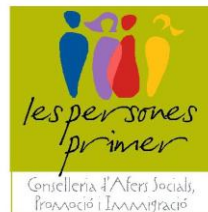




**Govern
de les Illes Balears**

Conselleria d'Afers Socials,
Promoció i Immigració



PLA ESTRATÈGIC DE SERVEIS SOCIALS 2011-2014

VOLUM I:
DIAGNÒSTIC PER A L'ELABORACIÓ
DEL PLA ESTRATÈGIC

ÍNDEX	Pàgina
1. Introducció	3
2. Objectius	4
3. El context sociodemogràfic de les Illes Balears	5
3.1. La població de les Illes Balears	5
3.2. L'allargament de l'esperança de vida i l'envelliment de la població. Implicacions	5
3.3. La transformació de les llars. Implicacions	7
3.4. L'augment de la vulnerabilitat social. Implicacions	9
4. Les situacions de necessitat	11
4.1. Situacions de necessitat per manca d'autonomia	12
4.2. La situació de necessitat en l'àmbit relacional	14
4.3. La situació de necessitat en l'àmbit material i instrumental	17
5. El sistema de serveis socials	27
5.1. La situació dels serveis socials	27
5.2. L'ocupació i els professionals dels serveis socials comunitaris	32
5.3. Les persones usuàries dels centres de serveis socials	35
5.4. Conclusions sobre l'estructuració dels serveis socials	40
6. Aproximació a la despesa social	40
7. Síntesi dels capítols: les situacions de necessitat, el sistema de serveis socials i la despesa social	44
8. Estat de les infraestructures dels serveis socials especialitzats i específics	48
8.1. Introducció	48
8.2. Sectors de població i tipologia de serveis	49
8.3. Metodologia	51
8.3.1. Determinació de necessitats: població global i prevalences	51
8.3.2. Oferta de serveis	52
8.3.3. Determinació de les poblacions potencials usuàries dels serveis: mapa de necessitats assistencials	54
8.3.4. Pla d'inversions	55
8.3.5. Priorització de les inversions	57

1) Introducció

Aquest document, Diagnòstic per a l'elaboració del Pla Estratègic de Serveis Socials, constitueix el primer volum del Pla Estratègic de Serveis Socials de les Illes Balears, i correspon a la diagnosi actual de la població i de l'estat del sistema de serveis socials. S'hi s'analitzen i s'hi identifiquen les necessitats socials prioritàries, així com l'avaluació de l'acció del sistema de serveis socials.

L'aprovació de la Llei 4/2009, de serveis socials, representa un canvi important en l'estructuració del sistema de serveis socials, ja que suposa donar caràcter normatiu als instruments tècnics que han de regir el funcionament del sistema –la cartera de serveis socials, el pla estratègic, els òrgans de coordinació i la resta de normativa que ha de desplegar la Llei.

La Llei 4/2009 defineix el Pla Estratègic de Serveis Socials com un instrument per a l'ordenació de les “mesures, recursos i actuacions necessaris per aconseguir els objectius de la política de serveis socials” (article 32). Així mateix, estableix que ha de contenir l'anàlisi de les necessitats i de la demanda social de prestacions, els objectius de cobertura i les previsions necessàries per elaborar la cartera de serveis.

Aquest informe ha estat elaborat per la Direcció General de Planificació i Formació de Serveis socials, i ha tingut la supervisió del Comitè d'Avaluació de Necessitats Socials.

La primera i segona part del diagnòstic són la introducció i els objectius del document.

La part tercera està dedicada a l'anàlisi del context sociodemogràfic, i se centra en dos aspectes rellevants per al sistema de serveis socials: les transformacions poblacionals com a conseqüència del procés d'envelliment demogràfic, del nou fenomen migratori, dels canvis en les estructures de les llars, i les situacions de vulnerabilitat social.

En la part quarta, es presenten els resultats de l'anàlisi de les necessitats socials d'atenció prioritària a les Illes Balears. Es parteix d'un marc conceptual que ordena les necessitats socials en tres grans categories: necessitats per manca d'autonomia, necessitats derivades de l'àmbit de les relacions familiars i socials, i necessitats de caràcter material i instrumental.

En la part cinquena s'analitza el sistema de serveis socials.

La part sisena analitza la despesa social a les Illes Balears.

La part setena inclou les conclusions generals de cada part en forma de síntesi dels resultats analitzats anteriorment.

