

# MEMÒRIA DE L'ÀREA DE BENESTAR SOCIAL

2020

ÍNDEX

1.- DADES D'ATENCIÓ DELS SERVEIS COMUNITARIS BÀSICS .....	4
1.1.- EQUIP DE PRIMERA ATENCIÓ EN SERVEIS SOCIALS (EPASS) .....	4
1.2.- DADES ATENCIÓ INDIVIDUAL-FAMILIAR ALS CENTRES MUNICIPALS DE SERVEIS SOCIALS .....	5
1.3. DADES DE LES PRESTACIONS ECONÒMIQUES .....	11
1.4.- DADES D'ATENCIÓ GRUPAL-COMUNITÀRIA ALS CENTRES MUNICIPALS DE SERVEIS SOCIALS .....	13
2.- DADES D'ATENCIÓ DE SERVEIS ESPECÍFICS .....	13
2.1. SERVEIS D'INCLUSIÓ .....	13
2.1.1. SERVEIS D'ACOLLIMENT .....	13
2.1.2. ATENCIÓ A URGÈNCIES .....	13
2.1.3. COMISSIÓ D'HABITATGE .....	14
2.1.4. DMS .....	14
2.1.5. REFUGIATS .....	15
2.1.6. CERTIFICATS DE VULNERABILITAT .....	15
2.1.7. ACTUACIONS AL BARRI DE SON RIERA .....	16
2.2.- SERVEIS D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA/FAMÍLIA I PREVENCIÓ COMUNITÀRIA .	17
2.2.1. EL DESENVOLUPAMENT COMUNITARI ALS BARRIS PRIORITZATS .....	17
2.2.2. SUPORT PSICOSOCIAL .....	17
2.2.3. CAIXA PROINFÀNCIA .....	18
2.2.4. ALTRES CONVENIS AMB FUNDACIÓ LA CAIXA .....	19
2.2.5. SERVEI SOCIOEDUCATIU COMUNITARI .....	19
2.2.6. SERVEI DE TALLERS DE PROMOCIÓ SOCIAL/PREVENCIÓ COMUNITÀRIA .....	20
2.2.7. OCI PREVENTIU .....	20
2.2.8. SUPORT EDUCATIU PROJECTE REFORÇA'T .....	20
2.2.9. SUPORT FAMILIAR .....	21
2.2.10. ALTER .....	21
2.2.11. ACTIVITATS ESPORTIVES DE L'IME .....	21
2.2.12. CIBERAULA .....	21
2.2.14. RECONeixEMENT CIUTATS AMIGUES DE LA INFÀNCIA .....	22
2.2.15 CONVENIS SIGULARS .....	24

2.3.- SERVEIS D'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA .....	24
2.3.1.- SERVEIS DOMICILIARIS .....	24
2.3.2.- CASALS DE PROMOCIÓ D'AUTONOMIA PERSONAL .....	26
2.3.3.- CENTRES DE DIA .....	27
2.4.- PLANIFICACIÓ I GESTIÓ DE CENTRES .....	28
2.4.1. FORMACIÓ .....	28
2.4.2. INCORPORACIONS DE NOUS PROFESSIONALS .....	29
2.4.3. SERVEI DE PRÉSTEC DE MATERIAL AUDIOVISUAL .....	29
2.4.4. +INFO>BENESTAR SOCIAL .....	29
2.4.5. ELABORACIÓ DEL REGISTRE CENTRAL DE TSGC .....	29
2.4.6. GESTIÓ DE LA CARPETA CONJUNTA .....	29
2.4.7. INFORMES DE TSIF I DE TSGC .....	30
2.4.8. ALTRES TASQUES REALITZADES PEL PROGRAMA:.....	30
3. ALTRES ACTUACIONS .....	31
3.1. CONSELL MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS .....	31
3.2. SUBVENCIONS .....	31
3.2.1 SUBVENCIONS D'INTERÈS GENERAL.....	31
3.2.2 SUBVENCIONS INSTRUMENTALITZADES MITJANÇANT CONVENI .....	32
4. ACTUACIONS ESPECÍFIQUES D'EMERGÈNCIA SOCIAL DURANT EL CONFINAMENT .....	33

## 1.- DADES D'ATENCIÓ DELS SERVEIS COMUNITARIS BÀSICS

### 1.1.- EQUIP DE PRIMERA ATENCIÓ EN SERVEIS SOCIALS (EPASS)

El mes de juny de 2020, degut a la situació excepcional generada per la pandèmia del Covid-19, es va crear un nou dispositiu de primera atenció en serveis socials. La finalitat de l'Epäss és oferir una primera atenció immediata als ciutadans i ciutadanes de Palma reduint-ne el temps d'espera.

Els primers sis mesos s'han atès 2318 expedients

Expedients per Sector de població	Nº
Família	785
Dona	264
Drogodependents	3
Immigrants	450
Infància	10
Joventut	67
Malalts mentals no institucionalitzats	1
Marginats sense llar i transeünts	8
Minories ètniques	15
Neces.provocada per emerg.social	24
Persones amb discapacitat	34
Persones Grans	99
Presos/ex-reclusos	8
Refugiats i asilats	11
Altres grups en situació de necessitat	231

2020	
Dones	2121
Homes	1841

2020	
Espanyols	2318
Estrangers	1569

La procedència dels estrangers és: comunitària 178 i extracomunitària 1391.

## 1.2.- DADES ATENCIÓ INDIVIDUAL-FAMILIAR ALS CENTRES MUNICIPALS DE SERVEIS SOCIALS

### Número de casos/expedients atesos

Al 2020 a l'Àrea de Cultura i Benestar Social s'han obert 11.586 expedients i restaven oberts d'anys anteriors 5.238 que fan un total de 16.099. D'aquets 15.394 tenen intervencions registrades

	CA	LIT	LLN	GR	EST	LLS	NO	ESTA	MES	PON	Palma total
<b>2015</b>	802	1.029	1.639		860	1.405	727	920	854	781	<b>9.017</b>
<b>2016</b>	665	954	1.001	652	904	1.250	672	995	849	759	<b>9.102</b>
<b>2017</b>	611	917	993	710	955	1304	691	997	857	790	<b>9.326</b>
<b>2018</b>	777	873	991	730	978	1186	630	937	817	863	<b>9.187</b>
<b>2019</b>	835	1041	1185	738	1006	1181	735	1125	985	1000	<b>9.831</b>
<b>2020</b>	1425	1636	2011	1246	1328	1758	1568	1687	1616	1824	<b>16.099</b>

El volum total de casos/expedients d'atenció a persones/famílies en situació de dificultat s'ha incrementat un 43%, degut a la situació de pandèmia.

## Persones ateses

Durant el 2020 s'han atès des de l'atenció individual-familiar a un total de 36.765 persones, les dades s'han incrementat molt respecte els anys anteriors.

