

ANÀLISI DE LA DEMANDA DE SERVEIS SOCIALS

Impacte de la crisi econòmica en els col·lectius més vulnerables

Març 2009

A continuació oferim el darrer informe de l'Observatori Social de la Crisi, creat fa uns mesos per l'Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS) del Consell de Mallorca. Es recullen les dades subministrades per diverses institucions, públiques i privades, referides a l'ús dels serveis d'atenció primària, el perfil dels usuaris, etc.

Aquest document és complementari al número 55, on es recullen les mateixes dades però referides al mes de novembre de 2008.

Ànlisi de la demanda de Serveis Socials : impacte de la crisi econòmica en els col·lectius més vulnerables

Observatori social de la crisi
Març 2009

El present informe ha estat realitzat en base a les dades aportades pels següents serveis / entitats:

- Càritas
- Intress
- Projecte Home
- Deixalles
- Creu Roja
- Serveis Socials de l'Ajuntament de Calvià, Inca, Lluçmajor, Marratxí, Palma i Mancomunitat de Pla de Mallorca

Atenció Primària

Per fer l'estudi de la demanda dels serveis socials d'atenció primària s'han recollit dades dels municipis de Palma, Calvià, Lluçmajor, Marratxi, Inca, els municipis de la mancomunitat Pla de Mallorca i els Serveis Socials d'atenció primària de Càritas

Com ja es va constatar a l'anterior informe, els serveis socials d'atenció primària municipals i de Càritas , com a porta d'entrada a la xarxa de serveis socials, són els que major pressió estan sofrint.

Això, en primer lloc, es tradueix en un augment de la llista d'espera ; les persones que ara fan demanda d'atenció als serveis socials d'atenció primària han d'esperar a ser atesos períodes excessivament llargs (en alguns casos parlem de fins a 4 i 5 mesos d'espera).

En relació al perfil de les persones ateses serveis consultats coincideixen en parlar d'un nou grup de persones que fins ara no havien fet ús dels serveis socials: persones que no presenten dificultats socials i que el motiu de la demanda és estrictament econòmic.

Dels serveis que disposam informació i/o que ja han elaborat la memòria del 2008 és constata un augment d'expedients nous. Es tornen a reobrir expedients de persones immigrants que en anys anteriors varen ser tancats per una millora de la seva situació socioeconòmica, i que ara , tenen dificultats econòmiques per pèrdua de la feina.

Es constata que als programes d'orientació laboral la proporció d'estrangers amb situació administrativa regular augmenten en relació a les persones irregulars.

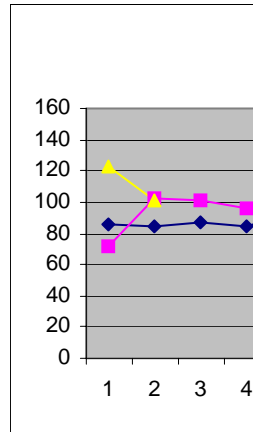
Pel que fa al a tipologia de demandes sobre tot augmenten les relacionades amb la cobertura de necessitats bàsiques: alimentació i ajudes per pagar el lloguer. Com es constata a l'apartat de RMI, augmenten les persones que sol·liciten aquesta prestació des de Serveis Socials (persones que no han cotitzat suficient per cobrar prestació de l'atur o autònoms).

L'atenció a aquestes noves situacions des dels serveis d'atenció primària és difícil ja que els recursos amb els que compten no s'adapten al perfil ni a les necessitats de les persones demandants. A més els responsables del serveis volen destacar el sentiment d'impotència i angoixa que la pressió de la demanda i la impossibilitat de resposta adequada està creant als treballadors dels serveis socials.

