

REQUADRE III-4.

## EL PANORAMA SOCIAL DES DELS SERVEIS COMUNITARIS BÀSICS DE LES ILLES BALEARS<sup>1</sup>

**DENISE KNABE ROBERTSON**

*Sociòloga del Servei de Planificació Social de la Conselleria d'Afers Socials i Esports*

**ANTÒNIA PASCUAL GÀLMÉS**

*Sociòloga del Servei de Planificació Social de la Conselleria d'Afers Socials i Esports*

1.

### ELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS DINS L'ESTRUCTURA DEL SISTEMA PÚBLIC DE SERVEIS SOCIALS DE LES ILLES BALEARS

La Llei 4/2009, d'11 de juny<sup>2</sup>, de serveis socials de les Illes Balears (LSSIB), en el títol II articula l'estructura del sistema en serveis socials comunitaris i en serveis socials especialitzats. En el marc dels serveis comunitaris la nostra ordenació crea un nivell intermedi, entre bàsics i espe-

cialitzats: els serveis socials comunitaris específics. Aquests es dirigeixen a col·lectius o problemàtiques singularitzades, grups vulnerables amb semblants característiques, a diferència dels comunitaris bàsics que actuen sobre la població general i amb actuacions que no requereixen l'aplicació de recursos específics.

L'article 12 de l'LSSIB defineix els serveis socials comunitaris bàsics en aquests termes:

1. Primer nivell del sistema públic de serveis socials i punt d'accés immediat als serveis socials i garantia de proximitat a les persones usuàries i als àmbits personal, familiar i social.
2. Caràcter polivalent i preventiu per fomentar l'autonomia de les persones perquè visquin dignament, atenent les diferents situacions de necessitat en què es troben o que es puguin presentar. Han de donar respostes preferentment en l'àmbit propi de la convivència i la relació de les persones destinatàries dels serveis.
3. Organitzats territorialment i en coordinació amb el nivell d'atenció especialitzada i amb altres serveis que operin en el mateix territori.

Una altra norma de referència és el Decret 48/2011, de 13 de maig<sup>3</sup>, pel qual

1. L'article publicat a l'edició en paper no es correspon amb la darrera versió presentada al CES per les autores. La versió definitiva utilitza la font de les *Liquidacions pressupostàries de les corporacions locals* que publica anualment el Ministeri d'Hisenda per fer l'anàlisi de la despesa dels serveis socials municipals. Aquesta darrera versió també incorpora dades més actualitzades dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'Ajuntament de Palma.

2. La Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears; *Butlletí Oficial de les Illes Balears*, núm. 89, de 18 de juny de 2009, pàg. de 104 a 128. <http://boib.caib.es/pdf/2009089/mp104.pdf>.

3. Decret 48/2011, de 13 de maig, pel qual es regulen els principis generals i les directrius de coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics. *Butlletí oficial de les Illes Balears*, núm. 75, de 21 de maig de 2011, pàg. de 63 a 68. <http://boib.caib.es/pdf/2011075/mp63.pdf>.

es regulen els principis generals i les directrius de coordinació dels serveis socials comunitaris bàsics i en el qual es defineixen les titulacions i les ràtios dels professionals de la unitat de treball social (UTS). L'article 41 de l'LSSIB estableix que cada UTS ha d'estar integrada, com a mínim, pels perfils professionals següents: treballador o treballadora social, treballador o treballadora familiar, educador o educadora social i auxiliar administratiu o auxiliar administrativa. Els perfils i les ràtios de professionals s'aproven cada any en el marc de la conferència sectorial de serveis socials i serveixen com a criteri per al càlcul del finançament.

El finançament dels serveis socials comunitaris bàsics (SSCB)<sup>4</sup> és a càrrec de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, dels consells insulars i dels ajuntaments/mancomunitats de les Illes Balears. El Pla de Finançament és l'instrument que permet definir les prestacions que es financen des del Govern de les Illes Balears, així com establir els criteris de distribució del finançament i delimitar l'àmbit competencial i d'actuació dels serveis socials comunitaris bàsics de gestió municipal d'acord amb el document de definició de les prestacions bàsiques, aprovada en conferència sectorial.

4. Conselleria d'Afer Socials i Esports. Direcció General de Planificació, Equipament i Formació. *Pla de Finançament dels Serveis Comunitaris Bàsics 2020-2021*. <https://www.caib.es/govern/sac/fitxa.do?codi=2771678&coduo=3832035&lang=ca>

## 2.

### EVOLUCIÓ DEL PRESSUPOST I LA DESPESA DELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS<sup>5</sup>

#### 2.1. EL PLA DE FINANÇAMENT COM A FONT DE FINANÇAMENT DELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS<sup>6</sup>

El Pla de Finançament és l'instrument tècnic que permet garantir un nivell mínim de prestacions homogènies a totes les persones dins del territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears independentment del municipi on visquin. El que fa és finançar l'equip mínim de professionals de les unitats de treball social (UTS), el SAD social i les ajudes a famílies, tenint en compte els criteris de distribució de crèdit recollits a l'article 13 del Decret 48/2011. L'any 2020, per primera vegada es va fer un conveni bi-anual per donar més estabilitat als equips, per un total de 23.095.128,98 euros.

