'absentisme escolar infantil

	Total enquestes
Gens important	35
Poc important	9
Important	11
Bastant important	3
Molt important	1
NS/NC	6
Total	65

Importància actual de l'absentisme escolar adolescència

	Total enquestes
Gens important	9
Poc important	20
Important	12
Bastant important	15
Molt important	4
NS/NC	5
Total	65

Importància actual dels menors en situació de risc social

	Total enquestes
Gens important	9
Poc important	5
Important	27
Bastant important	16
Molt important	2
NS/NC	6
Total	65

Importància actual de les persones majors i altres en situació de dependència

	Total enquestes
Gens important	1
Important	8
Bastant important	22
Molt important	32
NS/NC	2
Total	65

Importància actual de la soledat i l'aïllament social

	Total enquestes
Gens important	6
Poc important	19
Important	24
Bastant important	8
Molt important	4
NS/NC	4
Total	65

Importància actual de l'atenció a malalts mentals

	Total enquestes
Gens important	9
Poc important	26
Important	12
Bastant important	10
Molt important	2
NS/NC	6
Total	65

Importància actual de la integració sociolaboral persones amb discapacitat

	Total enquestes
Gens important	23
Poc important	18
Important	12
Bastant important	5
Molt important	1
NS/NC	6
Total	65

Importància actual de l'accessibilitat persones amb discapacitat

	Total enquestes
Gens important	22
Poc important	17
Important	10
Bastant important	5
Molt important	7
NS/NC	4
Total	65

Importància actual del suport a persones cuidadores de persones dependents

	Total enquestes
Gens important	3
Poc important	9
Important	14
Bastant important	25
Molt important	11
NS/NC	3
Total	65

Importància actual de les addiccions

	Total enquestes
Gens important	25
Poc important	17
Important	12
Bastant important	5
Molt important	2
NS/NC	4
Total	65

Importància actual de les situacions relacionades amb la immigració: dificultats legals

	Total enquestes
Gens important	17
Poc important	5
Important	4
Bastant important	20
Molt important	11
NS/NC	8
Total	65

Importància actual de les situacions relacionades amb la immigració: dificultats d'idioma

	Total enquestes
Gens important	6
Poc important	10
Important	20
Bastant important	15
Molt important	4
NS/NC	10
Total	65

Importància actual del desconeixement dels immigrants de l'entorn social i institucional

	Total enquestes
Gens important	9
Poc important	8
Important	12
Bastant important	23
Molt important	5
NS/NC	8
Total	65

Importància actual de la integració de població d'ètnia gitana

	Total enquestes
Gens important	33
Poc important	4
Important	1
NS/NC	27
Total	65

Importància actual del racisme, la xenofòbia

	Total enquestes
Gens important	21
Poc important	8
Important	17
Bastant important	4
Molt important	1
NS/NC	14
Total	65

Importància actual de les bandes juvenils

	Total enquestes
Gens important	40
Poc important	4
Important	7
NS/NC	14
Total	65

Importància actual de la delinqüència i la inseguretat ciutadana

	Total enquestes
Gens important	37
Poc important	8
Important	5
Bastant important	1
NS/NC	14
Total	65

Importància actual de la prostitució

	Total enquestes
Gens important	42
Poc important	4
NS/NC	19
Total	65

Importància actual de la reinserció de persones exrecluses

	Total enquestes
Gens important	35
Poc important	8
Important	4
NS/NC	18
Total	65

Importància actual de la mendicitat

	Total enquestes
Gens important	32
Poc important	10
Important	2
Bastant important	1
NS/NC	20
Total	65

Importància actual de les persones sense llar

	Total enquestes
Gens important	39
Poc important	8
Important	4
Bastant important	2
Molt important	1
NS/NC	11
Total	65

Importància actual de la pobresa econòmica de les llars i de les persones

	Total enquestes
Gens important	3
Poc important	3
Important	22
Bastant important	24
Molt important	10
NS/NC	3
Total	65

Importància actual de l'atur i la precarietat laboral

	Total enquestes
Poc important	3
Important	8
Bastant important	37
Molt important	13
NS/NC	4
Total	65

Importància actual dels problemes relacionats amb l'infrahabitatge

	Total enquestes
Gens important	14
Poc important	20
Important	15
Bastant important	4
Molt important	2
NS/NC	10
Total	65