Menjador social

Mitjana diària de racions servides

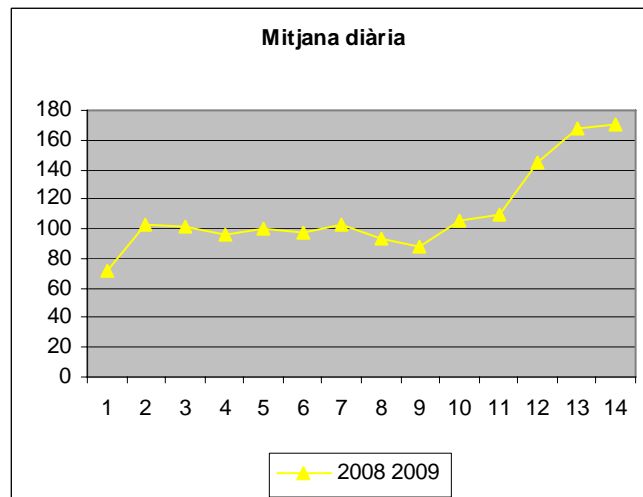
	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set	Oct	Nov	Des	Anual
2007	85,42	84,25	87,65	85	93,3	96	77,1	69	71,6	75,6	79,1	79,1	82
2008	71,42	102,6	101,1	96	100	98	103	93	87,6	105	109	145	101
2009	122,4	100,9											



Al 12 de gener de 2009 es posa en funcionament el centre de dia i menjador de Ca l'Ardiaca amb l'objectiu, entre d'altres, de descongestionar el menjador. A Ca l'Ardiaca es serveixen una mitja de 80 menjars diaris. Això explica al febrer es produeixi una baixada de persones ateses al menjador. Si a les dades del menjador hi sumam les de Ca l'Ardiaca, la gràfica se'ns representa de la següent forma:

Mitjana de racions diàries Menjador i ca l'ardiaca

Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	gener	Febrer
71,42	102,6	101,1	96	100	98	103	93	87,6	105	109	145	168	171



Altres dades del servei de menjador 2008

- Persones ateses pel servei de menjador per grup d'edat= el 51% dels 1.727 usuaris tenen entre 20 i 39 anys (835 persones); el 44% tenen entre 40 i 59 anys (787); el 5% té 60 i més anys (863).
- Persones ateses pel servei de menjador per principals nacionalitats= el 39% del total són espanyols (680 persones); l'12% són marroquins (193); el 5% són romanesos (99) el 5% són polonesos (93); el 4% són búlgars (65), el 4% són nigerians (58), 3% són algerians (58). El 28% restant dels usuaris (478) procedeixen d'altres 56 països.
- Persones ateses pel servei de menjador per centre derivant= el 36% dels usuaris provenen de Ca l'ardiaca 2 (Es Sostre) (619); el 21% de l'Alberg de Transeünts (365) el 16% del programa Turmeda (274); el 8% dels Serveis Socials d'Atenció Primària de l'Ajuntament de Palma (137); el 6% de Càritas (Atenció Primària) (105); el 5% de Sa Placeta (84); el 3% del SAIS de Casa de Família (54); ; el 5% restant (89 persones) provenen d'altres serveis.

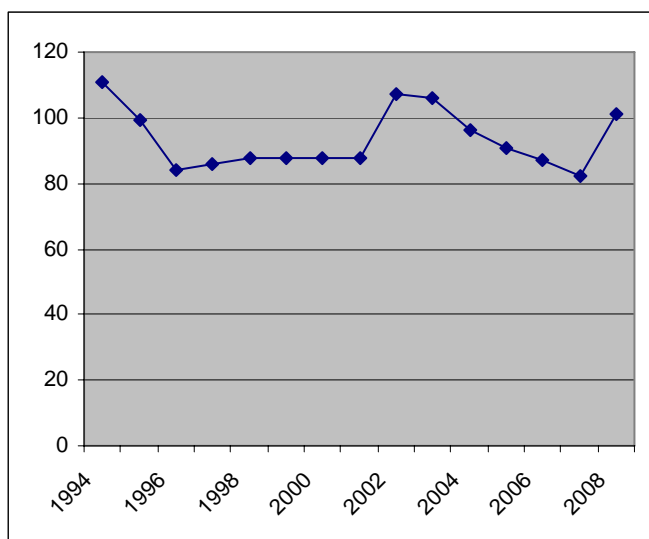
Si comparem aquestes dades amb les d'anys anteriors comprovam que s'han produït importants canvis, tant en l'augment de racions servides, com el comportament de la demanda dins l'any , com al perfil dels usuaris:

A principis d'any és va començar a notar un lleuger increment de les persones ateses, augment que continuà fins juny quan, es dona una petita disminució de la demanda , coincidint amb la temporada alta turística i , i per tant, amb una major oferta de treball (dinàmica habitual en la demanda del menjador).