#### 2.2. EL PRESSUPOST DE DESPESA DELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS A PARTIR DE LA BASE DE DADES DEL MINISTERI D'HISENDA

5. Unitat Estadística. Conselleria d'Afer Socials i Esports. Direcció General de Planificació, Equipament i Formació. [http://www.caib.es/sites/publicacions/ca/publicacions\\_i\\_estudis-23298/](http://www.caib.es/sites/publicacions/ca/publicacions_i_estudis-23298/).

6. A banda del pla de finançament dels SSCB, la Conselleria d'Afers Socials i Esports finança els ajuntaments a través d'altres fonts. Els serveis que es deriven de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, tenen una línia de finançament específica, així com família i menors.

Uns dels aspectes que és d'interès analitzar és el pressupost de despesa<sup>7</sup> dels serveis socials municipals. La metodologia utilitzada per obtenir la informació ha estat la base de dades del Ministeri d'Hisenda. Estem parlant de la despesa que realitzen les corporacions locals —això són ajuntaments i mancomunitats— i es fa referència a l'import total pressupostat en serveis socials per al programa de Serveis Socials i Promoció Social. En aquest programa s'imputa la despesa que duen a terme ajuntaments i les mancomunitats per a la promoció de la igualtat de gènere, promoció i reinserció social de marginats, així com per a la gestió dels serveis socials; prestació de serveis a persones dependents i d'assistència social, residències de gent gran i altres de naturalesa anàloga. També s'hi han d'incloure les transferències finalistes a entitats i famílies que col·laboren en la consecució d'aquestes finalitats<sup>8</sup>.

Així, de l'anàlisi del pressupost dels serveis socials municipals es desprèn que per al programa Serveis Socials i Promoció Social per a l'any 2020 s'han pressupostat 115.106.000 euros, la qual cosa

representa el 8,4 % del pressupost total dels ajuntaments i les mancomunitats. Pel que fa a la distribució de la despesa per capítols, el primer capítol en importància relativa és el de personal (42,6 % del total), seguit, a poca distància, pel de despeses corrents en béns i serveis (35,6 % del total). A una distància més gran se situa el de les transferències corrents (16,9 %). Els capítols d'inversions reals i de transferències de capital tenen una importància quantitativa molt menor (4,2 % i 0,7 %, respectivament).

L'any 2020 els serveis socials municipals han disposat, en conjunt, d'un pressupost de despesa de 112.916.043,71 euros. Això comporta el 8,4 % del total dels pressupostos dels ajuntaments i les mancomunitats de les Illes Balears.

En referència al pressupost per habitant, l'any 2020 per al conjunt de les Balears, és de 96,4 euros. Destaca la despesa per habitant dels municipis de Menorca i Formentera, amb unes xifres elevades, per sobre de la mitjana de les Balears (vegeu el quadre IIIIR-4.1).

7. Per a l'any 2020 només es pot fer l'anàlisi del pressupost, atès que en el moment de lliurament d'aquest document no es disposa de les dades de les liquidacions pressupostàries de les corporacions locals que publica anualment el Ministeri d'Hisenda. A l'hora d'interpretar les dades, és important tenir en compte que l'any 2019, a conseqüència de l'impacte de la covid, es va produir una desviació pressupostària elevada pel que fa al pressupost de despesa i la liquidació pressupostària. Les dades constaten un desequilibri pressupostari del 123,8%.

8. Per a més informació, vegeu l'Ordre EHA/3565/2008, de 3 de desembre, per la qual s'aprova l'estructura dels pressupostos de les entitats locals.

### 3.

## LA COBERTURA DELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS

### 3.1. LES ENTITATS LOCALS TITULARS DELS SERVEIS COMUNITARIS BÀSICS I ELS PUNTS D'ATENCIÓ

L'any 2020 les Balears comptaven amb 55 entitats locals titulars dels serveis socials comunitaris bàsics (SSCB)

als 67 municipis de les Illes Balears. Així, a Mallorca, a la Part Forana les entitats locals titulars que gestionen els serveis socials són 39 ajuntaments i una mancomunitat integrada pels 13 municipis del Pla, i a Palma un ajuntament. A l'illa de Menorca i Eivissa, 8, 5 municipis, respectivament, i a Formentera és el Consell Insular l'entitat local encarregada (vegeu el quadre **IIIR-4.2**).

La cobertura per entitat local titular és molt dispar entre municipis. A la zona de Tramuntana es troben els municipis amb la cobertura més baixa (1 entitat local per cada 208 habitants), i Palma, amb la cobertura més alta (1 entitat local titular per cada 422.587 habitants).

Pel que fa als punts d'atenció, cada entitat local titular té com a mínim un punt d'atenció per atendre les persones que resideixen al municipi o mancomunitat. Els punts d'atenció s'entenen com a centres de referència municipal des d'on es presta el servei d'atenció social bàsic. A causa de la dispersió municipal o a la concentració de població, alguns municipis compten amb més d'un punt d'atenció (vegeu el quadre **IIIR-4.3**).