	CA	LIT	LLN	GRE	EST	LLS	NOR	ESTA	MES	PON	Palma total
<b>2015</b>	1.703	2.673	4.785		2.652	3.686	2.013	2.413	2.475	1.753	<b>24.153</b>
<b>2016</b>	1.526	2.705	2.816	2.248	2.885	3.725	1.967	2.676	2.509	1.777	<b>24.834</b>
<b>2017</b>	1.369	2.498	2.678	2.283	2.865	3.642	1.845	2.617	2.327	1.787	<b>23.911</b>
<b>2018</b>	1.709	2.250	2.608	2.201	2.815	3.200	1.643	2.285	2.017	1.816	<b>22.544</b>
<b>2019</b>	1.807	2.531	2711	2.016	2.659	2.971	1.788	2.472	2.358	1.978	<b>23.351</b>
<b>2020</b>	2.987	3.752	4.489	3.180	3.375	4.390	3.598	3.786	3.674	3.534	<b>36.765</b>

2020	CA	LIT	LLN	GRE	EST	LLS	NOR	ESTA	MEST	PON	Palma total
<b>Dones</b>	1646	2011	2518	1628	1883	2392	1973	2196	2040	1995	20282
<b>Homes</b>	1336	1736	1964	1551	1490	1995	1614	1581	1627	1535	16429

### Persones ateses per nacionalitat

En relació a les persones ateses per nacionalitat es pot observar que el 2020 es va incrementar l'atenció a persones de nacionalitat estrangera, modificant la tendència d'anys anteriors.

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>Espanyols</b>	15.678	16.916	16.949	15.280	15.148	22.099
<i>% respecte a atesos/es</i>	65,0%	68,1%	70,9%	67,8%	64,9%	60,01%
<b>Estrangers</b>	7.563	7.511	6.814	7.051	7.903	14.055
<i>% respecte a les persones ateses</i>	31,0%	30,2%	28,5%	31,3%	33,8%	38,2%
<b>No consta</b>	912	407	148	213	300	611
<i>% respecte a les persones ateses</i>	4,0%	1,6%	0,6%	0,9%	1,3%	1,7%
<b>Total</b>	<b>24.153</b>	<b>24.834</b>	<b>23.911</b>	<b>22.544</b>	<b>23.351</b>	<b>36.765</b>

### Expedients treballats per sector de població

Les dades posen de manifest la importància de l'atenció a famílies amb 7.307 expedients atesos. El segon sector és el de immigració amb 2.811 expedients atesos i el de dona és el tercer amb 2556 expedients atesos.

Sectors de població	Nº	Mitjana
Família	7.307	730,7
Dona	2.556	255,6
Drogodependents	61	6,1
Immigrants	2.811	281,1
Infància	747	74,7
Joventut	1.083	108,3
Malalts mentals no institucionalitzats	93	9,3
Marginats sense llar i transeünts	22	2,2
Minories ètniques	168	16,8
Neces.provocada per emerg.social	924	92,4
Persones amb discapacitat	818	81,8
Persones Grans	1.663	166,3
Presos/ex-reclusos	53	5,3
Refugiats i asilats	107	10,7
Altres grups en situació de necessitat	1.591	159,1



## Diagnòstics de problemàtica social

L'evolució dels diagnòstics de vulnerabilitat social dels darrers anys posen de manifest la importància de les dificultats econòmiques. En aquest any de pandèmia representa el 57.33% dels enregistrats.

Diagnòstics	2015	2016	2017	2018	2019	2020
<b>1.- Dificultats Econòmiques</b>	<b>6.524</b>	<b>6.566</b>	<b>6.048</b>	<b>5.680</b>	<b>5.609</b>	<b>13.190</b>
(1.a) Manca de mitjans propis de subsistència.	5.147	5.170	4.693	4.492	4.442	11.551
(1.b) Dificultats d'habitatge	570	596	620	640	648	676
(1.c) Altres dificultats econòmiques	805	800	735	611	519	963
<b>(2) Dificultats de convivència/relació</b>	<b>863</b>	<b>993</b>	<b>1.092</b>	<b>1.065</b>	<b>1.027</b>	<b>900</b>
<b>(3) Dificultats d'integració social</b>	<b>4.027</b>	<b>4.329</b>	<b>4.334</b>	<b>4.024</b>	<b>3.789</b>	<b>3.245</b>
(3.a) Dificultats d'inserció laboral	2.599	2.703	2.624	2.341	2.092	1.814
(3.b) Dificultats d'inserció escolar	715	812	853	842	791	682
(3.c) Dificultats d'inserció social	393	445	480	489	524	485
(3.d) Altres dificultats d'integració social	320	369	377	352	382	264
<b>(4) Risc per la integritat de les persones</b>	<b>319</b>	<b>360</b>	<b>391</b>	<b>413</b>	<b>471</b>	<b>452</b>
<b>(5) Dificultats personals</b>	<b>1.787</b>	<b>1.994</b>	<b>2.052</b>	<b>2.136</b>	<b>2.859</b>	<b>2.588</b>

## Freqüència i percentatge dels diagnòstics de vulnerabilitat social

El diagnòstic de vulnerabilitat social majoritari en relació als 16.099 expedients atesos és el 57,33% de dificultats econòmiques, en especial el 87,57% de manca de mitjans propis de subsistència. En segon lloc el 14,10% de dificultats d'inserció social, i en tercer lloc el 11,25% de dificultats personals.

Diagnòstics	Freqüència	Percentatge
<b>1.- Dificultats Econòmiques</b>	<b>13.190</b>	<b>57,33</b>
(1.a) Manca de mitjans propis de subsistència.	11.551	87,57
(1.b) Dificultats d'habitatge	676	5,12
(1.c) Altres dificultats econòmiques	963	7,30
<b>(2) Dificultats de convivència/relació</b>	<b>900</b>	<b>3,91</b>
<b>(3) Dificultats d'inserció social</b>	<b>3.245</b>	<b>14,10</b>
(3.a) Dificultats d'inserció laboral	1.814	55,90
(3.b) Dificultats d'inserció escolar	682	21,01
(3.c) Dificultats d'inserció social	485	14,94
(3.d) Altres dificultats d'integració social	264	8,13
<b>(4) Risc per la integritat de les persones</b>	<b>452</b>	<b>1,96</b>
<b>(5) Dificultats personals</b>	<b>2.588</b>	<b>11,25</b>

### 1.3. DADES DE LES PRESTACIONS ECONÒMIQUES

#### Ajudes Econòmiques 2020

Dades	
Descripció centre	Quantia
CENTRE CIUTAT ANTIGA	836.359,05
CENTRE EST	1.007.360,05
CENTRE ESTACIONS	1.009.374,48
CENTRE LITORAL	920.320,18
CENTRE GREGAL	629.439,57
CENTRE LLEVANT NORD	1.474.451,25
CENTRE LLEVANT SUD	1.541.814,62
CENTRE MESTRAL	740656,00
CENTRE NORD	615.474,12
CENTRE PONENT	1.042.543,66
PROGRAMA REALLOTJAMENT	29.280,21
OFICINA ANTIDESNONAMENTS	192.621,34
SAM VVG	13.714,50
CRAT	1.047,75
SAM FAMILIES LLE	9.837,06
SAM FAMILIES CE	7.190,00
EPASS	434.162,16
<b>Total general</b>	<b>10.432.282,14</b>

La despesa total de prestacions ha estat de 10.505.646,00€ s'han gestionat ajudes econòmiques.