Al mes de juliol , encara en temporada alta de treball, es registre un augment en les reccions diàries, cosa no habitual.

A partir d'aquest mes, és va estabilitzar fins l'octubre on va començar un augment d'entrades i no va parar de créixer fins el desembre, que va ser la punta més alta. En aquests moments si comptabilitzam les persones ateses a ca l'Ardiaca la mitja de racions ascendeix a 171. a la següent gràfica podem comprovar com la mitja de 2008 (101 racions) romp la tendència a la baixa que es donava des de 2002.

Estudi comparatiu de les mitges anuals de racions/dia



1994	111
1995	99
1996	84
1997	86
1998	88
1999	sense dades
2000	sense dades
2001	sense dades
2002	107
2003	106
2004	96
2005	91
2006	87
2007	82
2008	101

Pel que fa al perfil dels usuaris es pot destacar:

Durant els 2 anys anteriors les persones que acudien al centre havia estat, amb una gran majoria, d'exclusió social, però a partir del primer trimestre es comença a notar un increment de gent espanyola de edat compresa entre els 40 i 50 anys amb dificultats per trobar feina.

Destaca el cas de persones, moltes espanyoles, que havien estat usuàries del menjador anys enrere, que deixen de venir durant 3 o 4 anys (en els quals han estat treballant en economia submergida) i que ara tornen a entrar al circuit d'ajuda social per manca de treball.

També ens trobam amb persones que per primera vegada fan ús del servei. En aquest sentit ja no sols espanyols si no també comunitaris i no comunitaris.

Un dels primers col·lectius que retornen al servei (coincidint amb els primers símptomes de la recessió econòmica) després de no fer ús del servei durant un període llarg de temps, són els immigrants africans (subsaharians), que quasi bé havien deixat de venir des de l'any 2003-2004 (si ho han fet en casos puntuals però no amb grup tan nombrós com el darrer any). Creiem que una de les causes podria ser la baixa qualificació laboral, i que aquest fet és el que ha precipitat l'acomiadament, sobretot al sector de la construcció. Aquest col·lectiu va ser el primer que va transmetre als professionals del menjador els canvis que s'estaven produint en el mercat laboral.

Es dóna una variació en necessitats de les persones que acudeixen al centre: abans, la majoria, tenien unes mancances relacionades amb una situació d'exclusió greu (alcoholisme, toxicomanies, de salut mental, sense sostre etc). Ara, tot i que encara se segueix atenent aquest perfil la majoria d'ells són usuaris de Ca l'ardiaca i per tant són atesos al menjador del centre d'acollida. Per tant ens trobam entre la població atesa pel menjador, un grup de persones més normalitzada, derivada principalment pels serveis socials d'atenció primària municipals i de Càritas. S'estan atenent persones que han perdut la feina, que han consumit les prestacions de l'atur, desnonaments, etc., i això comporta un risc d'exclusió per a persones que no s'havien trobat mai en aquesta situació.

S'allarga el temps d'ús del servei ja que les persones amb possibilitat d'inserció laboral tenen més dificultats per trobar feina. També els serveis Socials d'atenció primària tarden més en donar les primeres cites per valorar els casos i mentre estan en espera d'ésser atesos fan ús del servei de menjador.