L'any 2020 les Illes Balears disposaven de 112 punts d'atenció, fet que suposa una mitjana d'1 punt d'atenció per cada 10.460 habitants. A la Part Forana de Mallorca hi ha 73 punts d'atenció (mitjana d'1 per a cada 6.707 habitants, amb un màxim de 33.679 habitants per punt i un mínim de 327); a Palma és on la cobertura és més baixa, ja que hi ha 14 punts d'atenció, 1 per a cada

30.184 habitants; a Menorca hi ha 10 punts d'atenció (mitjana d'1 per a cada 9.564 habitants, amb un màxim de 30.588 habitants per punt i un mínim de 731); a Eivissa, 14 punts d'atenció (mitjana d'1 per cada 10.832 habitants, amb un màxim de 27.033 habitants per punt i un mínim de 6.576), i, finalment, Formentera, que amb un punt d'atenció dona cobertura als 11.904 habitants residents a l'illa.

### 3.2. EL PERSONAL DELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS

A les Balears, cada una de les entitats locals titulars dels serveis socials comunitaris bàsics (SSCB) disposen d'un equip mínim de professionals, la unitat de treball social (UTS). Aquesta la integren un nombre de professionals que variarà proporcionalment en funció de criteris poblacionals. Des de 2017, la ràtio acordada a conferència sectorial per la UTS<sup>9</sup> i utilitzada per calcular el finançament interinstitucional és la següent: 1 treballador social a jornada completa per cada 7.500 habitants, 1 educador social a jornada completa per cada 7.500 habitants i 1 auxiliar administratiu a jornada completa per cada 10.000 habitants.

9. Article 41 del Decret 48/2011. 1. Les unitats de treball social (UTS) són les responsables de l'atenció social directa, polivalent i comunitària als residents a la zona bàsica. 4. A cada municipi de les Illes Balears han de prestar servei una o més unitats de treball social, que s'han de coordinar amb els serveis socials comunitaris específics.

**QUADRE IIIR-4. 1. DESPESA DELS SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS (2020)**

	Mca_Part Forana	Mca_Palma	Menorca	Eivissa	Formentera	Illes Balears
Pressupost serveis socials municipals	44.077.987,8 €	36.723.373,5 €	16.857.577,2 €	12.099.105,2 €	3.158.000,0 €	112.916.043,7 €
Percentatge respecte al total pressupost municipal	7,5%	8,8%	13,6%	6,4%	10,5%	8,4%
Despesa per habitant	104,3 €	86,9 €	176,2 €	79,7 €	265,3 €	96,4 €

Font: Ministeri d'Hisenda. Pressupostos i liquidacions 2020

**QUADRE IIIR-4. 2. ENTITATS LOCAL TITULARS DELS SSCB (2020)**

	Mca_Part Forana	Mca_Palma	Menorca	Eivissa	Formentera	Illes Balears	Variació respecte a 2019 Illes Balears
Nombre d'entitats locals titulars dels SSCB	40	1	8	5	1	55	0
Habitants per entitat local	<b>Total</b>	<b>489.584,0</b>	<b>422.587,0</b>	<b>95.641,0</b>	<b>151.641,0</b>	<b>11.904,0</b>	<b>1.171.543,0</b>
	Mitjana	12.239,6	422.587,0	11.955,1	30.328,2	11.904,0	21.300,8
	Minim	208	422.587	1.463	6.576	11.904	208
	Maxim	51.710	422.587	30.588	51.128	11.904	422.587

Font: Memòria tècnica i econòmica del conveni de finançament dels SSCB 2020

QUADRE IIIR-4.3. PUNTS D'ATENCIÓ DELS SSCB (2020)

	Mca_Part Forana	Mca_Palma	Menorca	Eivissa	Formentera	Illes Balears	Variació respecte a 2019 Illes Balears
<b>Total</b>	<b>73</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>112</b>	<b>0</b>
Nombre de centres d'atenció	Mitjana	1,8	14,0	1,3	2,8	1,0	2,0
	Mínim	1	14	1	1	1	1
	Màxim	14	14	2	5	1	14
Habitants per punts d'atenció	Mitjana	6.707	30.185	9.564	10.832	11.904	10.460
	Mínim	327	30.185	731	6.576	11.904	327
	Màxim	33.679	30.185	30.588	27.033	11.904	33.679

Font: Memòria tècnica i econòmica del conveni de finançament dels SSCB 2020

A més d'aquests perfils, formen part d'aquests equips, entre altres, professionals com tècnics d'atenció sociosanitària en el domicili, psicòlegs, mediadors socials, integradors socials, monitor de temps lliure, tècnics d'inserció laboral, etc.

A continuació, es fa una anàlisi de les característiques del total del personal dels SSCB a les diferents entitats locals, es descriurà el nombre de professionals, el seu perfil i la modalitat contractual.

El quadre següent fa referència, per una banda, al nombre de professionals de les entitats locals, on es comptabilitzen persones sense tenir en compte el nombre d'hores treballades per jornada i, per una altra banda, es comptabilitza el seu equivalent pel que fa al nombre de professionals a temps complet<sup>10</sup> (vegeu el quadre [IIIR-4.4](#) i [IIIR-4.5](#)).

Com es pot observar als quadres [IIIR-4.4](#) i [IIIR-4.5](#), a les Illes, l'any 2020, el nombre total de professionals dels serveis socials comunitaris bàsics és de 1.336, la qual cosa equival a 973,7 treballadors a jornada completa.