	2016	2017	2018	2019	2020
CATÀLEG DE PRESTACIONS	Número d'ajudes	Número d'ajudes	Número d'ajudes	Número d'ajudes	Número d'ajudes
1. Cobertura de necessitats bàsiques	14935	12478	11808	11879	38145
2. Suport personal i/o familiar	1911	1568	3418	2246	2257
3. Inserció formativo-laboral	505	331	353	277	220
4. Beques de menjador i infància amb risc	1448	1165	1009	814	428
5. Beques centre de dia per a menors	328	334	253	343	204
6. Beques d'integració social	1054	018	1099	1136	743
<b>TOTAL</b>	<b>20.181</b>	<b>17.094</b>	<b>17.939</b>	<b>16.695</b>	<b>41.997</b>

	2016	2017	2018	2019	2020
<b>CATÀLEG DE PRESTACIONS</b>	<b>Quantia</b>	<b>Quantia</b>	<b>Quantia</b>	<b>Quantia</b>	<b>Quantia</b>
1. Cobertura de necessitats bàsiques	3.247.155	2.660.586	2.729.722,02	2.931.616	9.879.677
2. Suport personal i/o familiar	124.458	114.138	212.983,67	279.005	263.282
3. Inserció formativo-laboral	122.528	107.911	99.477,29	64.269	50.505
4. Beques de menjador i infància amb risc	462.758	368.695	363.980,19	306.504	113.808
5. Beques centre de dia per a menors	75.564	71.604	61.961,00	102.139	81.408
6. Beques d'integració social	148.248	132.571	162.271,63	158.641	116.895
<b>TOTAL</b>	<b>4.180.713</b>	<b>3.455.505</b>	<b>3.630.395,80</b>	<b>3.842.173</b>	<b>10.505.646</b>

## 1.4.- DADES D'ATENCIÓ GRUPAL-COMUNITÀRIA ALS CENTRES MUNICIPALS DE SERVEIS SOCIALS

Les restriccions de la pandèmia han impedit l'atenció grupal i comunitària dels CMSS

## 2.- DADES D'ATENCIÓ DE SERVEIS ESPECÍFICS

### 2.1. SERVEIS D'INCLUSIÓ

#### 2.1.1. SERVEIS D'ACOLLIMENT

**Serveis de Dia de CRAT (Menjador, Dutxes, Bugaderia i Rober).** Pot coincidir que una persona faci ús de dos o més serveis; per tant el nombre de persones ateses és de 95 (67 homes i 28 dones)

Persones usuàries de menjador social: 95

Persones usuàries de dutxes: 24

Persones usuàries de bugaderia: 33

Des del **Servei d'Acolliment Municipal s'han atès a 506 persones**: 322 adults i 184 infants. Pel que fa als adults: 174 han estat homes (51,37 %) i 148 dones (48,62 %). Per serveis específics hem acollit :

Al **CRAT Adults**: 179 persones (146 homes i 33 dones).

Al **SAM Família Llarga Estada (Socors)**: 97 persones (7 homes, 30 dones, 30 nins i 30 nines). 31 famílies.

Al **SAM Família Curta Estada (Convent)**: 154 persones (20 homes, 47 dones, 39 nines i 48 nins), 48 famílies ateses.

SERVEI	TOTAL PER SEXE				Famílies	TOTAL
	Homes	Dones	Nins	Nines		
CRAT	146	33				179
SAM Família	7	30	30	30	31	97
SAM Curta estada	20	47	48	39	48	154
	<b>173</b>	<b>110</b>	<b>78</b>	<b>69</b>	<b>79</b>	<b>430</b>

- s'han acollit 5 persones per emergència social

#### 2.1.2. ATENCIÓ A URGÈNCIES

En relació a les demandes d'acolliment, s'han atès en criteri d'urgència 45 famílies i 104 persones soles.

Notificacions rebudes per intervenció en casos Covid 19: 26

S'ha intervingut en 5 desallotjaments per perill d'enderrocament o incendi.

S'han realitzat 4 visites a 3 ocupacions

### 2.1.3. COMISSIÓ D'HABITATGE

A la Comissió de Fons Social del Patronat Municipal de l'Habitatge s'han valorat un total de 18 propostes, de les quals s'han adjudicat a 10 famílies de Palma.

Els casos han vingut derivats majoritàriament des dels CMSS i l'Oficina Antidesnonaments.

### 2.1.4. DMS

A l'any 2020 el registre de les demandes municipals de serveis no en conté moltes ateses presencialment. La majoria s'han atès telefònicament. Tot i així, degut a la situació viscuda, només podem parlar d'una mostra de les mateixes.

S'han enregistrat un total de 201 demandes, d'aquestes 60 són queixes i hi ha una felicitació.

DMS registrades a CMSS

Procedència	Total
Ciutat Antiga	5
Est	7
Estacions	15
Litoral	2
Llevant Nord	19
Llevant Sud	19
Mestral	9
Nord	2
Ponent	27*
Gregal	5
<b>Totals</b>	<b>108</b>

\*3 persones han presentat queixes reiteradament

Les queixes (DMS) més rellevants, relacionades amb els Centres Municipals de Serveis Socials, son les següents:

Canvis Treballador/a Social referent 36

Relacionades amb denegació prestacions 26

Desacord amb l'atenció rebuda 20

Atenció social 28

Informes, certificats, còpies expedients 39

Entrevistes Regidoria 6

### 2.1.5. REFUGIATS

Total demandes rebudes per derivació Programa Creu Roja: 42

LLOC DE DERIVACIÓ	CASOS DERIVATS
CMSS Litoral de Llevant	2
CMSS Ciutat Antiga	2
CMSS Nord	3
CMSS Gregal	6
CMSS Est	2
CMSS Estacions	3
CMSS Mestral	3
CMSS Llevant Nord	4
CMSS Llevant Sud	2
EPASS	3
EVA	11
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>