I, finalment, en la part vuitena s'analitza l'estat actual de les infraestructures relatives als serveis especialitzats i específics, i es fa una projecció de creixement de places per poder donar cobertura a les necessitats de la població.

2) Objectius

L'objectiu principal d'aquest informe és el diagnòstic dels serveis socials, que ha de permetre avaluar l'acció del sistema de serveis socials en relació amb les necessitats socials de la població. Alhora, el projecte preveu els objectius específics següents:

- Aportar una visió global de la composició i l'estructura de la societat de les Illes Balears en termes sociodemogràfics.
- Aportar una bateria d'indicadors que permeti identificar les principals necessitats de serveis socials de la població de les Illes Balears, així com fer un seguiment continuat de la seva evolució.
- Analitzar els resultats dels indicadors socials per identificar les principals necessitats socials a les Illes Balears.
- Analitzar l'actuació dels sistema de serveis socials.
- Analitzar la relació entre l'actuació del sistema de serveis socials i les necessitats socials identificades, per determinar els nivells de cobertura i les diferències entre la demanda real i la potencial.

Es tracta de fer una anàlisi de les transformacions que s'han produït en els últims anys.

En segon lloc, s'estudien les necessitats que tenen els individus derivades dels factors estructurals. I en tercer lloc, s'aprofundeix en l'anàlisi del sistema de serveis socials, amb l'objectiu de posar-lo en relació amb les necessitats socials detectades.

Les dades d'aquest diagnòstic, són el punt de partida per pensar, dissenyar i elaborar el Pla Estratègic de Serveis Socials de les Illes Balears dels propers quatre anys; així com la base per implantar un sistema estable d'anàlisi de les necessitats socials que permeti orientar la planificació en matèria de serveis socials.

3) El context sociodemogràfic

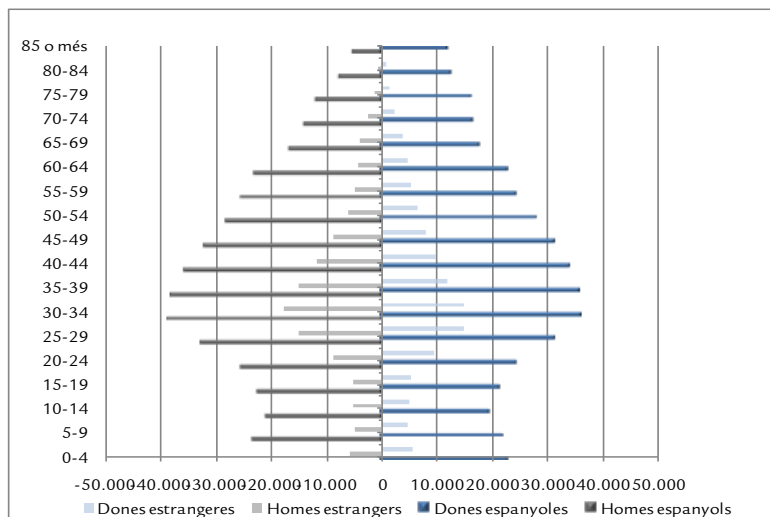
3.1. La població de les Illes Balears

Segons les dades del padró d'habitants, l'1 de gener de 2009 la població de les Illes Balears era d'1.095.426 (551.079 homes i 544.344 dones).

Després d'un període d'estancament, entre el 1990 i 1998, en què la població de les Illes Balears només va augmentar 28.565 habitants, el fenomen migratori dels darrers anys ha provocat un creixement de població ràpid i en un període breu de temps, sobretot durant els primers anys del segle XXI. Entre l'any 2000 i el 2006, la població balear es va incrementar en més de 155.000 persones.

L'any 2009, les Balears tenien més de dos-cents mil residents estrangers; concretament, 237.562, 123.658 dels quals són homes i 113.904 són dones, que es concentren, pel que fa a la variable edat, majoritàriament entre els 20 i 44 anys (54,3 %), mentre que pels residents nacionals aquest percentatge és només d'un 38,8 %. Aquesta forta arribada d'estrangers joves en un període tan breu de temps ha tingut com a resultat diferents efectes demogràfics en el conjunt de la població. A més de generar un creixement poblacional ràpid, ha provocat canvis en l'estructura d'edats, frenant el procés d'envelliment, i ha contribuït a recuperar la natalitat.