Pel que fa al tipus de contractació, l'any 2020 el 75,1 % dels professionals són personal propi de les entitats locals, mentre que el 25,9 % és personal mitjançant la contractació externa de prestacions o serveis amb empreses.

10. Aquí, el càlcul del nombre de professionals s'ha duit a terme fent el recompte del nombre de real de professionals i les hores setmanals treballades. Cada professional computat equival a una jornada completa treballada (1 jornada equival a 37,5 hores setmanals treballades).

Si es compara el nombre de professionals amb l'equivalent a jornada completa, les dades mostren com les contractacions externes tendeixen a generar un nombre més elevat de llocs de feina a temps parcial. Així, quan parlem de professionals, aquests representen el 25,9 % dels contractats, però es redueixen al 20,6 % quan es comptabilitzen jornades.

L'evolució que recullen els quadres també mostren com respecte a l'any anterior s'ha reduït el nombre de professionals dels serveis socials comunitaris bàsics en un 11,3 % i en un 23,6 % si es comptabilitzen jornades.

Destaca que el perfil professional més nombrós —considerant jornades completes— és el del tècnic d'atenció sociosanitària en el domicili, que suposa el 33 % sobre el total de llocs de feina en l'àmbit dels serveis socials comunitaris bàsics. També cal remarcar l'acusat descens d'altres perfils (monitors de temps lliure, mediadors, serveis auxiliars...) que han experimentat una davallada del 69,1 % respecte a l'any anterior pel fet que van disminuir en gran quantitat els projectes comunitaris i d'esplai i temps lliure.

La crisi de la covid ha impactat en la dinàmica de la contractació de professionals acusant singularitats que ja es donaven amb anterioritat. Així, l'elevat descens del nombre de professionals de contractació externa, un 86,5 % menys que l'any 2019, posa de manifest la inestabilitat laboral que genera aquesta modalitat contractual.

**QUADRE IIIR-4.4. PROFESSIONALS DELS SSCB (2020)**

	Mca_Part Forana	Mca_Palma		Menorca	Eivissa	Formentera	Illes Balears	Variació respecte a 2019 Illes Balears
		Total Palma	ST**					
Nombre de professionals								
De plantilla (capítol I)	574	186	152	161	90	18	1.029	888
En contracte (capítol II)	230	26	0	18	68	0	342	637
<b>Total</b>	<b>804</b>	<b>212</b>	<b>152</b>	<b>179</b>	<b>158</b>	<b>18</b>	<b>1.370,1</b>	<b>1.525</b>
Equivalent a jornada completa								
De plantilla (capítol I)	392,1	175,7	142,6	118,7	68,5	13,7	769	711,2
En contracte (capítol II)	126,5	26,0	0,0	14,6	31,7	1,1	200	485,6
<b>Total</b>	<b>518,6</b>	<b>201,7</b>	<b>142,6</b>	<b>133,3</b>	<b>100,2</b>	<b>14,8</b>	<b>968,5</b>	<b>1.196,8</b>

Font: Memòria tècnica i econòmica del conveni de finançament dels SSCB 2020

ND\*: No disponible

ST\*\*: Professionals dels serveis territorials a Palma (UTS)

**QUADRE IIIR-4.5. PERFILS PROFESSIONALS DELS SSCB A JORNADA COMPLETA (2020)**

	Mca_Part Forana	Mca_Palma		Menorca	Eivissa	Formentera	Illes Balears	Variació respecte a 2019 Illes Balears
		Total Palma	ST**					
Equip mínim UTS								
Treballador social	118,3	102,7	72,0	25,7	29,2	3,3	279,2	252,3
Educador social	70,0	54,0	47,1	14,8	17,8	2,0	158,6	157,0
Auxiliar administratiu	63,5	45,0	23,5	23,5	14,7	2,0	148,7	123,1
Altres perfils								
Tècnic socio sanitari (TF)	227,7	ND*	ND*	66,0	25,4	4,0	323,1	463,8
Psicòleg	21,4	ND*	ND*	8,0	1,1	0,5	31,0	50,6
Altres perfils	17,7	ND*	ND*	6,0	12,0	3,0	38,7	150,0
<b>Total</b>	<b>518,6</b>	<b>201,7</b>	<b>142,6</b>	<b>143,9</b>	<b>100,2</b>	<b>14,8</b>	<b>979,2</b>	<b>1.196,8</b>

Font: Memòria tècnica i econòmica del conveni de finançament dels SSCB 2020

ND\*: No disponible

ST\*\*: Professionals dels serveis territorials a Palma (UTS)



La situació encara és més acusada quan parlem de jornades, un 143 %, la qual cosa indica que els treballadors que han sortit del mercat laboral són els que estaven treballant a temps parcial.

## 4.

### L'ÚS DELS SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS. PERSONES USUÀRIES

#### 4.1 EL NOMBRE D'EXPEDIENTS

En aquest apartat es vol donar una visió global dels expedients dels serveis comunitaris bàsics. A continuació es parla del nombre total d'expedients, de la seva evolució i del volum d'expedients per treballador social, la qual cosa dona una visió general de l'activitat dels serveis comunitaris bàsics.