#### Lloc de procedència

Veneçuela 20

Colòmbia 14

Nigèria 2

Ucraïna 1

Hondures 1

Sudan 1

El Salvador 1

Perú 1

Les **demandes** son: acolliment i cobertura de necessitats bàsiques

### 2.1.6. CERTIFICATS DE VULNERABILITAT

S'han emes 73 certificats de vulnerabilitat social al 2020 amb col·laboració amb: Càritas, Projecte Home, Creu Roja i Fundació Patronat Obrer

## 2.1.7. ACTUACIONS AL BARRI DE SON RIERA

### DADES ENDERROCAMENTS

Demandes executades	Alberg	Data	Adults	Menors
1	108	29/09/20	2	1

- El 2020 es va executar una demanda, aquesta va suposar l'enderrocament d'un alberg i la sortida d'una família formada per dos adults i un menor

### DADES ESCOLARS

Alumnes del barri de Son Riera

#### Educació Infantil: 7 alumnes

- Assistència regular: 28,57 %
- Absentisme esporàdic: 0%
- Absentisme intermitent: 14,29%
- Absentisme crònic: 57,14 %

#### Educació Primària: 39 alumnes

- Assistència regular: 12,82%
- Absentisme esporàdic: 10,26%
- Absentisme intermitent: 17,95%
- Absentisme crònic: 58,97%

#### Educació Secundària: 16 alumnes

- Assistència regular: 12,5%
- Absentisme esporàdic: 12,6%
- Absentisme intermitent: 6,25%
- Absentisme crònic: 68,75%

Alumnes real·lotjats

#### Educació Infantil: 4 alumnes

- Assistència regular: 50%
- Absentisme esporàdic: 0%
- Absentisme intermitent: 25%
- Absentisme crònic: 25%

#### Educació Primària: 4 alumnes

- Assistència regular: 50%
- Absentisme esporàdic: 50%
- Absentisme intermitent: 0%
- Absentisme crònic: 0%



### Educació Secundària: 1 alumnes

- Assistència regular: 0%
- Absentisme esporàdic: 100%
- Absentisme intermitent: 0%
- Absentisme crònic: 0%

## 2.2.- SERVEIS D'ATENCIÓ A LA INFÀNCIA/FAMÍLIA I PREVENCIÓ COMUNITÀRIA

### 2.2.1.EL DESENVOLUPAMENT COMUNITARI ALS BARRIS PRIORITZATS

El 2020 degut a la pandèmia s'han suspès les actuacions comunitàries del 14 de març fins al mes d'octubre.

### 2.2.2. SUPORT PSICOSOCIAL

Servei d'atenció a infants en situació de risc i llurs famílies. Els seus objectius son:

- Potenciar el benestar i qualitat de vida de les famílies usuàries dels serveis socials especialment en aquells llars amb menors a càrrec.
- Potenciar la competència i els recursos per afrontar l'adversitat de les famílies vulnerables i amb risc de fracàs evolutius en els menors al seu càrrec.
- Afavorir la integració social i comunitària de les famílies en risc en el seu entorn.
- Dinamitzar, coordinar i reforçar sistemes formals i informals de suport.

Els tres psicòlegs del servei atenen les derivacions dels CMSS. Les dades bàsiques d'atenció del 2020 son:

Persones ateses segons gènere Nombre de persones

Dones	286
Homes	225

Persones ateses segons grup d'edat Nombre de persones

0-12 (població infantil)	128
13-18 (població adolescent)	132
18-64 (adults)	271
>65 (majors)	4

FAMÍLIES ATESES. Tipus de població atesa

Famílies multiproblemàtiques	131
Joves amb expedient obert a reforma	8
Infants i joves en situació de risc i amb mesures de protecció	13
Infants i joves en situació de risc sense mesures de protecció	10
Adults amb manca d'habilitats de criança	28
Dones víctima de violència de gènere	5
Persones majors i/o dependents	
Persones amb consum excessiu de drogues	6
Altres	

Tipus de problemàtica detectada :

Dificultats de relació familiar	128
Manca d'habilitats de criança	28
Problemes de conducta infanto-juvenil	14
Dificultats emocionals i de presa de decisions	9

### 2.2.3. CAIXA PROINFÀNCIA

A l'octubre de 2016, arran del canvi de funcionament del programa Caixa Proinfància, s'inicia una nova metodologia d'intervenció en xarxa de caire comunitari. Inicialment, es prioritzen 8 zones de Palma i, posteriorment, s'incorpora una 9 (zona de Cala Major), a les quals s'impulsarà la creació de taules d'infància amb el lideratge de serveis socials i el treball conjunt amb les entitats i serveis del territori.

Aquestes zones són les següents:

- Ciutat Antiga: Sindicat-Misió-Mercat
- Est: Rafal Nou i Rafal Vell
- Gregal: Son Gotleu, Can Capes
- Llevant Nord: Pere Garau
- Llevant Sud: Nou Llevant
- Mestral: Son Roca, La Vileta, Son Ximelis
- Litoral: S'Arenal
- Ponent/Mestral: Son Espanyolet, Santa Catalina/Es Jonquet, Son Armadams, Camp d'en Serralta, Son Cotoner, Son Dameto,
- Ponent: Cala Major/El Terreno

Les educadores socials de l'equip d'infància donen suport a les 9 zones que corresponen a barris de vuit CMSS. Part del suport es concreta en la participació presencial a:

- Grup promotors
- Taules d'Infància
- Comissions de feina

## **2.2.4 ALTRES CONVENIS AMB FUNDACIÓ LA CAIXA**

### **PROJECTE SEMPRE ACOMPANYATS**

Programa resultat d'un conveni de l'àrea amb la Fundació La Caixa de detecció de la soledat i l'aïllament social en gent gran des d'una perspectiva comunitària. La intervenció és als barris de Santa Catalina i es Jonquet i el darrer trimestre de l'any es va ampliar la intervenció als barris de Cala Major i Sant Agustí.. El 2020 s'ha hagut d'adaptar a una nova situació adaptant la intervenció individual i amb la relació amb la comunitat, cercant alternatives per al seguiment de les persones majors.

Persones ateses 35. Durant el 2020 s'han incorporat al programa 14, les 29 restants ja participaven al programa des d'anys anteriors.

### **PROJECTE ICI**

El 2020 degut a la pandèmia s'han suspès les actuacions. El projecte finalitzà el 31 desembre de 2020 amb la finalització del conveni amb Fundació La Caixa per al seu desenvolupament.

## **2.2.5. SERVEI SOCIOEDUCATIU COMUNITARI**

Contracte de serveis, gestionat pel GREC, amb la finalitat de fer intervencions de caire socioeducatiu a l'àmbit comunitari, amb adolescents i joves en situació de risc social i/o d'exclusió social. Aquestes intervencions van adreçades a reduir els factors de risc/exclusió social potenciant l'autonomia personal i afavorir la integració de forma activa i positiva al seu entorn natural.