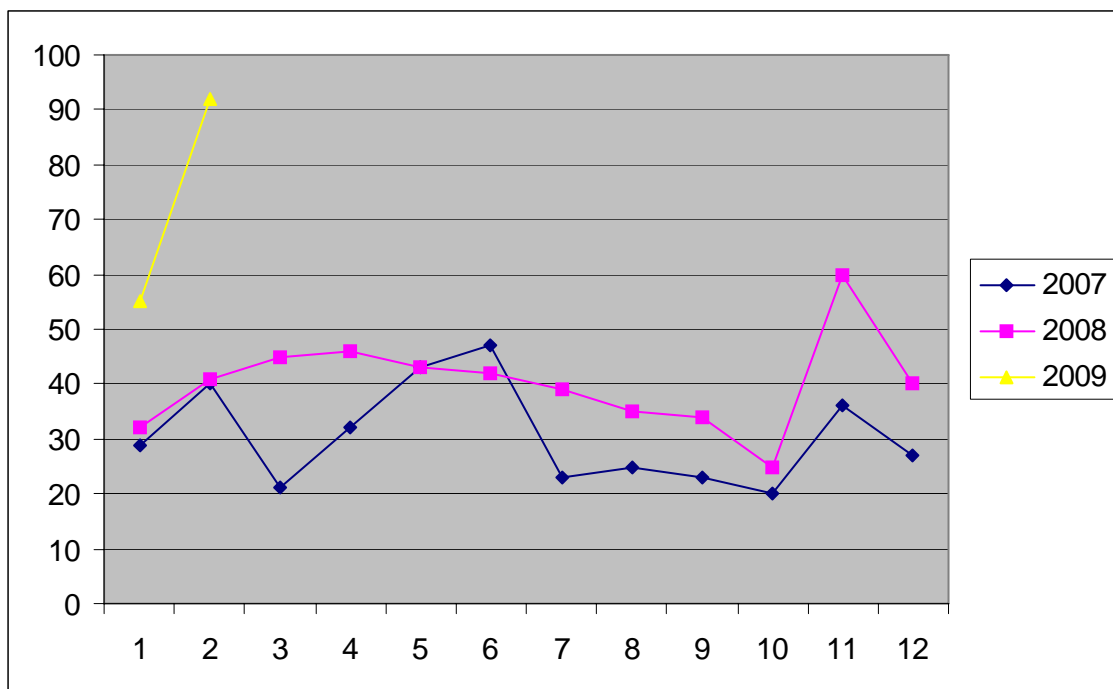


La Renda Mínima d'Inserció com a prestació econòmica que té l'objectiu de garantir uns ingressos mínims als nuclis o unitats familiars perquè puguin cobrir les despeses vitals mínimes, esdevé l'alternativa per aquelles persones que trobant-se sense feina han esgotat o no tenen dret a prestacions d'atur. Això s'evidencia amb l'important augment de beneficiaris de la prestació.

Evolució de l'RMI 2007-2009

	Beneficiaris 2009	Beneficiaris 2008	Beneficiaris 2007	Altes 2009	Altes 2008	Altes 2007
Gener	583	434	411	55	32	29
Febrer	640	443	422	92	41	40
Març		471	428		45	21
Abril		490	416		46	32
Maig		512	444		43	43
Juny		505	452		42	47
Juliol		506	440		39	23
Agost		508	440		35	25
Setembre		524	438		34	23
Octubre		531	422		25	20
Novembre		555	421		60	36
Desembre		569	434		40	27
Mitjana mensual	612	504	431	74	40	31

Representació gràfica de les altes (noves sol·licituds)