Al quadre IIIR-4.6 s'observa el creixement de la demanda que han experimentat els serveis socials comunitaris en aquest darrer any. La crisi de la covid-19 hi ha comportat un increment d'expedients pels equips de les entitats locals titulars. En relació amb l'any 2019, es registra un augment prou important que suposa que s'hagi passat a treballar en 16.932 expedients més. L'increment més acusat és a les illes d'Eivissa i de Formentera, amb un increment del 42,2 % i del 60,1 % respectivament; seguit de Palma, amb un 37 %.

Pel que fa als expedients per entitat local titular, a les Illes Balears, l'any 2020, es treballen una mitjana de 1.062 expedients per entitat local titular, un 30,4 % més que l'any 2019. L'entitat local titular amb més càrrega d'expedients és Palma, amb 18.417 expedients. La mitjana d'expedients per entitat local és molt dispar i oscil·la entre els 71 expedients del municipi de Deià i els 1.062 de Palma. Cal destacar el nombre d'expedients per entitat local titular de l'illa d'Eivissa, que és de 1.082,6 (vegeu el quadre IIIR-4.7).

Seguint amb les dades del quadre IIIR-4.8, la mitjana d'expedients per punts d'atenció pel conjunt de les Balears és de 521,4; un 29 % més respecte a l'any anterior. Aquí torna a destacar Palma, amb 1.315,5 expedients de mitjana.

Per assegurar uns bons resultats en els serveis socials és clau tenir en compte el volum i la càrrega de feina dels professionals i entendre que això serà directament proporcional al ritme de treball. Doncs bé, cal assenyalar que el nombre d'expedients per treballador social és de 209,2 per al conjunt de les Illes Balears. Aquí destaca Palma<sup>11</sup> pel seu elevat volum, 255,8 expedients per treballador social; seguit de Menorca, amb 247,9; mentre que Eivissa és l'illa que presenta una menor càrrega d'expedients, 185,4. En relació amb els auxiliars administratius, el nombre d'expedients per treballador és de 392,7 per al conjunt de les Illes Bale-

11. En el cas de l'Ajuntament de Palma i a efectes comparatius, cal diferenciar els professionals de la UTS responsables de l'atenció social directa als residents de la zona del centre territorial del total dels professionals dels SCSB.

ars. Palma és la que registra una mitjana més elevada, 783,7 expedients per auxiliar administratiu mentre que la mitjana

més baixa es registra a Eivissa, 352,4 expedients per auxiliar administratiu (vegeu els quadres [IIIR-4.9](#) i [IIIR-4.10](#)).

#### QUADRE IIIR-4.6: EXPEDIENTS SSCB A LES ILLES BALEARS (2020)

	Mca_Part Forana	Mca_Palma	Menorca	Eivissa	Formentera	Illes Balears
Nombre expedients any 2020	27.409	18.417	6.358	5.413	798	<b>58.395</b>
Nombre expedients any 2019	21.826	11.601	4.111	3.127	318	<b>41.463</b>

#### QUADRE IIIR-4.7. EXPEDIENTS PER ENTITAT LOCAL (EL) (2020)

	Mca_Part Forana	Mca_Palma	Menorca	Eivissa	Formentera	Illes Balears	Variació respecte a 2019 Illes Balears
Mitjana per EL	685,0	18.417	794,8	1.082,6	798,0	<b>1.062</b>	739,4
Mínim	71,0	18.417	101,0	134,0	798,0	<b>71,0</b>	47,0
Màxim	2.352,0	18.417	3.024,0	1.560,0	798,0	<b>16.099,0</b>	11.601,0

#### QUADRE IIIR-4.8. EXPEDIENTS PER PUNTS D'ATENCIÓ (PA) (2020)

	Mca_Part Forana	Mca_Palma	Menorca	Eivissa	Formentera	Illes Balears
Mitjana per PA						
Any 2020	375,5	1.315,5	635,8	386,6	798,0	<b>521,4</b>
Any 2019	299,0	828,6	411,1	223,4	318,0	370,2

#### QUADRE IIIR-4.9. EXPEDIENTS PER PROFESSIONALS DE TREBALL SOCIAL (TS) (2020)

	Mca_Part Forana	Mca_Palma	Menorca	Eivissa	Formentera	Illes Balears
Mitjana per TS						
Any 2020	231,7	255,8	247,9	185,4	241,8	<b>209,2</b>
Any 2019	261,6	95,7	188,0	131,6	159,0	161,2

#### QUADRE IIIR-4.10. EXPEDIENTS PER PERSONAL AUXILIAR ADMINISTRATIU (2020)

	Mca_Part Forana	Mca_Palma	Menorca	Eivissa	Formentera	Illes Balears
Mitjana per auxiliar administratiu						
Any 2020	450,7	783,7	383,0	352,4	399,0	<b>392,7</b>
Any 2019	416,9	255,5	324,7	292,8	159,0	330,4

\* Treballadors socials i auxiliars administratius d'atenció social directa al residents zona dels centres territorials (UTS)

Font: memòria tècnica i econòmica del conveni de finançament dels SSCB 2020

QUADRE IIIIR-4.11. PERSONES USUÀRIES DELS SSCB A LES ILLES BALEARS (2020)