Importància actual del desnonament/pisos compartits/amuntegament

	Total enquestes
Gens important	8
Poc important	12
Important	11
Bastant important	23
Molt important	3
NS/NC	8
Total	65

Importància actual de la dispersió i l'aïllament territorial

	Total enquestes
Gens important	17
Poc important	3
Important	10
Bastant important	19
Molt important	2
NS/NC	14
Total	65

Importància actual del transport urbà i interurbà

	Total enquestes
Gens important	26
Poc important	8
Important	4
Bastant important	9
NS/NC	18
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant la problemàtica familiar

	Total enquestes
Molt insuficient	2
Insuficient	7
Suficient	24
Bastant suficient	23
Molt suficient	7
NS/NC	2
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant la sobrecàrrega de treball domèstic i de cura

	Total enquestes
Molt insuficient	5
Insuficient	10
Suficient	14
Bastant suficient	21
Molt suficient	13
NS/NC	2
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant la necessitat d'escoles

	Total enquestes
Molt insuficient	1
Insuficient	30
Suficient	7
Bastant suficient	12
Molt suficient	10
NS/NC	5
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant la violència de gènere

	Total enquestes
Molt insuficient	10
Insuficient	30
Suficient	10
Bastant suficient	10
Molt suficient	2
NS/NC	6
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant mares soles amb infants petits

	Total enquestes
Molt insuficient	5
Insuficient	23
Suficient	13
Bastant suficient	15
Molt suficient	6
NS/NC	3
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant famílies desestructurades

	Total enquestes
Molt insuficient	3
Insuficient	1
Suficient	29
Bastant suficient	18
Molt suficient	9
NS/NC	5
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant l'absentisme escolar infantil

	Total enquestes
Molt insuficient	33
Insuficient	9
Suficient	11
Bastant suficient	3
Molt suficient	1
NS/NC	8
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant l'absentisme escolar adolescència

	Total enquestes
Molt insuficient	1
Insuficient	26
Suficient	12
Bastant suficient	15
Molt suficient	4
NS/NC	7
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant menors en situació de risc social

	Total enquestes
Molt insuficient	6
Insuficient	5
Suficient	28
Bastant suficient	16
Molt suficient	2
NS/NC	8
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant persones majors i altres en situació de dependència

	Total enquestes
Molt insuficient	1
Suficient	8
Bastant suficient	22
Molt suficient	32
NS/NC	2
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant la soledat i l'aïllament social

	Total enquestes
Molt insuficient	6
Insuficient	17
Suficient	26
Bastant suficient	8
Molt suficient	4
NS/NC	4
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant l'atenció a malalts mentals

	Total enquestes
Molt insuficient	9
Insuficient	26
Suficient	12
Bastant suficient	10
Molt suficient	2
NS/NC	6
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant la integració sociolaboral de persones amb discapacitat

	Total enquestes
Molt insuficient	23
Insuficient	18
Suficient	12
Bastant suficient	5
Molt suficient	1
NS/NC	6
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant l'accessibilitat de persones amb discapacitat

	Total enquestes
Molt insuficient	1
Insuficient	38
Suficient	10
Bastant suficient	5
Molt suficient	7
NS/NC	4
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant el suport a persones cuidadores de persones dependents

	Total enquestes
Molt insuficient	3
Insuficient	9
Suficient	14
Bastant suficient	25
Molt suficient	11
NS/NC	3
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant les addicions

	Total enquestes
Molt insuficient	2
Insuficient	40
Suficient	12
Bastant suficient	5
Molt suficient	2
NS/NC	4
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant situacions relacionades amb la immigració: dificultats legals

	Total enquestes
Molt insuficient	17
Insuficient	5
Suficient	4
Bastant suficient	20
Molt suficient	11
NS/NC	8
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant situacions relacionades amb la immigració: dificultats d'idioma

	Total enquestes
Molt insuficient	6
Insuficient	10
Suficient	20
Bastant suficient	15
Molt suficient	4
NS/NC	10
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant desconeixement dels immigrants de l'entorn social i institucional

	Total enquestes
Molt insuficient	3
Insuficient	6
Suficient	20
Bastant suficient	23
Molt suficient	5
NS/NC	8
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant la integració de població d'ètnia gitana