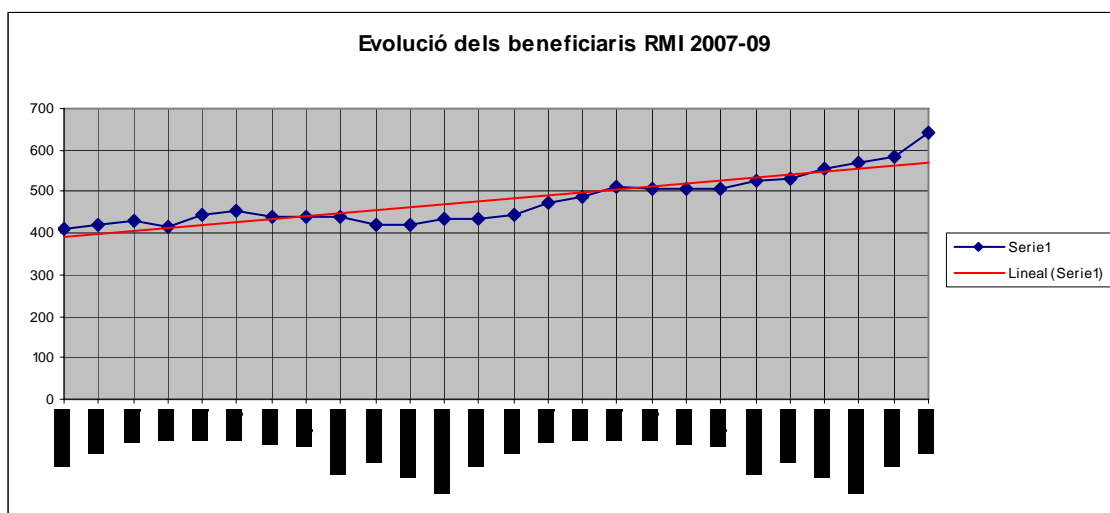
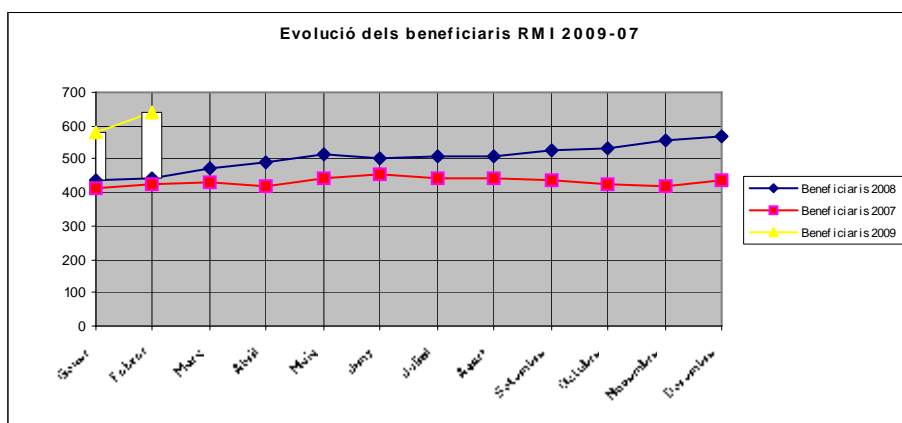


Es Produeix una espectacular pujada de les altes en el mes de febrer de 2009 (92 nous expedients quan la mitja del 2007 és de 31 expedients/mes i la de 2008 40 exp./mes).

Respon a la major dificultat de un sector de la població a accedir a una feina. Es tracta de persones que fins ara obtenien els seus ingressos des de l'economia submergida i que un cop perden la feina no tenen dret a cap tipus de prestació o subsidi. També s'observa que per primera vegada estan sol·licitant la RMI autònoms que han de deixar la seva activitat laboral per falta de feina i que tampoc tenen dret a prestacions de l'atur.

La incorporació d'aquestes persones bàsicament és per motius laborals/econòmics . El fet de que la inserció laboral en aquests moments és més complicada fa que els processos siguin més llargs.