Gràfic 1. Piràmides de població segons la nacionalitat. Illes Balears. 2009



Font: elaboració pròpia a partir de dades del padró d'habitants. IBESTAT.

3.2. L'allargament de l'esperança de vida i l'envelliment de la població

L'esperança de vida ha passat de 76,1 anys el 1991 a 81,2 anys el 2008. En el cas dels homes, dels 72,4 anys assolits el 1991 s'ha passat a 78,4 l'any 2008. En el cas de les dones, s'ha passat de 80 anys el 1991 a 84,1 el 2008. Aquestes

dades indiquen que l'esperança de vida augmenta més ràpidament en el cas dels homes que en el de les dones. De manera general, a Europa la diferència entre l'esperança de vida de les dones i els homes està en via d'equilibrar-se.

L'envelliment demogràfic és un procés de canvi en l'estructura d'edats que s'expressa amb un augment de la mitjana d'edat de la població. Es tracta d'un procés que es va començar a produir fa més d'un segle i s'explica sobretot per l'increment de la supervivència de la població (progressiu augment de l'esperança de vida). El descens del volum de naixements, que cap a la meitat de la dècada de 1970 va ser molt pronunciat a les Balears i Espanya, també ha incidit en aquest procés.

Els índexs d'envelliment (pes de la població de 65 anys i més sobre la població de menys de 15) i de sobreenvelliment (pes de la població de 85 anys i més sobre la població de 65 anys i més) segueixen pautes diferents segons les illes. L'índex d'envelliment no és gaire uniforme al llarg de les illes; així doncs, Eivissa és l'illa menys envellida, amb un 68 % (tot i ser l'illa que en el període estudiat experimenta el creixement més elevat), mentre que Formentera i Mallorca són les que mostren els valors més alts, amb un 90 % i un 83 %, respectivament. Els municipis més envellits els trobam a la serra de Tramuntana i a l'interior de Mallorca. D'altra banda, l'índex de sobreenvelliment presenta uns valors territorialment més uniformes i presenta una tendència creixent continuada.

Taula 1. Evolució dels índexs d'envelliment i sobreenvelliment segons illes. 1998-2009

	1998		2009	
	Índex envelliment	Índex sobreenvelliment	Índex envelliment	Índex sobreenvelliment
Illes Balears	79,0%	10,5%	81,0%	12,5%
Mallorca	83,0%	10,5%	83,0%	12,8%
Menorca	77,0%	11,1%	78,0%	12,0%
Eivissa	58,0%	9,3%	68,0%	11,0%
Formentera	79,0%	12,2%	90,0%	11,0%

Font: Elaboració pròpia a partir de dades de l'IBESTAT.

La importància demogràfica que ha adquirit la vellesa en les darreres dècades s'ha convertit en una qüestió central del debat sobre el futur de la població, sobretot per les repercussions socials i de despesa pública que aquest fenomen pot desencadenar.

Implicacions:

Un dels principals efectes del procés d'envelliment de la població és, inevitablement, l'increment de les persones dependents i l'increment de les responsabilitats d'atenció i de cura als familiars propis. Tot i que les situacions de dependència no només es refereixen a les persones més grans de 65 anys, la seva influència sí que augmenta amb l'edat i, per tant, en una situació

d'envelliment progressiu de la població és previsible que augmentin les situacions de dependència.

Així, a causa del procés d'envelliment i, sobretot, a l'augment del volum de les persones més grans de 75 anys dins el grup de la gent gran (que es coneix com a sobreenvelliment), s'estan generant canvis en les tendències que afecten les situacions de dependència: d'una banda, les persones amb problemes més greus de salut ara sobreviuen en edats més avançades i, per tant, els guanys en esperança de vida són anys que es viuran amb discapacitat. Per altra banda, el nombre d'anys viscuts amb discapacitat tendeix a disminuir, a causa del control de la progressió de les malalties cròniques i a mesura que les noves cohorts de persones amb més bona salut entren dins del col·lectiu.

Les conseqüències econòmiques que en el futur pot tenir el previsible augment del nombre de gent gran dependent, sobretot en relació amb la sostenibilitat del sistema de la Seguretat Social i el d'atenció a la dependència, ens pot portar a un ajustament en l'aplicació de la Llei i a complements de pensió pública.