	Total enquestes
Molt insuficient	33
Insuficient	4
Suficient	1
NS/NC	27
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant el racisme, la xenofòbia

	Total enquestes
Molt insuficient	21
Insuficient	8
Suficient	17
Bastant suficient	4
Molt suficient	1
NS/NC	14
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant les bandes juvenils

	Total enquestes
Molt insuficient	24
Insuficient	16
Suficient	11
NS/NC	14
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant la delinqüència i la inseguretat ciutadana

	Total enquestes
Molt insuficient	37
Insuficient	8
Suficient	5
Bastant suficient	1
NS/NC	14
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant la prostitució

	Total enquestes
Molt insuficient	26
Insuficient	16
NS/NC	19
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant la reinserció de persones exrecluses

	Total enquestes
Molt insuficient	35
Insuficient	8
Suficient	4
NS/NC	18
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant la mendicitat

	Total enquestes
Molt insuficient	32
Insuficient	10
Suficient	2
Bastant suficient	1
NS/NC	20
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant les persones sense llar

	Total enquestes
Molt insuficient	39
Insuficient	8
Suficient	4
Bastant suficient	3
NS/NC	11
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant la pobresa econòmica de les llars i de les persones

	Total enquestes
Molt insuficient	3
Insuficient	3
Suficient	22
Bastant suficient	24
Molt suficient	10
NS/NC	3
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant l'atur i la precarietat laboral

	Total enquestes
Insuficient	3
Suficient	8
Bastant suficient	37
Molt suficient	13
NS/NC	4
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant problemes relacionats amb l'infrahabitatge

Total enquestes	
Molt insuficient	14
Insuficient	20
Suficient	15
Bastant suficient	4
Molt suficient	2
NS/NC	10
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant problemes de desnonament/pisos compartits/amuntegament

Total enquestes	
Molt insuficient	8
Insuficient	12
Suficient	11
Bastant suficient	23
Molt suficient	3
NS/NC	8
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant problemes derivats de la dispersió i l'aïllament territorial

Total enquestes	
Molt insuficient	17
Insuficient	3
Suficient	10
Bastant suficient	19
Molt suficient	2
NS/NC	14
Total	65

Capacitat de resposta de les administracions davant el transport urbà i interurbà

Total enquestes	
Molt insuficient	26
Insuficient	8
Suficient	4
Bastant suficient	8
Molt suficient	11
NS/NC	8
Total	65

Capacitat de resposta de la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració

	Total enquestes
Molt insuficient	3
Insuficient	7
Suficient	25
Bastant suficient	23
Molt suficient	2
NS/NC	5
Total	65

Capacitat de resposta de la Direcció General d'Atenció a la Dependència

	Total enquestes
Molt insuficient	1
Insuficient	10
Suficient	24
Bastant suficient	23
Suficient	3
NS/NC	4
Total	65

Capacitat de resposta de la Direcció General de Menors i Família

	Total enquestes
Molt insuficient	11
Insuficient	10
Suficient	38
NS/NC	6
Total	65

Capacitat de resposta de l'Institut Balear de la Dona

	Total enquestes
Molt insuficient	2
Insuficient	6
Suficient	20
Bastant suficient	28
Molt suficient	4
NS/NC	5
Total	65

Capacitat de resposta del servei de prestacions de dependència

	Total enquestes
Molt insuficient	6
Suficient	31
Bastant suficient	22
Molt suficient	1
NS/NC	5
Total	65

Capacitat de resposta de la Direcció General d'Immigració

	Total enquestes
Molt insuficient	7
Insuficient	16
Suficient	11
Bastant suficient	24
NS/NC	7
Total	65

Capacitat de resposta de la Conselleria d'Habitatge i Obres Públiques

	Total enquestes
Molt insuficient	22
Insuficient	16
Suficient	21
NS/NC	6
Total	65

Capacitat de resposta de l'IBAVI

	Total enquestes
Molt insuficient	24
Insuficient	12
Suficient	22
Bastant suficient	1
NS/NC	6
Total	65

Capacitat de resposta de la Conselleria de Salut i Consum

	Total enquestes
Molt insuficient	12
Insuficient	13
Suficient	11
Bastant suficient	17
NS/NC	12
Total	65