		Mca_Part Forana	Mca_Palma	Menorca	Eivissa	Formentera	Illes Balears
Nombre d'usuaris any 2020	Dones	25.232	22.150	10.735	6.507	474	63.257
	Homes	19.739	18.577	7.233	4.598	324	48.350
	<b>Total</b>	<b>44.971</b>	<b>40.727</b>	<b>17.968</b>	<b>11.105</b>	<b>798</b>	<b>115.569</b>
Nombre d'usuaris any 2019	Dones	19.394	14.979	7.679	2.571	343	44.966
	Homes	14.176	11.045	4.293	2.001	187	31.702
	<b>Total</b>	<b>33.570</b>	<b>26.024</b>	<b>11.972</b>	<b>4.572</b>	<b>530</b>	<b>76.668</b>

Font: Memòria tècnica i econòmica del conveni de finançament dels SSCB 2020

L'evolució de les dades referents als expedients durant el darrer any constata un increment en l'atenció dels serveis socials comunitaris bàsics l'any 2020, de manera que es pot afirmar que la crisi de la covid ha tingut com a conseqüència un augment del volum d'expedients:

- El nombre d'expedients ha passat dels 41.463 l'any 2019 als 58.395 l'any 2020.
- El nombre d'expedients per entitat local titular ha passat del 739,4 l'any 2019 als 1.062 l'any 2020.
- Els expedients per punt d'atenció s'han incrementat en un 29 %, i ha passat de 370,2 per punt d'atenció l'any 2019 als 521,4 l'any 2020.
- La càrrega de feina dels treballadors socials s'ha incrementat respecte a l'any 2019 en un 31 %, també ha augmentat la càrrega de feina de l'auxiliar administratiu en un 28 %, que ha passat de 330,4 expedients per auxiliar l'any 2019 a 459,1. Mal-

grat l'augment del nombre de persones contractades dels esmentats perfils professionals —molts ajuntaments han tingut l'oportunitat de fer noves contractacions laborals—, el nombre de noves contractacions no ha permès alleugerar la sobrecàrrega de treball a conseqüència de l'augment de la quantitat d'usuaris.

#### 4.2. LES PERSONES USUÀRIES<sup>12</sup>

L'any 2020, els serveis socials d'atenció primària han atès 115.569 persones, la qual cosa suposa un 9,9 % sobre el total de la població de les Illes Balears. En relació amb l'any 2019, s'ha registrat un augment d'usuaris, s'observa un increment de 38.901 persones (vegeu el quadre IIIIR-4.11).

12. Els usuaris dels serveis socials comunitaris bàsics són totes aquelles persones a les quals s'ha prescrit almenys una valoració inicial per valorar la situació de necessitat. En aquest apartat, les persones només es comptabilitzen una vegada, independentment dels serveis o les prestacions que hagin utilitzat en el període corresponent.

QUADRE IIIR-4.12. RÀTIO DE COBERTURA DELS SSCB A LES ILLES BALEARS (2020)

		Mca_Part Forana	Mca_Palma	Menorca	Eivissa	Formentera	Illes Balears
Ràtio d'usuaris any 2020	Dones	10,4	11,3	22,4	8,8	8,4	10,8
	Homes	8,0	9,0	15,2	5,9	5,2	8,3
	<b>Total</b>	<b>9,2</b>	<b>9,6</b>	<b>18,8</b>	<b>7,3</b>	<b>6,7</b>	<b>9,5</b>

Font: Memòria tècnica i econòmica del conveni de finançament dels SSCB 2020

El predomini d'usuàries és una constant que es manté al llarg dels anys, un 54,7 % dels usuaris l'any 2020 són dones. Cal destacar que, aquest any de pandèmia, s'observa un increment d'homes atesos respecte a l'any 2019, la qual cosa ha fet canviar lleugerament els percentatges segons sexe. L'any 2019 el percentatge de dones ateses arribava al 58,7 %.

Al quadre IIIR-4.12 s'exposen alguns indicadors sobre la cobertura poblacional dels serveis socials comunitaris bàsics en relació amb les persones usuàries. S'hi observa que els municipis de Menorca són els que tenen una ràtio més elevada d'usuaris per cada 100 habitants (18,8 per cada 100 persones), seguits de Palma (9,6 per cada 100 persones) i municipis de la Part Forana de Mallorca, amb 9,2 usuaris per cada 100 persones.

És important destacar la cobertura per sexe i lloc de residència, perquè les diferències entre poblacions són notables. És destacable la diferència entre els municipis de Menorca i la resta de les Balears respecte a la ràtio d'usuàries, que a Menorca és de 22,4 per cada 100 dones i de 10,8 per al conjunt de les Illes Balears. Menorca també registra la ràtio més alta d'homes usuaris, del 15,2 %, amb una

diferència de 10 punts percentual respecte a Formentera, que és del 5,2 %.

### 4.3. NOMBRE DE PERSONES ATESES PER TIPUS PRESTACIÓ<sup>13</sup>

El Govern de les Illes Balears, a través de la Direcció General de Planificació i Serveis Socials, dona suport al finançament de les prestacions dels serveis socials comunitaris bàsics que recull la Cartera bàsica de serveis socials. A continuació, es fa una anàlisi de les prestacions finançades tenint en compte les dades aportades a la memòria tècnica del Pla de Finançament 2020.

Els serveis d'informació, valoració, assessorament, intervenció i derivació dels serveis socials comunitaris bàsics l'any 2020 han dut a terme 89.568 intervencions, i és la prestació amb més intervencions per persones usuàries.