3.3. La transformació de les llars

En les darreres dècades del segle XX, tant a Espanya com a les Illes Balears, les llars han sofert grans canvis. A partir dels anys vuitanta, l'evolució es va accentuar i la família nuclear va deixar de ser quasi universal. D'una banda, el decreixement de la fecunditat, juntament amb el procés de simplificació de les llars (reducció del nombre de membres de diferents generacions que hi conviuen o bé persones alienes al nucli familiar) i, de l'altra, l'augment de persones que viuen soles, expliquen aquesta tendència.

En el cas de les llars, la taxa anual de creixement acumulatiu per al període 1991-2001 va ser d'un 31,2 %, (per a Espanya, un 19,7 %). En el cas de la població, aquest creixement fou d'un 18,7 % en el cas de les Balears, la qual cosa suposa que el nombre de persones per llars es va anar reduint. Segons l'última dada disponible, que fa referència a l'any 2008, és de 2,6 persones, una xifra que es troba per davall de la mitjana que comptabilitzava l'any 1991, que era de 3,04 persones per llar.

Com es pot observar en la taula següent, les llars unipersonals i les llars sense nucli, és a dir, les formades per persones no emparentades per llaços d'aliança ni de filiació, s'incrementen considerablement. A partir de les dades de l'Enquesta modular d'hàbits socials (taula 3), es pot apreciar com aquest percentatge és d'un 14,14 %.

A les Illes Balears, l'any 1991 un 16,7 % de les llars era unipersonal, mentre que el 2001 representaven el 26,1 %. Actualment, aquest percentatge és del 29,1%

segons dades de l'Enquesta modular d'hàbits socials. L'augment del nombre de persones soles, està clarament vinculat al procés d'envelliment, també a la major incidència de la separació i del divorci en el matrimoni i a l'increment de persones que opten per viure soles.

Taula 2. Evolució del percentatge de llars segons tipus. Illes Balears. 1991-2001

	1991	2001
Llars unipersonals	16,7%	26,1%
Llars nuclears	81,0%	66,2%
Llars sense nucli	2,3%	7,9%

Font: elaboració pròpia a partir de les dades del cens de 1991 i de 2001. INE

Les llars formades per un sol progenitor amb fills a càrrec, segons dades de l'Enquesta modular d'hàbits socials, representen un 5,9 % de les llars de les Balears.

Taula 3. Llars segons tipologia. Illes Balears. 2009

	Total	Percentatge
Total llars	417.565	100
Una persona de menys de 65 anys	72.806	17,44
Una persona de 65 o més anys	48.704	11,66
Parella sense fills, ambdós de menys de 65 anys	53.801	12,88
Parella sense fills, almenys un de 65 anys i més	29.624	7,09
Parella amb algun fill dependent	78.919	18,90
Resta de parelles amb fills	50.056	11,99
Un adult amb fills	24.629	5,90
Altres llars	59.027	14,14

Font: Enquesta modular d'hàbits socials

Implicacions:

Les llars monoparentals es troben desproporcionadament distribuïdes segons el sexe de la persona que les lidera (segons dades de l'Enquesta de condicions de vida 2006). Actualment estaríem parlant que quatre de cada cinc llars d'aquest tipus estarien liderades per dones. L'edat és un element determinant en aquest col·lectiu de pares i mares, fonamentalment per la situació de dependència que caracteritza a aquest tipus de famílies (progenitors amb fills i filles dependents).

En relació amb l'activitat econòmica de dones i homes en les llars monoparentals, la majoria té un treball assalariat, tot i que el pes dels homes és molt major (6 punt per sobre). Les dones que lideren aquest tipus de famílies desenvolupen un tipus de feines amb unes característiques molt concretes com són: precarietat, temps parcial, ocupació submergida... Unes característiques aquestes que ens donen una idea del nivell d'ingressos i de l'estabilitat

econòmica que experimenten aquestes llars, i també les raons que expliquen la situació d'empobriment que afecta a aquestes.

3.4. L'augment de la vulnerabilitat social

Les intenses transformacions demogràfiques, socials i laborals que s'observen a les Illes Balears i a Espanya durant els últims anys (l'increment de la població estrangera, la globalització econòmica, la flexibilització de les relacions laborals, la mobilitat dels treballadors, la inestabilitat en el lloc de feina, etc.), afecten de manera molt directa la qualitat de l'ocupació que es crea i les condicions de treball i de vida de les persones.