Capacitat de resposta del Centre d'Atenció a les Drogodependències

	Total enquestes
Molt insuficient	21
Insuficient	11
Suficient	16
Bastant suficient	5
Molt suficient	1
NS/NC	11
Total	65

Capacitat de resposta de la Conselleria d'Educació i Cultura

	Total enquestes
Molt insuficient	14
Insuficient	13
Suficient	30
Bastant suficient	2
Molt suficient	2
NS/NC	4
Total	65

Capacitat de resposta dels consells insulars quant als menors i atenció a la família

	Total enquestes
Molt insuficient	9
Insuficient	19
Suficient	10
Bastant suficient	21
Molt suficient	1
NS/NC	5
Total	65

Capacitat de resposta dels consells insulars pel que fa a igualtat de gènere

	Total enquestes
Molt insuficient	14
Insuficient	6
Suficient	16
Bastant suficient	17
Molt suficient	3
NS/NC	9
Total	65

Capacitat de resposta dels consells insulars en relació amb la gent gran

	Total enquestes
Molt insuficient	2
Insuficient	9
Suficient	22
Bastant suficient	27
Molt suficient	2
NS/NC	3
Total	65

Capacitat de resposta dels consells insulars quant a les persones immigrants

	Total enquestes
Molt insuficient	2
Insuficient	12
Suficient	14
Bastant suficient	16
Molt suficient	16
NS/NC	5
Total	65

Capacitat de resposta dels consells insulars en relació amb les persones amb discapacitats

	Total enquestes
Molt insuficient	1
Insuficient	15
Suficient	19
Bastant suficient	22
Molt suficient	4
NS/NC	4
Total	65

Capacitat de resposta dels consells insulars pel que fa a les persones amb malalties mentals

	Total enquestes
Molt insuficient	40
Insuficient	12
Suficient	5
Bastant suficient	2
NS/NC	6
Total	65

Capacitat de resposta dels consells insulars quant a les persones amb drogodependències

	Total enquestes
Molt insuficient	6
Insuficient	16
Suficient	21
Bastant suficient	18
NS/NC	4
Total	65

Capacitat de resposta dels consells insulars en relació amb les persones en situació d'exclusió social

	Total enquestes
Molt insuficient	16
Insuficient	16
Suficient	13
Bastant suficient	3
Molt suficient	1
NS/NC	16
Total	65

Capacitat de resposta dels consells insulars quant al suport tècnic als professionals de serveis atenció primària

	Total enquestes
Molt insuficient	7
Insuficient	5
Suficient	8
Bastant suficient	30
Molt suficient	10
NS/NC	5
Total	65

Dades bloc III

Quin tipus de programa és el que té més demanda per part de les persones usuàries

<i>Informació i orientació</i>	
	Total
Bastant demandat	8
Molt demandat	57
Total	65
<i>Servei d'ajuda a domicili</i>	
	Total
Poc demandat	1
Demandat	29
Bastant demandat	23
Molt demandat	11
NS/NC	1
Total	65
<i>Suport convivència</i>	
	Total
Gens demandat	2
Poc demandat	7
Demandat	32
Bastant demandat	18
Molt demandat	4
NS/NC	2
Total	65
<i>Allotjament alternatiu</i>	
	Total
Gens demandat	28
Poc demandat	18
Demandat	9
Bastant demandat	3
Molt demandat	4
NS/NC	3
Total	65
<i>Prevenació i inserció</i>	
	Total
Gens demandat	1
Poc demandat	6
Demandat	19
Bastant demandat	19
Molt demandat	18
NS/NC	2
Total	65
<i>Ajudes econòmiques</i>	
	Total
Gens demandat	2
Poc demandat	1
Demandat	4
Bastant demandat	28
Molt demandat	27
NS/NC	3
Total	65

Nombre de serveis que gestionen els municipis

	Absoluts
Centre de dia	28
Centre d'acollida persones sense sostre	10
Programes de voluntariat	18
Casa d'acollida dones maltractades	4
Menjador social	9
Oficina d'informació	37
Altres (*)	13
Total	119

Dades del bloc IV

Comentario [u1]: La 1a i la 2a pregunta estableixen la gradació de la freqüència començant per 'molt' i acabant per 'nul·la'. A partir de la 3a la gradació comença per 'nul·la'. Potser convendria canviar aquestes dues, perquè totes les del bloc tinguin el mateix criteri.