En quant a número de beneficiaris (famílies que perceben la RMI) passam de 443 durant el mes de febrer del 2008 a 640 a febrer de 2009 (un increment del 44%)



Centres d'acollida

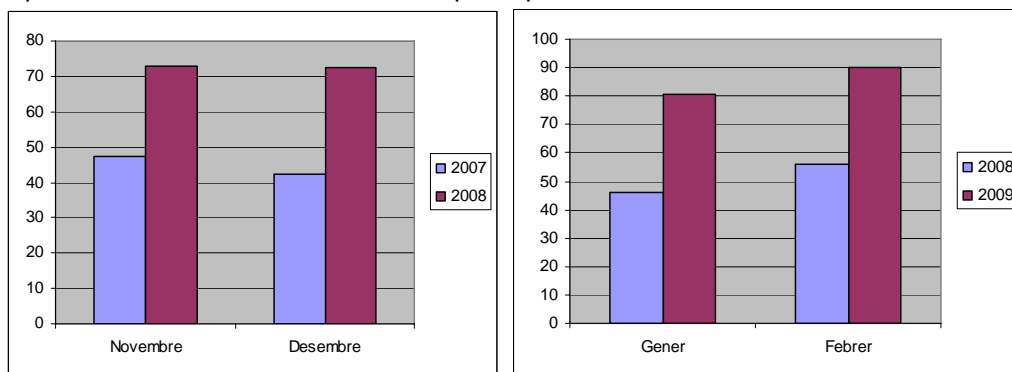
S'han recollit les dades referents a Ca l'Ardiaca, SAPS, Turmeda, Sadif, i Casa de Família. L'indicador que reflectirà l'augment de demanda d'acolliment és el nivell d'ocupació de Ca l'Ardiaca ja que és l'únic que de moment té llits lliures. Els altres centres són centres amb places molt limitades, per perfils concrets i en els quals el nombre de places ocupades des de fa mesos coincideix amb el nombre total de places disponibles en el centre (màxima ocupació per tant no hi ha variació). No obstant recollim dels centres esmentats indicadors que fan pensar en un canvi en el perfil de les persones que acudeixen al centre, i sobre tot, el fet de que es constata que un cop acollides, les persones usuàries del servei, romanen períodes més llargs, donada la major dificultat per trobar feina.

Ca l'Ardiaca

Mitja de places ocupades a Ca l'Ardiaca

	Novembre	Desembre	Gener	Febrer
2007-2008	47,3	42,12	46,16	56,17
2008-2009	72,73	72,29	80,58	89,85
% increment	53,76%	71,63%	74,57%	59,96%

El mes de febrer del 2008 es comença a notar un increment de les persones ateses en relació a l'any anterior. Aquest increment s'accentua en els darrers mesos del 2008 i primers del 2009. En aquests moments estan quasi en la ocupació plena.



Mitja anual de places ocupades

2005	36
2006	49
2007	49
2008	74

Perfil de les persones ateses:

Durant els darrers mesos es percep un canvi en el perfil de la persona que sol·licita acolliment a Ca l'Ardiaca. Es passa d'atendre quasi exclusivament a persones amb un perfil d'exclusió greu a atendre un cada vegada major grup de persones que no són el perfil habitual del circuit de marginalitat.

Pel que fa al sexe es denota un lleuger augment de la relació entre la població femenina i la masculina. La proporció habitual és la de un 10 % de dones per un 90,5 d'homes. En el període analitzat el percentatge de dones és de 12,18%.

Durant el període analitzat (novembre 2008-febrer 2009) incrementa el nombre d'usuaris de nacionalitat espanyola:

novembre:	56,72 % de les persones ateses són de nacionalitat espanyola
desembre	56'87%
gener	60'65%
febrer	61'35%

Pel que a la comunitat Autònoma d'origen el grup més nombrós pertany a les Illes Balears (16'94%) seguit d'Andalusia (11'89 %) i Catalunya (4'51%).

SAPS (INTRESS - Ajuntament de Palma)

Al SAPS es manté la tendència d'increment de persones ateses que ja es va detectar a l'anterior informe.