Les Illes Balears és una de les comunitats autònomes més dinàmiques demogràficament, ja que presenta el percentatge de creixement anual de població més alt de totes les comunitats autònomes en els darrers anys. D'entre els diversos factors demogràfics, probablement les migracions són la variable més significativa en l'explicació de l'augment de la grandària de la població i en la seva composició. D'aquesta forma, els fluxos migratoris s'han convertit en un dels factors més influents que han fet canviar les pautes, les tendències i les característiques de les estructures de població de les Illes.

Les Illes Balears és la comunitat autònoma amb més estacionalitat d'Espanya. D'aquesta estacionalitat i de l'especialització turística de l'economia s'han generat unes relacions laborals que presenten unes característiques pròpies. L'estacionalitat provoca temporalitat (en termes de discontinuïtat en el treball) i aquest és un element determinant del tipus de relacions econòmiques i socials que es produeixen a les Balears. El mercat de treball de les Illes Balears presenta una important mobilitat d'entrada i sortida en funció del nivell d'oportunitats que aquest mercat genera (especialment de les dones i els joves).

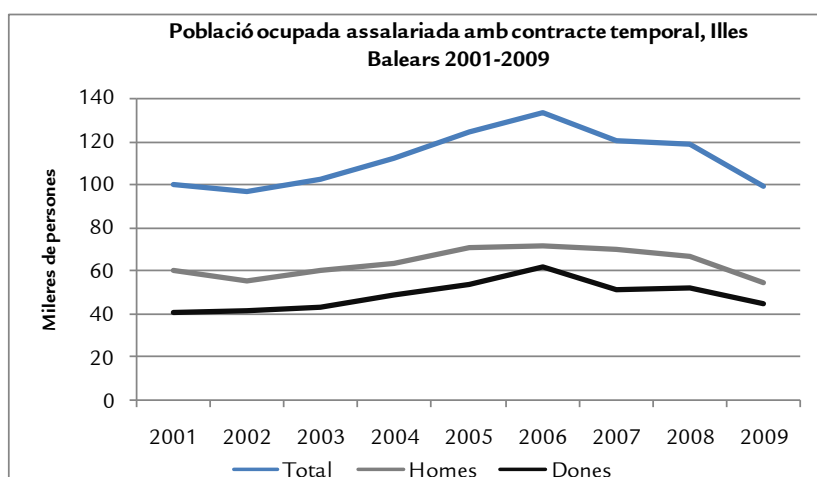
Aquests profunds canvis en el sistema productiu tenen una repercussió evident en el contingut i les condicions del treball. Les conseqüències més immediates i significatives, des del punt de vista que ens ocupa, afecten el que podríem denominar la pròpia qualitat del treball que s'ofereix. Un nombre creixent dels llocs de feina disponibles o creats en aquests últims anys entren dins la categoria de precaris. Es tracta d'un fenomen comú a tots els països europeus, però té una repercussió especial a Espanya, on es registren els índexs de temporalitat i de rotació en l'ocupació més alts entre els països d'Europa (i, a escala estatal, les Balears són la comunitat autònoma amb la més gran temporalitat i rotació en l'ocupació).

Com es pot observar en el gràfic següent, l'extensió del treball temporal en els darrers anys s'ha donat en la fase expansiva, mentre que en el moment de recessió econòmica com l'actual aquesta excessiva i elevada taxa de

temporalitat el que ha comportat ha estat una elevada taxa d'atur, a causa de l'impacte de la crisi econòmica i la incidència de l'atur a les Illes.

La taxa de temporalitat a les Illes Balears s'ha situat en aquest període analitzat en valors que se situen entre un 33,2 % (2006) i un 25 % (2009), mentre que per a Europa la taxa de temporalitat la trobam situada en un 13,5 % de mitjana per a 2009.

Gràfic 2. Evolució de la població ocupada assalariada amb contracte temporal. Illes Balears. 2001-2009



Font: elaboració pròpia a partir de les dades de l'Enquesta de població activa. INE

Implicacions:

Aquesta situació de crisi econòmica està transformant els perfils de persones beneficiàries de rendes mínimes. Ja s'han ampliat i s'han diversificat els perfils de persones que necessiten ajudes exclusivament econòmiques i no tan enfocades a la inserció laboral.

Actualment es constata un augment de les prestacions econòmiques vinculades al Pla de Prestacions Bàsiques (PPB). Es tramitaren 19.019 ajudes econòmiques, 3.852 ajudes més que l'any 2008 (un 25,4 % més).