Amb quina freqüència feis ús dels equips de suport dels consells insulars

	Total enquestes
Molta freqüència	10
Bastant freqüència	37
Poca freqüència	15
Nul·la freqüència	1
No n'hi ha	1
NS/NC	1
Total	65

Amb quina freqüència feis ús dels equips de serveis Conselleria d'Afers Socials

	Total enquestes
Molta freqüència	21
Bastant freqüència	17
Poca freqüència	24
Nul·la freqüència	2
NS/NC	1
Total	65

Tipus de coordinació: reunions periòdiques sistema sanitari

	Total enquestes
Nul·la freqüència	25
Amb freqüència	4
Molta freqüència	10
NS/NC	26
Total	65

Tipus de coordinació: protocols derivació sistema sanitari

	Total enquestes
Nul·la freqüència	18
Amb freqüència	1
Molta freqüència	20
NS/NC	26
Total	65

Tipus de coordinació: coordinació grups treball sistema educatiu

	Total enquestes
Nul·la freqüència	15
Molta freqüència	25
NS/NC	25
Total	65

Tipus de coordinació: reunions periòdiques sistema educatiu

	Total enquestes
Nul·la freqüència	2
Amb freqüència	7
Molta freqüència	31
NS/NC	25
Total	65

Tipus de coordinació: protocols derivació sistema educatiu

	Total enquestes
Nul·la freqüència	8
Amb freqüència	3
Molta freqüència	29
NS/NC	25
Total	65

Tipus de coordinació: coordinació grups treball teixit associatiu

	Total enquestes
Nul·la freqüència	22
Molta freqüència	18
NS/NC	25
Total	65

Tipus de coordinació: reunions periòdiques teixit associatiu

	Total enquestes
Nul·la freqüència	19
Amb freqüència	1
Molta freqüència	20
NS/NC	25
Total	65

Tipus de coordinació: protocols derivació teixit associatiu

	Total enquestes
Nul·la freqüència	38
Molta freqüència	2
NS/NC	25
Total	65

Tipus de coordinació: coordinació grups treball sistema cultural

	Total enquestes
Nul·la freqüència	32
Molta freqüència	5
NS/NC	28
Total	65

Tipus de coordinació: reunions periòdiques sistema cultural

	Total enquestes
Nul·la freqüència	16
Amb freqüència	2
Molta freqüència	19
NS/NC	28
Total	65

Tipus de coordinació: protocols derivació sistema cultural

	Total enquestes
Nul·la freqüència	37
NS/NC	28
Total	65

Tipus de coordinació: coordinació grups treball sistema laboral

	Total enquestes
Nul·la freqüència	23
Poca freqüència	1
Molta freqüència	15
NS/NC	26
Total	65

Tipus de coordinació: reunions periòdiques sistema laboral

	Total enquestes
Nul·la freqüència	10
Poca freqüència	1
Bastant freqüència	5
Molta freqüència	23
NS/NC	26
Total	65

Tipus de coordinació: protocols derivació sistema laboral

	Total enquestes
Nul·la freqüència	19
Poca freqüència	1
Bastant freqüència	14
Molta freqüència	5
NS/NC	26
Total	65

Tipus de coordinació: coordinació grups treball teixit associatiu

	Total enquestes
Nul·la freqüència	22
Molta freqüència	18
NS/NC	25
Total	65

Tipus de coordinació: reunions periòdiques teixit associatiu

	Total enquestes
Nul·la freqüència	19
Bastant freqüència	1
Molta freqüència	20
NS/NC	25
Total	65

Tipus de coordinació: protocols derivació teixit associatiu

	Total enquestes
Nul·la freqüència	38
Molta freqüència	2
NS/NC	25
Total	65

Tipus de coordinació: coordinació grups treball sistema cultural

	Total enquestes
Nul·la freqüència	32
Molta freqüència	5
NS/NC	28
Total	65

Tipus de coordinació: reunions periòdiques sistema cultural

	Total enquestes
Nul·la freqüència	16
Bastant freqüència	2
Molta freqüència	19
NS/NC	28
Total	65