Al llarg de 2020 les intervencions del servei s'han realitzat als següents llocs:

- CMSS Estacions. barri de Son Oliva
- CMSS Litoral.- barri de s'Arenal
- CMSS Llevant Sud.- barri de Nou Llevant
- CMSS Ponent.- barri del Terreno
- CMSS Gregal.- barri Son Gotleu
- CMSS Est.- barri Rafal Nou-Rafal Vell

Durant l'estat d'alarma els educadors varen donar suport als centres de forma directa per la gestió de casos relacionats amb la urgència de cobertura de necessitats bàsiques i no

amb actuacions comunitàries. Durant l'estiu es varen adaptar i participar en el Pla d'Estiu per tal de garantir un estiu amb activitats als infants i joves.  
El servei finalitza a l'octubre de 2020

### **2.2.6. SERVEI DE TALLERS DE PROMOCIÓ SOCIAL/PREVENCIÓ COMUNITÀRIA**

Els tallers de prevenció comunitària són una eina dels professionals per al desenvolupament de competències socials a nivell grupal i/o comunitari. S'utilitzen per a tots els grups d'edat i població (infants, adolescents, joves, famílies, adults, tercera edat, immigrants, discapacitats,...).

El servei s'ha organitzat en dos lots:

**Lot 1:** Realització de tallers de promoció social/prevenió comunitària dirigits a infants i joves de tots els CMSS. Aquest lot ho gestiona Estudi 6.

**Lot 2:** Realització de tallers de promoció social/prevenió comunitària dirigits a població adulta i gent gran de tots els CMSS. Aquest lot ho gestiona l'Associació Amés.

Aquest servei finalitza setembre 2020.

### **2.2.7. OCI PREVENTIU**

És un servei gestionat per la Fundació Pere Tarrés i que es va iniciar el mes febrer de 2019.

Aquest programa és una eina per a la intervenció en el lleure dels infants i adolescents que parteix d'una intenció principal: despertar actituds de responsabilitat i compromís a partir de la realització d'activitats diàries.

Es tracta d'un projecte que es fonamenta en la necessitat de donar una oferta d'activitats de temps lliure i culturals els horabaixes a diferents barris de Palma: **S'ha implementat a 11 barris amb un total de 15 grups fins a 6 infants per situació de pandèmia cada un i amb edats entre 6 a 12 anys.**

Es un recurs molt ben valorat per part de tots els implicats, infants, pares, monitors de l'entitat i professionals de serveis socials.

Durant l'estiu es varen adaptar i participar en el Pla d'Estiu per tal de garantir un estiu amb activitats als infants i joves.

### **2.2.8. SUPORT EDUCATIU PROJECTE REFORÇA'T.**

A l'any 2020 es va suspendre el mes de març per la situació de pandèmia.

Aquest servei finalitza juny 2020.

## 2.2.9. SUPORT FAMILIAR

A causa de la declaració de l'estat d'alarma a nivell nacional el 14 de març de 2020 i al confinament domiciliari de la població, es van interrompre temporalment des del mes de març fins a octubre, les derivacions des dels diferents CMSS al Servei de Suport Familiar. Per aquest motiu, el nombre total de famílies ateses durant l'any 2020 és significativament menor que l'any anterior.

### a) Nombre total de famílies /casos atesos

El nombre total de famílies ateses entre 1 de gener i 31 de desembre de 2020 ha estat de 55 famílies

### b) Nombre de famílies /casos que s'han tancat.

En aquest període de 2020 s'han tancat 21 casos. Entre els motius pels quals s'ha valorat el seu tancament, juntament en les persones referents dels CMSS de cadascun dels casos, es troben els següents:

- a. Derivació al servei de protecció de menors: 4
- b. La família valora no necessitar recurs: 1
- c. Manca de col·laboració dels progenitors: 9
- d. Tancament positiu: 6
- e. Absència d'evolució en la intervenció: 1

Durant l'estat d'alarma els educadors varen donar suport als centres de forma directa per la gestió de casos relacionats amb la urgència de cobertura de necessitats bàsiques i no amb les funcions ordinàries del servei. Durant l'estiu es varen adaptar i participar en el Pla d'Estiu per tal de garantir un estiu amb activitats als infants i joves

## 2.2.10. ALTER

El programa es va suspendre per la situació de pandèmia de març a octubre. Dia 1 de novembre es reinicia el servei mitjançant un projecte d'inversió municipal que incorpora 4 educadores socials per a desenvolupar el projecte.

## 2.2.11. ACTIVITATS ESPORTIVES DE L'IME

El programa es va suspendre per la situació de pandèmia del març a juny. Durant l'estiu des dels cmss es varen fer 113 derivacions als campus d'estiu.

## 2.2.12. CIBERAULA

A través d'un conveni amb la Fundació La Caixa, la Regidoria de Benestar Social disposa de 4 ciberaules a 4 barris de la ciutat.

Les places per a infants entre 6 i 12 anys, a cada ciberaula són els següents:

- Son Gotleu: 30 places

- Can Ribas: 25 places
- Verge de Lluc: 30 places
- S'Arenal: 20 places
- Total: 95 places

La prestació del servei la duen a terme dues entitats que formen part d'EAPN (Espiral i GREC). Es desenvolupen activitats a través de 2 programes: Estudi assistit i Tens talent, amb l'objectiu de potenciar les capacitats de cada infant. Són programes valorats molt positivament pels infants i professionals.

Des de l'equip d'infància, es realitza el suport necessari pel que fa a:

- Seguiment del conveni amb La Caixa
- Coordinació amb Espiral i GREC.
- Coordinació amb les educadores socials referents dels CMSS
- Seguiment de les incidències.
- Gestió de la cessió d'ús dels espais els matins.
- Filtre de les peticions de les TS de Caritas
- Seguiment del projecte conjunt de les tres cibers

S'han fet quatre reunions amb l'equip directiu, l'equip d'orientació i els tutors i cotutors dels quatre grups de primer.

A cada grup s'han fet 14 sessions, per tant les sessions totals dels programes han estat 56.

Així mateix, s'han realitzat sessions de coordinació amb els tutors i cotutors, cap d'estudis i l'orientadora escolar ambdues del primer cicle d'ESO amb una periodicitat normalment quinzenal.

Valorem la realització del programa com molt positiva ja que s'ha creat un espai d'expressió i de relació diferent a les classes lectives.

#### **2.2.14. RECONeixEMENT CIUTATS AMIGUES DE LA INFÀNCIA**

El Pla Municipal d'Infància i Adolescència es va aprovar el 26/10/2018 i té una vigència de quatre anys. El 26 d'octubre de 2018 es va obtenir el Reconeixement de Palma com a Ciutat Amiga de la Infància i el 2 d'abril de 2019 es va signar el Conveni entre l'Ajuntament de Palma i Unicef- Comité Espanyol. El conveni regula els compromisos per al manteniment i la renovació del Reconeixement.