El Servei d'Ajuda a Domicili, SAD Social, és un servei que consisteix en un

13. En aquest apartat cal aclarir que a cada prestació les persones només es comptabilitzen una vegada, però un usuari pot rebre algunes prestacions. Per tant, una mateixa persona pot estar comptabilitzada a algunes prestacions.

conjunt d'activitats dutes a terme bàsicament a la llar de la persona i/o família i dirigides a proporcionar atencions i també suport a les persones o famílies amb manca d'autonomia. Les dades aportades fan referència al SAD Social, que es diferencia del SAD de Dependència en el sistema d'accés i en la font de finançament.

L'any 2020 s'han desenvolupat en el servei d'ajuda a domicili 3.513 intervencions. Quatre de cada sis intervencions s'adrecen a dones (el 68,1%). La distribució geogràfica també mostra un perfil clarament feminitzat i similar en el conjunt de les Illes Balears, exceptuant l'illa de Formentera, on la distribució per sexe es mostra més equilibrada (el 56,4% de dones i un 43,6% d'homes).

La mitjana d'hores anuals per persona usuària és de 147,1. Pel que fa a la distribució territorial, Palma despunta per l'elevat nombre d'hores d'atenció, 239,5, mentre que Eivissa presenta una situació inversa, una mitjana de 91,1 hores anuals d'atenció, ambdues força allunyades de la mitjana balear.

El servei de teleassistència és un servei que proporciona suport tecnològic a les persones, la qual cosa permet la comunicació amb un centre d'atenció les 24 hores del dia els 365 dies de l'any per poder ser atès immediatament en cas de necessitat. La finalitat és que les persones amb dificultats d'autonomia (persones grans que viuen soles o amb discapacitat) puguin ser al seu domicili el màxim temps possible, afavorint la seva autonomia i més qualitat de vida.

Pel que fa al perfil del usuari, l'any 2020 s'ha atès un total de 5.678 persones, el 77,4% són dones i el 22,6% són homes. La feminització del perfil es mostra a totes les illes i s'intensifica encara més al municipi de Palma, on un 87,5% dels usuaris són dones.

Dins el Pla de Finançament dels serveis socials comunitaris bàsics, el servei d'allotjament d'urgència es defineix com un servei que duu a terme els tràmits necessaris per accedir a un recurs d'acolliment residencial temporal i de suport social per a persones adultes i famílies que no disposen d'habitatge ni suport sociofamiliar. S'han desenvolupat en aquest servei 920 intervencions. D'aquestes, un 60,6% van adreçades a homes.

El servei de mediació intercultural té per objectiu afavorir la integració social de les persones estrangeres extracomunitàries que resideixen a la comunitat, mitjançant actuacions adreçades a superar barreres lingüístiques, socioculturals i jurídiques i potenciar-ne la participació social a la comunitat. L'any 2020 s'han fet 5.908 intervencions, el 51,0% adreçades a dones. Aquest equilibri es mostra semblant entre els territoris analitzats.

L'evolució de les dades referents a les intervencions respecte a l'any 2019 (vegeu el quadre III R-4.13) mostren un comportament desigual entre prestacions:

- D'una banda, es registra un increment de 29.917 intervencions del servei d'informació, valoració, assessorament, intervenció i derivació,

que ha passat de 59.651 l'any 2019 a 89.568 l'any 2020. I un augment també del nombre d'intervencions del servei mediació intercultural d'un 9,0% respecte a l'any 2019, fet que representa 487 persones més.

- D'altra banda, els usuaris del servei de teleassistència i el servei d'allotjament d'urgència han disminuït en un 20,3% i un 20,1%. Així, s'ha passat d'atendre 1.442 i 231 persones menys, respectivament. Pel que fa al servei de teleassistència aquesta caiguda podria ser deguda al fet que moltes persones, a conseqüència de la crisi de la covid, han estat a casa en ERTO, aturats o inactius, i s'han pogut fer càrrec de les cures dels familiars.
- Finalment, el SAD Social ha passat de 4.043 intervencions l'any 2019 a 3.513 l'any 2020, fet que en suposa 530 menys. En canvi, s'ha incrementat la mitjana d'hores d'intervenció per usuari, que ha passat de 114,5 l'any 2019 a 147,1 l'any 2020. Això fa pensar que s'han incrementat les hores d'atenció a les persones sense suport.
- El nombre d'expedients per entitat local titular ha passat del 739,4 l'any 2019 als 1.002,9 l'any 2020.

#### 4.4. LES PRESTACIONS ECONÒMIQUES

Les prestacions econòmiques són prestacions no periòdiques de naturalesa econòmica destinada a atendre despeses específiques, de caràcter ordinari o extra-

ordinari, necessàries per prevenir, evitar i pal·liar situacions de marginació social.

L'any 2020 s'han concedit a les Illes Balears 80.160 prestacions econòmiques per a la cobertura de les necessitats bàsiques a 51.176 beneficiaris, la qual cosa suposa una mitjana d'1,6 prestacions per persona beneficiària i una despesa total de 21.591.534,40 euros (vegeu el quadre IIIIR-4.14).