Tipus de coordinació: protocols derivació sistema cultural

	Total enquestes
Nul·la freqüència	37
NS/NC	28
Total	65

Projectes de treball social comunitari segons sector de població

	Total enquestes	% d'enquestes	% sobre total projectes
Població general	22	33,8 %	10,5 %
Població immigrada	21	32,3 %	10,0 %
Dona en general	19	29,2 %	9,1 %
Dona immigrant	23	35,4 %	11,0 %
Joves	32	49,2 %	15,3 %
Població en edat escolar	31	47,7 %	14,8 %
Pares i mares	33	50,8 %	15,8 %
Altres	28	43,1 %	13,4 %
Total	209		100,0 %

Projectes de treball social grupal segons sector de població

	Total enquestes	% d'enquestes	% sobre total projectes
Població general	7	10,8 %	5,2 %
Població immigrada	9	13,8 %	6,7 %
Dona en general	8	12,3 %	5,9 %
Dona immigrant	10	15,4 %	7,4 %
Joves	24	36,9 %	17,8 %
Població en edat escolar	25	38,5 %	18,5 %
Pares i mares	18	27,7 %	13,3 %
Altres	34	52,3 %	25,2 %
Total	135		100,0 %

Estructures de suport necessàries per a la feina diària

	Total enquestes	% d'enquestes
Augmentar recursos econòmics	58	89,2 %
Augmentar recursos professionals	61	93,8 %
Augmentar recursos administratius	44	67,7 %
Millorar situació laboral i salarial	47	72,3 %
Formació i reciclatge	54	83,1 %
Reduir la burocràcia	57	87,7 %
Planificar més transversalment	46	70,8 %
Altres	9	13,8 %

Quin és el temps mitjà d'espera per concertar una primera cita amb els serveis socials del vostre municipi?

	Total enquestes	% d'enquestes
Atenció immediata	24	37,5 %
1 setmana	26	40,6 %
Menys d'un mes	10	15,6 %
Entre 1 i 2 mesos	3	4,7 %
Més de 2 mesos	1	1,6 %

Quina ràtio d'habitants per UTS proposau?

	Total enquestes
Menys de 2.500 hab.	8
Entre 2.500-5.000 hab.	24
Entre 5.001-7.500 hab.	7
Entre 7.501-10.000 hab.	1
NS/NC	25
Total	65

Dades bloc IV

Amb quina freqüència feis ús dels equips de suport dels consells insulars

	Total enquestes
Molta freqüència	10
Bastant freqüència	37
Poca freqüència	15
Nul·la freqüència	1
No n'hi ha	1
NS/NC	1
Total	65

Amb quina freqüència feis ús dels equips de serveis Conselleria d'Afers Socials

	Total enquestes
Molta freqüència	21
Bastant freqüència	17
Poca freqüència	24
Nul·la freqüència	2
NS/NC	1
Total	65

Tipus de coordinació: reunions periòdiques sistema sanitari

	Total enquestes
Nul·la freqüència	25
Amb freqüència	4
Molta freqüència	10
NS/NC	26
Total	65

Tipus de coordinació: protocols derivació sistema sanitari

	Total enquestes
Nul·la freqüència	18
Amb freqüència	1
Molta freqüència	20
NS/NC	26
Total	65

Tipus de coordinació: coordinació grups treball sistema educatiu

	Total enquestes
Nul·la freqüència	15
Molta freqüència	25
NS/NC	25
Total	65

Tipus de coordinació: reunions periòdiques sistema educatiu

	Total enquestes
Nul·la freqüència	2
Amb freqüència	7
Molta freqüència	31
NS/NC	25
Total	65

Tipus de coordinació: protocols derivació sistema educatiu

	Total enquestes
Nul·la freqüència	8
Amb freqüència	3
Molta freqüència	29
NS/NC	25
Total	65

Tipus de coordinació: coordinació grups treball teixit associatiu	
	Total enquestes
Nul·la freqüència	22
Molta freqüència	18
NS/NC	25
Total	65

Tipus de coordinació: reunions periòdiques teixit associatiu	
	Total enquestes
Nul·la freqüència	19
Amb freqüència	1
Molta freqüència	20
NS/NC	25
Total	65

Tipus de coordinació: protocols derivació teixit associatiu	
	Total enquestes
Nul·la freqüència	38
Molta freqüència	2
NS/NC	25
Total	65

Tipus de coordinació: coordinació grups treball sistema cultural	
	Total enquestes
Nul·la freqüència	32
Molta freqüència	5
NS/NC	28
Total	65