Coordinació política, executiva i tècnica del Pla Municipal d'Infància i Adolescència:

- El 2019 es va crear la Direcció General d'Infància, Comunitari i Projectes, adscrita a l'Àrea de Cultura i Benestar Social, i des d'aquest òrgan s'assumeix la coordinació executiva i tècnica del Pla Municipal.
- El primer trimestre de 2020 es varen convocar les Comissions Executiva i Tècnica i grups de Treball per a cada un dels Eixos que contempla el Pla per recabar les dades i emetre l'informe de seguiment i d'avaluació intermitja del Pla, corresponent

als exercicis de 2018 i 2019. El procés va quedar interromput arran de la COVID-19 i es va reprendre al mes de setembre.

- La Comissió Tècnica ha revisat els indicadors del Pla i n'ha incorporat de nous per alinear-los amb allò que demana UNICEF i s'ha anat emplenant l'Informe Intermig a la Plataforma de Gestió de Dades per al Reconeixement Ciutats Amigues de la Infància.
- S'ha treballat amb totes les Àrees municipals per incorporar en el seguiment el càlcul de la inversió en infància de tot l'Ajuntament. L'aplicació d'aquest model ha permès conèixer la inversió real en infància que fa l'Ajuntament de Palma i no sols la despesa social directa prevista al Pla.

### Pla d'Estiu 2020

- En el marc del Pla d'Infància l'Àrea de Benestar Social va impulsar el Pla d'Estiu 2020. Amb aportacions de diferents Àrees es varen recollir totes les accions municipals dirigides a mitigar els efectes negatius del confinament en els infants i adolescents de ciutat. El Pla d'Estiu 2020 inclou:

Activitats culturals i educatives: 28 actuacions i representacions, 135 tallers, 155 itineraris i visites guiades

Tallers i activitats d'oci i esport: 6 tallers esportius, 5 campus,

Activitats i programes socio-educatius: 7 tallers i 3 projectes (Èxit, Servei socioeducatiu comunitari i oci preventiu)

Obertura d'equipaments municipals

Mesures de suport social i prestacions econòmiques

- L'Àrea de Benestar va incloure en la programació d'estiu una Cicle de Cinema Familiar als Barris. De les 10 projeccions previstes se'n varen realitzar 8 amb una participació total de 442 persones.

### Suport en la dinamització del Consell d'Infància

- Des de l'Àrea de Benestar Social es mantén la coordinació amb Batlia i es gestiona l'activitat i el seguiment del Consell d'Infància. Alhora es mantén la coordinació i es dona suport a l'Àrea de Participació Ciutadana per a la dinamització del Consell d'Infància.
- L'activitat del consell d'Infància durant el 2020 ha estat:
  - 3 sessions plenàries ordinàries, una d'elles virtuals
  - 3 sessions de treball preparatòries
  - 2 trobades de Consell d'Infància
  - Participació en iniciatives com el VIII Parlament Infantil, 1 entrevista de ràdio, entrevistes a educadores socials, la participació en el IV Encontre Estatal de consells de participació infantil, l'elaboració del vídeo del Pregonet Infantil de Sant Sebastià i una sessió de treball sobre els ODS

## 2.2.15 CONVENIS SIGULARS

El mes de novembre es poden en marxa els projectes comunitaris amb les entitats del tercer sector. 9 convenis amb 8 entitats del tercer sector per a 9 territoris de Palma, un per cada centre municipal de serveis socials.

Intervencions comunitàries com a eina preventiva, especialment amb infants i joves, mitjançant el treball en xarxa. Des de la cooperació, la col·laboració i el colideratge es redacten els 9 projectes comunitaris territorials d'acord amb el Pla d'acció comunitària.

## 2.3.- SERVEIS D'ATENCIÓ A LA DEPENDÈNCIA

El serveis d'atenció a la dependència s'han anat adaptant a la normativa conseqüència de la covid19, reforçant seguiments individuals i garantint alimentació i higiene quan s'han hagut de reduir o deixar de prestar serveis presencials com els centres de dia o els casals d'autonomia. El SAD i el menjar a domicili s'ha adaptat a la normativa i a la situació generada per la pandèmia tant en les mesures preventives com en l'augment de seguiment de les persones major soles.

### 2.3.1.- SERVEIS DOMICILIARIS

#### Ajuda a domicili

	SAD Municipal	SAD Dependència	Total Palma
Usuaris	391	583	<b>974</b>

Total SAD Palma per gènere		
	Usuaris	%
Homes	220	23%
Dones	754	77%
<b>Total</b>	<b>974</b>	<b>100%</b>

Total SAD Palma per col·lectiu				
	Homes	Dones	Total	%
Gent Gran	175	664	<b>839</b>	<b>91%</b>
Persones amb Discapacitats	45	90	<b>135</b>	<b>9%</b>



<b>Edat del col·lectiu Gent Gran</b>				
Rang d'Edat	Homes	Dones	Total	%
65-74	30	73	<b>103</b>	12,27
75-79	35	102	<b>137</b>	16,32
80-84	45	185	<b>230</b>	27,41
Més de 85	65	304	<b>369</b>	43,98
<b>Total</b>	<b>175</b>	<b>664</b>	<b>839</b>	<b>100,00</b>

<b>Edat del col·lectiu Persones amb Discapacitats</b>				
Rang 'Edat	Homes	Dones	Total	%
0-17	1	1	<b>2</b>	<b>1,48</b>
18-64	44	89	<b>133</b>	<b>98,51</b>
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>90</b>	<b>135</b>	<b>100</b>

<b>Nº Hores Laborables Realitzades 2018</b>	92.983,34
<b>Nº Hores Festives Realitzades 2018</b>	661,1
<b>Total hores</b>	<b>93.644,44</b>

### Menjar a domicili

<b>Menjar a domicili</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Homes	381	38.30%
Dones	545	61.70%
<b>Total</b>	<b>926</b>	<b>100%</b>

<b>Edat</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Menys 65 anys	135	25,89%
65-69	55	7.18%

70-74	78	11.31%
75-79	109	14.58%
80-84	123	18.71%
Més de 85	214	22.32%
<b>Total</b>	<b>926</b>	<b>100%</b>

Sectors	Total	%
Ciutat Antiga	61	8.37%
Litoral	110	11.75%
Llevant Nord	136	13.71%
Llevant Sud	147	15.99%
Est	115	11.42%
Estacions	97	9.35%
Nord	53	5.87%
Mestral	87	10.22%
Ponent	120	12.94%
<b>Total</b>	<b>926</b>	<b>100</b>

### Teleassistència domiciliària

Edat	Total
66-70	36
71-75	102
76-80	144
81-85	280
86-90	274
91-95	117
<b>Total</b>	<b>953</b>

### 2.3.2.- CASALS DE PROMOCIÓ D'AUTONOMIA PERSONAL

El nombre total de persones ateses reflecteix els moviments d'altres i baixes dels Casals.