A les Illes Balears, la mitjana de l'import dels ajuts econòmics per persona beneficiària és de 269,36 euros. Aquesta dada mostra una gran disparitat entre illes. Per l'elevat import per persona, destaca l'illa de Menorca, on es destinen una mitjana de 648,0 euros. A l'altre extrem es troba l'illa de Formentera, amb un import mitjà de 43,3 euros per persona.

La mitjana d'ajudes per treballador social és de 284,6 ajudes per al conjunt de les Illes Balears. Lluny de la mitjana de les Illes Balears hi ha l'illa de Menorca, amb una mitjana de 78,9 ajudes per treballador social, amb la mitjana més baixa de les Illes Balears; a l'altra punta es troba Formentera, amb 1.198,4 ajudes per treballador social.

Finalment, cal destacar la mitjana d'ajudes tramitades per auxiliar administratiu, que és de 573,5. Seguint la tònica anterior, aquí també les dades presenten una gran disparitat entre territoris. Destaquen Menorca, amb la mitjana més baixa, 121,9 ajudes per auxiliar administratiu, i Formentera, amb la mitjana més alta, de 1.887,5 ajudes.

QUADRE IIIR-4. 13. INTERVENCIIONS PER PRESTACIONS (2020)									
	Mca_Part Forana	Mca_Palma	Menorca	Eivissa	Formentera	Illes Balears	Variació respecte a 2019 Illes Balears		
Servei d'informació, assessorament, inventari i derivació	Dones	15.189	29.317	3.278	3.092	474	51.350	34.352	
	Homes	11.221	21.768	2.396	2.509	324	38.218	25.299	
	<b>Total</b>	<b>26.410</b>	<b>51.085</b>	<b>5.674</b>	<b>5.601</b>	<b>798</b>	<b>89.568</b>	<b>59.651</b>	
SAD Social	Dones	1.482	301	331	247	22	2.383	2.841	
	Homes	738	90	151	113	17	1.109	1.202	
	<b>Total</b>	<b>2.220</b>	<b>391</b>	<b>482</b>	<b>360</b>	<b>39</b>	<b>3.492</b>	<b>4.043</b>	
<b>Total hores</b>	<b>267.111</b>	<b>93.644</b>	<b>79.459</b>	<b>32.779</b>	<b>4.025</b>	<b>477.018</b>	<b>462.920</b>		
Teleassistència	Dones	2.745	446	1.373	342	105	5.011	5.550	
	Homes	776	64	435	182	38	1.495	1.570	
	<b>Total</b>	<b>3.521</b>	<b>510</b>	<b>1.808</b>	<b>524</b>	<b>143</b>	<b>6.506</b>	<b>7.120</b>	
Servei d'allotjament d'urgència	Dones	85	179	30	62	6	362	472	
	Homes	65	251	73	167	1	557	679	
	<b>Total</b>	<b>150</b>	<b>430</b>	<b>103</b>	<b>229</b>	<b>7</b>	<b>919</b>	<b>1.151</b>	
Servei de mediació intercultural	Dones	2.259	ND	83	361	310	3.013	3.318	
	Homes	2.008	ND	106	387	394	2.895	2.103	
	<b>Total</b>	<b>4.267</b>	<b>ND</b>	<b>189</b>	<b>748</b>	<b>704</b>	<b>5.908</b>	<b>5.421</b>	

Font: Memòria tècnica i econòmica del conveni de finançament dels SSCB 2020

ND\*: No disponible

QUADRE IIIIR-4.14. AJUDES ECONÒMIQUES D'URGÈNCIA (2020)

	Mca_Part Forana	Mca_Palma	Menorca	Eivissa	Formentera	Illes Balears	Variació respecte a 2019 Illes Balears
Persones beneficiàries	Dones	11.276	10.829	1.618	3.344	352	9.021
	Homes	9.616	9.996	769	2.619	757	5.247
	<b>Total</b>	<b>20.892</b>	<b>20.825</b>	<b>2.387</b>	<b>5.963</b>	<b>1.109</b>	<b>14.268</b>
Ajudes econòmiques d'urgència	Nombre d'ajudes	21.837	40.846	2.024	11.678	3.775	27.740
	Mitjana d'ajudes per TS	181,4	397,9	78,9	391,9	1198,4	109,9
	Mitjana d'ajudes per auxiliar adm.	359,0	907,7	121,9	760,3	1887,5	115,9
Import en €	6.760.900,3	10.511.272,5	1.311.485,7	2.844.327,9	163.548,0	21.591.534,4	7.884.547,8
Mitjana import en € per ajuda	309,6	257,3	648,0	243,6	43,3	269,4	284,2

Font: Memòria tècnica i econòmica del conveni de finançament dels SSCB 2020



Del balanç de deu mesos de pandèmia, cal ressaltar un màxim històric d'ajudes a famílies. L'evolució de les dades en relació amb les prestacions econòmiques durant el darrer any constaten un increment important tant del nombre de persones beneficiàries (del 258,7%) com del nombre d'ajudes (del 189,0%),

que té a conseqüència una pujada de la despesa de les prestacions econòmiques dels ajuntaments (173,8%) i de la càrrega de feina dels treballadors socials (158,8%) i auxiliars administratius (394,7%). Per contra, s'observa una lleugera baixada de la mitjana de l'import per ajuda, del 5,2%.