2007		
Octubre	Novembre	desembre
41		33,39
2008		
47	48	45,49
gener 2009		
51,3		

SADIF (Càritas- Ajuntament de Palma)

Si realitzam una comparativa de dades entre persones ateses (acollides i no acollides que han acudit al SADIF) l'any 2008 entre Gener i Març, i l'any 2009 entre Gener i Març, obtenim els següents resultats:

		2008	2009
		01/01/08 - 01/03/08	01/01/09 - 01/03/09
TIPUS DE CASOS			
DEMANDES SENSE ACOLLIDA	DONA	7	3
	F. MONOPARENTAL	8	4
	F. BIPARENTAL	2	2
TOTAL PERSONES		17	9
DEMANDES AMB ACOLLIDA	DONA	10	13
	F. MONOPARENTAL	7	8
	F. BIPARENTAL	5	3
TOTAL PERSONES		22	24

Podem anomenar com a observacions més significatives, l'increment dels casos demandants amb problemàtica mental important, així com també, destacar un cert nombre de demandes per maltractament enfocades a donar una solució més agilitzada de cara a una separació legal o divorci.

Tot i així, aquestes observacions encara no són lo suficientment evidents com per poder concretar-se en forma de xifres.

En quan a indicadors com ara, grups d'edat, nacionalitat i necessitats/demandes per problemàtiques variades (vivenda i sociolaboral majoritàriament), no presenten diferències massa notables per destacar com a variacions en el perfil dels demandants.

Servei d'acolliment per a ciutadans immigrants: Turmeda (Creu Roja) IMAS

El Centre disposa de 45 places d'acolliment per persones immigrants. Des del darrer trimestre del 2008 el nivell d'ocupació ha estat del 100 % . El que ha anat augmentant ha estat la llista d'espera que actualment és de 20 persones. Aquestes persones són ateses a Ca l'Ardiaca mentre esperen tenir plaça a Turmeda..

Pel que fa al perfil dels usuaris destaca com a canvis :

- Un augment de la població menor de 25 anys;
- Persones que han sol·licitat l'ajuda per retornar al seu país d'origen i que fan estada al centre fins que es pot fer efectiu el retorn;
- Augment dels casos amb problemàtica de salut mental relacionada amb un major estrès pel deteriorament de la seva situació socio-econòmica (principalment situacions relacionades amb pèrdua de la feina);
- Persones amb una major dificultat d'inserció laboral i per tant, amb un allargament del període d'estada al servei.
- S'ha passat d'un període mig d'estança un poc superior a 1 mes , a una estança mitja sobrepassa els dos mesos. També un factor que allarga el temps d'estada al servei és el fet de que els serveis socials primaris i els específics (retorn, recursos d'orientació laboral ...) estan saturats i tarden més en atendre a les persones del centre. De fet els professionals del centre destaquen les majors dificultats que en aquests moments tenen per atendre les necessitats dels usuaris: els serveis complementaris estan saturats.

UMES (Creu Roja-IMAS)

Segons dades de l'última memòria tècnica de la Unitat Mòbil d'Emergència Social, corresponent a l'any 2008, durant l'any 2008 hi ha hagut un augment significatiu d'usuaris nous, en comparança a l'any anterior que respon principalment als anomenats "Sense Sostre Temporals". A l'any 2007 es van atendre a 343 persones i durant l'any 2008, 383 persones.

Si s'analitzen les necessitats diagnòsticades per aquest grup de persones (Persones Sense Sostre Temporal) ens trobam que la segona principal problemàtica detectada és la d'Inserció Laboral i/o dificultat d'accés a l'ocupació, amb un total de 62 persones. La procedència de les persones que presenten aquesta problemàtica és de 19 persones extracomunitàries i 43 persones espanyoles o comunitàries. Referent a això destaquem, que aquesta problemàtica (inserció laboral) en memòries corresponents a anys anteriors no s'havia detectat per no ser una problemàtica comuna a un nombre significatiu d'usuaris.