Persones ateses	homes	dones	TOTAL
Ciutat Antiga	13	16	29
Jonquet	16	19	35
Can Ribes	28	29	43
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>	<b>77</b>	<b>145</b>

Els serveis atenen a persones majors de 60 anys amb capacitat d'autonomia. La fanja majoritària és la de 70 a 80 anys.

Els serveis de promoció de l'autonomia personal ofereixen els següents serveis:

- Menjador
- Dutxes i bugaderia
- Programa d'activitats

### 2.3.3.- CENTRES DE DIA

Els moviments d'altres i baixes dels centres de dia durant el 2020 es resumeix en la següent taula:

Persones ateses	homes	dones	TOTAL
CD S'Estel	6	15	21
CD Coll den Rabassa	11	22	33
CD Son Sardina	6	16	22
CD Son Dureta	11	22	33
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>75</b>	<b>109</b>

El nombre de places és de 30 i a s'Estel és de 20, les dades ens mostren que el centre amb major moviment d'altres i baixes al 2020 han estat el de Son Dureta i el del Coll den Rabassa.

El 100% dels beneficiaris dels centres de dia son dependents presentant la següent distribució per grau:

Persones ateses	Grau I	Grau II	Grau III
CD S'Estel	4	12	5
CD Coll den Rabassa	1	18	14
CD Son Sardina	0	17	5
CD Son Dureta	1	18	14
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>65</b>	<b>38</b>

Als centres de dia es realitzen activitats:

#### 1. Àrea d'infermeria

- Úlceres de pressió
- Anàlisi d'incontinència i tractament

#### 2. Àrea de Fisioteràpia

- Higiene postural
- Teràpia de Marxa
- Exercicis d'activació i moviment

Equilibri i coordinació

### 3. Teràpia ocupacional

Estimulació cognitiva  
Dinàmiques cognitives grupals  
Taller de manualitats  
Jocs  
Estètica personal  
Taller multisensorial  
Taller de cuina

### 4. Altres activitats

## 2.4.- PLANIFICACIÓ I GESTIÓ DE CENTRES

### 2.4.1. FORMACIÓ

- ◆ Durant aquest any s'ha mantingut col·laboració amb l'Escola Municipal de Formació per la planificació i l'organització del Pla municipal de Formació 2020, concretament l'apartat de la regidoria de Benestar Social.
- ◆ Gestió d'accions formatives del Pla municipal de Formació conjuntament amb l'Escola de Formació.  
S'han programat vuit accions formatives

Acció formativa	Participants	Hores	Edicions
Intervenció davant situacions de dol, pèrdua i malaltia	25	10	2
Intervenció amb infants i adolescents amb discapacitat	25	10	1
Intervenció amb joves/adults amb discapacitat	25	10	1
Jornada tècnica serveis socials	20	6	1

De les quals no se n'han dut a terme cap degut a la situació d'excepcionalitat a causa del covid-19.

- ◆ Gestió i autorització de l'assistència a cursos de Formació externa  
Ha estat una directriu de la direcció tècnica que els professionals de Benestar social no tinguin autorització per assistir en cap modalitat a accions formatives.

- ◆ S'ha organitzat i realitzat formació específica del maneig de l'instrument d'excel per l'atorgament de prestacions econòmiques en relació al nou Catàleg 20-21 a un total de 135 professionals de l'Àrea. En 30 sessions de dues hores de duració.

#### **2.4.2. INCORPORACIONS DE NOUS PROFESSIONALS**

En referència a la Incorporació de nous professionals a Benestar Social a cada professional es fa una sessió que consta de dues parts, la primera d'una explicació de l'Àrea, la seva organització, missió, marc competencial, metodologia, etc. i la segona referida al sistema de registre Nou.

Al 2020 hem incorporat a 36 professionals: 7 auxiliars administratius/ves, 1 TAG economista, 8 educadors/es socials del servei d'atenció a la discapacitat, 1 educadora social, 4 educadores del projecte d'Alter, 3 treballadores familiars de reforç i 12 treballadors/es socials.

#### **2.4.3. SERVEI DE PRÉSTEC DE MATERIAL AUDIOVISUAL**

Gestió de les reserves realitzades pels professionals dels Cmss i Unitats centrals, entrega, recollida i manteniment de l'equipament. S'han tramitat 13 peticions del Servei de préstec de material audiovisual.

#### **2.4.4. +INFO>BENESTAR SOCIAL**

El +info és una eina de comunicació de l'àrea que es gestiona des de la unitat de suport tècnic i està a l'abast de tots els professionals de serveis socials que vulguin difondre notícies relatives a la seva tasca i que considerin d'interès per a la resta de companys.

Durant l'any 2020 s'han elaborat i s'ha donat difusió a 2 +info>benestarsocial corresponents al mesos de gener i febrer.

#### **2.4.5. ELABORACIÓ DEL REGISTRE CENTRAL DE TSGC**

Recepció dels projectes i actuacions i registre dels mateixos al registre central de TSGC amb l'objectiu de que puguin ser consultats per tots els professionals de l'Àrea a la vegada que serveix de registre per conèixer el volum i les característiques de la intervenció grupal i comunitària.

Durant el 2020 s'han rebut 33 projectes/actuacions per la seva inclusió al registre quedant interromput el mes de març degut a l'aturada del treball grupal i comunitari a causa de la pandèmia.

#### **2.4.6. GESTIÓ DE LA CARPETA CONJUNTA**

A mesura que ens van arribant informacions i/o documents que siguin d'interès dels professionals de l'Àrea i pel seu coneixement es va organitzant dita informació a la carpeta conjunta.

#### **2.4.7. INFORMES DE TSIF I DE TSGC**

S'han elaborat els informes mensuals, als corresponents als quatre trimestres i l'informe anual de dades del Tsif.

Degut a la no realització de treball grupal ni comunitari el 2020 no s'ha elaborat l'informe anual de dades de Tsgc.

#### **2.4.8. ALTRES TASQUES REALITZADES PEL PROGRAMA:**

- Atenció de les demandes externes sobre informacions generals i específiques de l'Àrea.
- Actualització i manteniment dels
  - Registre de personal de Benestar social
  - Directori telefònic dels professionals de Benestar social
  - Llista de distribució per centres i unitats del correu electrònic
- Tramitació i presentació al registre de la Conselleria d'Afers socials de 2.758 sol·licituds de RESOGA extraordinària pel Covid 19.

### 3. ALTRES ACTUACIONS

#### 3.1. CONSELL MUNICIPAL DE SERVEIS SOCIALS

No es va convocar degut a la pandèmia.