Tipus de coordinació: reunions periòdiques sistema cultural	
	Total enquestes
Nul·la freqüència	16
Amb freqüència	2
Molta freqüència	19
NS/NC	28
Total	65

Tipus de coordinació: protocols derivació sistema cultural	
	Total enquestes
Nul·la freqüència	37
NS/NC	28
Total	65

Tipus de coordinació: coordinació grups treball sistema laboral

	Total enquestes
Nul·la freqüència	23
Poca freqüència	1
Molta freqüència	15
NS/NC	26
Total	65

Tipus de coordinació: reunions periòdiques sistema laboral

	Total enquestes
Nul·la freqüència	10
Poca freqüència	1
Bastant freqüència	5
Molta freqüència	23
NS/NC	26
Total	65

Tipus de coordinació: protocols derivació sistema laboral

	Total enquestes
Nul·la freqüència	19
Poca freqüència	1
Bastant freqüència	14
Molta freqüència	5
NS/NC	26
Total	65

Tipus de coordinació: coordinació grups treball teixit associatiu

	Total enquestes
Nul·la freqüència	22
Molta freqüència	18
NS/NC	25
Total	65

Tipus de coordinació: reunions periòdiques teixit associatiu

	Total enquestes
Nul·la freqüència	19
Bastant freqüència	1
Molta freqüència	20
NS/NC	25
Total	65

Tipus de coordinació: protocols derivació teixit associatiu

	Total enquestes
Nul·la freqüència	38
Molta freqüència	2
NS/NC	25
Total	65

Tipus de coordinació: coordinació grups treball sistema cultural

	Total enquestes
Nul·la freqüència	32
Molta freqüència	5
NS/NC	28
Total	65

Tipus de coordinació: reunions periòdiques sistema cultural

	Total enquestes
Nul·la freqüència	16
Bastant freqüència	2
Molta freqüència	19
NS/NC	28
Total	65

Tipus de coordinació: protocols derivació sistema cultural

	Total enquestes
Nul·la freqüència	37
NS/NC	28
Total	65

Dades bloc V

Projectes de treball social comunitari segons el sector de població

	Total enquestes	% d'enquestes	% sobre total projectes
Població general	22	33,8 %	10,5 %
Població immigrada	21	32,3 %	10,0 %
Dona en general	19	29,2 %	9,1 %
Dona immigrant	23	35,4 %	11,0 %
Joves	32	49,2 %	15,3 %
Població en edat escolar	31	47,7 %	14,8 %
Pares i mares	33	50,8 %	15,8 %
Altres	28	43,1 %	13,4 %
Total	209		100,0 %

Projectes de treball social grupal segons el sector de població

	Total enquestes	% d'enquestes	% sobre total projectes
Població general	7	10,8 %	5,2 %
Població immigrada	9	13,8 %	6,7 %
Dona en general	8	12,3 %	5,9 %
Dona immigrant	10	15,4 %	7,4 %
Joves	24	36,9 %	17,8 %
Població en edat escolar	25	38,5 %	18,5 %
Pares i mares	18	27,7 %	13,3 %
Altres	34	52,3 %	25,2 %
Total	135		100,0 %

Estructures de suport necessàries per a la feina diària

	Total enquestes	% d'enquestes
Augmentar recursos econòmics	58	89,2 %
Augmentar recursos professionals	61	93,8 %
Augmentar recursos administratius	44	67,7 %
Millorar situació laboral i salarial	47	72,3 %
Formació i reciclatge	54	83,1 %
Reduir la burocràcia	57	87,7 %
Planificar més transversalment	46	70,8 %
Altres	9	13,8 %

Quin és el temps mitjà d'espera per concertar una primera cita amb els serveis socials del vostre municipi?

	Total enquestes	% d'enquestes
Atenció immediata	24	37,5 %
1 setmana	26	40,6 %
Menys d'un mes	10	15,6 %
Entre 1 i 2 mesos	3	4,7 %
Més de 2 mesos	1	1,6 %

Quina ràtio d'habitants per UTS proposau?

	Total enquestes
Menys de 2.500 hab.	8
Entre 2.500-5.000 hab.	24
Entre 5.001-7.500 hab.	7
Entre 7.501-10.000 hab.	1
NS/NC	25
Total	65