Programa de Retorn Voluntari (CREU ROJA)

De l'anàlisi de les dades del programa de retorn voluntari es pot extreure :

- Augment de peticions de persones que estaven en situació regular i no han pogut renovar les targetes (per tant, tornen a estar en situació irregular)
- Augment de casos de tornada tramitada a través de l'INEM. L'INEM ha començat a realitzar els primers pagaments i, per tant, augmenten les peticions de bitllets a Creu Roja.
- Es Comencem a rebre demandes de Tornada de persones Marroquies en situació regular que voldrien anar-se un parell d'anys però després tornar (no es tramita perquè no volen renunciar a la documentació)
- Augmenta la informació de ciutadans comunitaris d'origen romanès i búlgar (que no podem tramitar per ser comunitaris)
- Augmenten peticions de persones amb règim comunitari o estrangers amb nacionalitat espanyola tramitada (que no es poden tramitar)
- Augmenten les peticions d'ajudes socials i econòmiques (aliments, pagament de lloguers, ..) que no tenen gens que veure amb el programa
- Comencen a venir famílies que volen retornar als seus fills al país d'origen i quedar-se ells a treballar aquí .
- Actualment es dona cita per al 28 d'Abril
- Moltes persones ja no sol·liciten cita perquè no tenen recursos per a mantenir-se els 2 mesos fins a acudir a la cita i 2 o 3 mesos més fins que ens contesten i autoritzen la tornada.
- Augmenten les peticions d'informació referides a entitats en general (consulats; associacions d'Immigrants; Serveis Socials, Casal d'Argentins, IMAS, Centres d'Acollida...)

OFIM Palma i Part forana (Creu Roja)

Principals problemàtiques detectades des del servei:

- Usuaris que es podrien regularitzar per arrelament, perquè ja duen tres anys a Espanya, no ho poden fer pel fet de que no poden optar a un precontracte laboral.
- Usuaris que ja han sol·licitat autorització per arrelament, que s'ha concedit i l'empresa no pot donar-los d'alta perquè en aquests moments no té treball.
- Usuaris que no tenen treball i que sol·liciten informació per a retornar al seu país.
- Usuaris que no tenen contracte laboral en el moment de renovar l'autorització.
- Usuaris que no han cotitzat el mínim establert per la normativa i que els deneguen l'autorització de residència i treball pel que estan en situació irregular.
- Increment considerable de derivacions a serveis Socials d'atenció primària.

PROJECTE HOME

S'incrementa el nombre de persones ateses als 2008 en relació a les ateses al 2007

Usuaris atesos a la Unitat de Diagnòstic de Projecte Home Balears		Valors mensuals		Total trimestral		Total anual	
		feb-08	feb-09	4rt trim. 2007	4rt trim. 2008	2007	2008
Indicadors d'augment de la demanda	Usuaris atesos	87	89	151	183	571	749
	Usuaris que ingressen a programes de Projecte Home Balears des de la Unitat de Diagnòstic	35	37	88	108	334	432

Usuaris atesos a la Unitat de Diagnòstic de Projecte Home Balears		Valor %		% Trimestral		% Anual	
		feb-08	feb-09	4rt trim. 2007	4rt trim. 2008	2007	2008
Indicadors de perfil de la demanda	Sexe						
	Homes	73,3	86,7	79,5	86,2	87,7	84,2
	Dones	26,7	13,3	20,5	13,8	12,3	15,8
	Edat						
	Menors 25	25,5	22,9	24,5	24,6	22,2	24
	De 25 a 39	21,5	54,1	15,6	16,5	63,2	58,9
	A partir de 40	53	23	59,9	58,9	14,6	17,1
	Nivell estudis acabats						
	Primaris o sense estudis	7,8	2,1	8,4	3,3	10,1	6,1
	Secundària obligatòria/EGB	62,7	85,4	72	78,3	73	73
	Batxillerat o superiors	29,5	12,5	19,6	18,4	16,9	20,9
	Situació laboral						
	Ocupat indefinit	27,5	27,1	24,5	13,6	28,3	21,1
	Ocupat temporal	15,7	18,8	11,3	9,9	14	14,5
	Aturat sense ocup. Anterior	3,9	2,1	9,4	2,3	4,7	4,5
	Aturat amb ocup. Anterior	35,3	43,8	40,6	58,7	40,5	46,3
Pensionistes, IL, estudiants, altres situacions	17,6	8,2	14,2	15,5	12,5	13,6	