#### 3.2. SUBVENCIONS

##### 3.2.1 SUBVENCIONS D'INTERÈS GENERAL

Les dades de 2020 són el resultat de la convocatòria pública de subvencions a entitats sense ànim de lucre per a la realització d'activitats emmarcades a l'àmbit social i configurades dins un marc de prevenció assistencial, de promoció o rehabilitació de persones o col·lectius amb dificultats socials que s'han desenvolupat en el període comprés entre l'1 de novembre de 2019 i el 31 d'octubre de 2020.

Les activitats objecte de subvenció van adreçades i tenen com a beneficiaris als ciutadans del municipi de Palma.

Les activitats subvencionades es recullen en el Pla estratègic de subvencions del Servei de Benestar Social 2020-2022 (aprovat i modificat per la Junta de Govern en les sessions de 29 de gener i 29 d'abril de 2020, respectivament). Més concretament, podien ser objecte de subvenció les sol·licituds emmarcades concretament dintre de les mesures següents dels eixos 1, 2 i 3:

Eixos estratègics i les seves mesures		
Eix 1	La cobertura de les necessitats bàsiques	
Mesures	1.1	La cobertura de necessitats bàsiques en relació a alimentació.
	1.2	La cobertura de necessitats bàsiques en relació al manteniment al mateix habitatge i al manteniment i equipaments de la llar.
Eix 2	La prevenció, detecció i intervenció en les situacions de risc i d'exclusió social.	
Mesures	2.1	La detecció, prevenció i intervenció, conjunta amb altres serveis i entitats, en situacions de risc social fomentant la incorporació social.
	2.2	Les actuacions comunitàries territorials per tal d'afavorir i generar contextos preventius.
	2.3	El suport a les famílies en situació de risc lligada a la manca de competències i habilitats parentals.
Eix 3	La promoció de les capacitats per l'autonomia personal.	
Mesures	3.1	Les capacitats d'autonomia i la inserció, en la vida quotidiana, als recursos normalitzats, territorials i de ciutat, de les persones amb discapacitat.

Una vegada valorades les sol·licituds i les justificacions econòmiques i tècniques presentades per les entitats interessades, finalment es varen concedir i abonar les sol·licituds següents, desglossades per mesures:

Mesures	Sol·licituds	Concedides	Quantia abonada
1.1	2	1	15.000,00 €
1.2	1	0	0,00 €
2.1	9	7	94.093,27 €
2.2	18	12	552.359,31€
2.3	4	3	25.387,09 €
3.1	4	0	0,00 €
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>23</b>	<b>686.839,67€</b>

### 3.2.2 SUBVENCIONS INSTRUMENTALITZADES MITJANÇANT CONVENI

1) Conveni entre l'Ajuntament de Palma i Càritas per instrumentalitzar una subvenció directa arran de la crisi sanitària del Covid-19 per a la cobertura de necessitats bàsiques per a la cobertura de necessitats bàsiques per a persones immigrades en situació de vulnerabilitat (Exp. Conveni 04/2020)

Aquest conveni tenia per objecte instrumentar una subvenció directa a Càritas Diocesana de Mallorca en relació a l'atenció de les persones immigrades, en tràmits per regularitzar la seva situació administrativa, que es troben en una situació de vulnerabilitat i no tenen capacitat per poder cobrir les seves necessitats bàsiques, durant el període comprès entre l'1 d'abril de 2020 i 15 de novembre de 2020.

Per a la realització de l'objecte del conveni es contemplava una subvenció màxima de 150.000,00 €.

Finalment l'entitat va justificar pel primer període d'activitat del conveni l'import de 149.789,00 €. Pel segon període l'entitat no va presentar justificació vist que no se'ls va derivar nous usuaris per tramitar les prestacions.

2) Conveni entre l'Ajuntament de Palma i la Fundación Banco de Alimentos de Mallorca per al finançament i distribució gratuïta d'aliments al municipi de Palma durant el període 2019-2020 (Exp. Conveni 08/2020)

Aquest conveni tenia per objecte establir la col·laboració entre l'Ajuntament de Palma i la Fundación Banco de Alimentos de Mallorca, per al finançament de les activitats d'aprovisionament, emmagatzematge i distribució gratuïta d'aliments realitzades durant el període comprès entre el 4 de desembre de 2019 fins al 15 d'agost de 2020, ambdós inclosos, a favor dels ciutadans del municipi de Palma afectats per una situació econòmica precària.



Per la realització de l'activitat esmentada es contemplava una subvenció de 17.500,00 € a favor de la Fundación Banco de Alimentos de Mallorca. Aquest import es va abonar en el moment de l'aprovació del conveni.

L'entitat va justificar correctament la totalitat de les despeses realitzades.

#### **4. ACTUACIONS ESPECÍFIQUES D'EMERGÈNCIA SOCIAL DURANT EL CONFINAMENT**

Respecte a la gestió general de l'àrea per front a la situació de confinament sobrevinguda, es varen desenvolupar les següents accions concretes des del 16 març 2020 i durant el període de confinament

1. Tots els centres municipals de serveis socials varen funcionar amb els equips de guàrdia i atent les situacions d'urgència i redirigint les necessitats d'acompanyament a ple funcionament.
2. Creació d'una centraleta telefònica per atendre totes les demandes noves. La mitja de telefonades diàries per informació i orientació en ajudes va ser:
  - a. 16 de març al 3 d'abril entre 400 i 450 entrades diàries
  - b. 6 abril al 17 d'abril entre 480 i 550 entrades diàries
  - c. 20 d'abril al 15 de maig entre 1.000 i 1.200 entrades diàries
  - d. 18 de maig a 30 de maig: 300 entrades diàries
3. Gestió d'ajudes econòmiques de forma no presencial. Arribant a 6.123 famílies per un valor de 3.458.258,52€. (del 16 de març a 30 maig).
4. Implicació de tots els professionals de tots els serveis dependents de l'àrea i tots els rols i perfils tècnics a l'atenció de demandes urgents de cobertura de necessitats bàsiques.
5. Reforç del servei de menjar a domicili, per a usuaris de centres de dia i casals, i també, ampliant a famílies. Va arribar a 835 llars, 94 d'elles famílies amb infants.
6. Habilitació del Poliesportiu Son Moix per persones sense sostre amb capacitat per a 50 places on hi passaren 114 persones en total, 23 dones i 91 homes.
7. Habilitació de dutxes per a persones sense sostre al Casal d'autonomia municipal Es Jonquet amb 25 usuaris.
8. Casals d'autonomia i centres de dia tancats. Seguiment personalitzat diari i gestió de serveis bàsics com aliments, higiènes etc a domicili.
9. Es va realitzar la compra de farmàcia i alimentació a 50 llars per situacions d'emergència, de casos no atesos per cap servei de l'àrea.