Durant l'any 2009, la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració, va posar a disposició dels ajuntaments els ajuts econòmics d'urgència social, adreçats a persones i famílies que verem reduïts els seus ingressos econòmics a conseqüència de la crisi i, per tant, havien entrat en una situació de vulnerabilitat i de dificultat per cobrir les seves necessitats bàsiques.

S'han beneficiat dels ajuts econòmics un total de **1.752 famílies** de les Balears, 570 de les quals han rebut més d'una vegada la prestació (la qual cosa suposa que estiguem parlant de 1.182 famílies), cosa que en termes percentuals

representa un 32,5 % del total de famílies beneficiàries. S'han tramitat un total de **2.398 ajuts econòmics**, 1.143 dels quals han estat en concepte d'alimentació, amb un import mitjà de 230 €. En relació amb les despeses generals, aquesta és la segona categoria per ordre d'importància, i el total d'ajuts tramitats sota aquest concepte ha estat de 761, amb un import mitjà de 278,5 €. I els ajuts destinats a cobrir les necessitats d'allotjament han estat 494, amb un import mitjà de 449,2 €.

L'excessiva temporalitat té importants conseqüències socials, com ara la reducció en el ritme de formació de noves llars i en la taxa de fertilitat. La incertesa en el nivell d'ingressos futurs, derivada de l'encadenament excessiu de contractes temporals pot afectar de forma negativa decisions vitals, com ara l'emancipació dels joves o la de tenir fills.

I finalment, l'extensió de feines amb salaris baixos ha fet emergir un nou col·lectiu vulnerable socialment: les persones treballadores pobres. Evidentment, el sistema de protecció social més difós és el de l'ocupació estable i protegida, que constitueix la font de protecció per a les persones treballadores i les seves famílies; però el nou mercat de treball permet que hi hagi, segons dades de 2009, al voltant d'un 25 % de la població ocupada en risc de pobresa (un 6,7 % per a les persones assalariades i un 47,7 % per a les persones autònomes i empresaris sense assalariats).

4) Les situacions de necessitat

Partim de la definició de necessitats socials definides en el Pla Estratègic de Serveis Socials de Catalunya 2010-2013, d'acord amb la Llei 12/2007, de serveis socials, que són "les que repercuteixen en l'autonomia personal i el suport a la dependència, en una millor qualitat de vida personal, familiar i de grup, en les relacions interpersonals i socials i en el benestar de la col·lectivitat. Les necessitats personals bàsiques són les pròpies de la subsistència i la qualitat de vida de cada persona".

Per analitzar les situacions de necessitat d'atenció prioritària definides a la Llei 4/2009, de serveis socials de les Illes Balears, hem optat per aquesta classificació de necessitats, perquè agrupa i ordena per característiques que distingeixen el col·lectiu d'afectats de la resta de la població i, que en definitiva són els que es recullen a l'article 6 de la Llei 4/2009. Aquesta agrupació, metodològicament, també ens ha convençut amb vista a poder fer l'anàlisi de les causes que provoquen el problema sobre el qual l'Administració ha d'intervenir. L'anàlisi de les causes és un factor determinant en l'avaluació de necessitats.

La finalitat última d'una política pública,¹ allò que en justifica l'existència, “hauria de ser mitigar un determinat problema social”. En aquest sentit, “un problema social pot conceptualitzar-se com l'existència entre una discrepància entre allò que és (l'estat actual) i allò que hauria de ser (l'estat desitjat). L'objectiu de la política pública consistiria a modificar l'estat actual de coses, mitjançant el conjunt d'intervencions que es prevegin en cada cas, per tal d'aproximar-nos a la situació desitjada”.

4.1. Situacions de necessitat per manca d'autonomia

Aquesta categoria inclou aquelles necessitats vinculades amb l'estat permanent en què es troben les persones que, per raons derivades de l'edat, la malaltia o la discapacitat, i vinculades a la manca d'autonomia física, mental, intel·lectual o sensorial, necessiten l'atenció d'altres persones, ajudes importants per dur a terme activitats bàsiques de la vida diària o, en el cas de les persones amb discapacitat intel·lectual o malaltia mental, altres suports per a la seva autonomia personal. L'estructura conceptual conté les següents subcategories:

- **Dependència:** s'hi inclouen totes les necessitats que siguin coherents amb la definició que preveu la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, independentment del procés d'implementació de la Llei.
- **Discapacitat:** s'hi inclouen totes les necessitats que tenen a veure amb la restricció o l'absència de la capacitat que té un ésser humà per fer una activitat en la forma o dins del marge que es considera normal.
- **Incapacitat:** és la situació de desemparament en què es poden trobar persones adultes que no són capaces d'autogovernar-se i de desenvolupar les activitats quotidianes amb la necessària autonomia personal, hagin estat incapacitades o no judicialment, essent presumible en tot cas la seva possible incapacitació, i que no disposen de persones, familiars o d'altres, que cobreixin les seves necessitats d'atenció i defensa dels seus interessos.
- **Malaltia mental:** és una alteració dels processos cognitius i afectius del desenvolupament, considerat com a anormal per al grup social de referència del qual prové l'individu. Es troba alterat el raonament, el comportament, la facultat de reconèixer la realitat o d'adaptar-se a les condicions de vida. Depenent del concepte de malaltia que s'utilitzi, alguns autors consideren més adequat utilitzar en el camp de la salut mental el terme “trastorn mental”. Sobretot en aquells casos en que l'etiologia biològica no està clarament demostrada, com succeeix en la majoria dels trastorns mentals.

¹ Vegeu *Guia pràctica 2. Avaluació de necessitat socials*. Barcelona: Institut Català d'Avaluació de Polítiques Públiques, 2009. (Col·lecció *Ivàlua de guies pràctiques sobre avaluació de polítiques públiques*)

La situació de manca d'autonomia

En les societats capitalistes actuals (de l'estat del benestar), la percepció de la manca d'autonomia com a necessitat social ha adquirit una importància creixent en els darrers temps, en gran part com a conseqüència de l'envelliment demogràfic. Des d'un punt de vista social, la persona que necessita l'ajuda de tercers per poder fer activitats bàsiques de la vida diària és tan important com la persona que ofereix aquesta ajuda. En les nostres societats, a banda del treball de mercat, hi ha una sèrie d'activitats que es desenvolupen al marge d'aquest, sense les quals el primer no podria existir. D'aquestes, la més destacada és el treball domèstic i de cures directes a les persones. S'ha de dir que a les Balears, com en altres països del sud d'Europa, la responsabilitat de la cura de persones amb manca d'autonomia ha descansat normalment en la família, i principalment són les dones les que es responsabilitzen d'aquesta feina.

A les Illes Balears, les situacions de discapacitat afecten a un 6,41 % de la població (segons dades de l'Enquesta de discapacitats, autonomia personal i situacions de dependència de l'INE). Les taxes més altes de discapacitat es localitzen per aquest ordre a l'illa de Mallorca, Menorca i les Pitiüses. Aproximadament, la meitat de les persones amb discapacitat (un 47 %) de les Illes té reconegut un grau superior a un 64 %.

Segons la tipologia de discapacitats, l'any 2009 les persones amb situació de discapacitat psíquica representen un 12,3 % del total de discapacitats reconegudes legalment.

Quan la necessitat d'ajuda resulta indispensable per fer les activitats bàsiques de la vida diària, les persones amb discapacitat perden l'autonomia personal. Segons les dades de l'Enquesta modular 2010 d'hàbits socials,² la proporció de persones dependents és de 2,63 % de la població de Balears, la qual cosa es tradueix en prop d'11.000 llars amb persones en situació de dependència.

En relació amb les persones incapacitades, i segons dades del Programa d'Acció Tutelar Aldaba a través del conveni signat entre el Govern de les Illes Balears, el Consell Insular de Menorca, el Consell Insular d'Eivissa i l'Ajuntament de Palma, hi ha un total de 453 persones que han estat incapacitades judicialment (segons dades de 2002, les tuteles assumides entre 2001 i 2002 foren 45, fet que suposa un increment de 408 tuteles assumides; també s'ha de recordar que en aquests anys el conveni només era vigent amb

² Publicada el 22 de novembre de 2010 per l'Institut d'Estadística de les Illes Balears (IBESTAT), és la primera enquesta que ha elaborat aquest institut amb la col·laboració de les conselleries d'Afers Socials, Promoció i Immigració i d'Educació i Cultura, i de la Fundació Illes Balears Innovació Tecnològica.

l'Ajuntament de Palma). Això suposa que la tutela d'aquestes persones incapacitades no sempre pot ser exercida pels seus familiars; per això, la legislació ha previst la possibilitat que les funcions tutelars siguin assumides per institucions que s'ocupin de la protecció social de les persones afectades i de l'administració dels seus béns.

Segons dades de l'Enquesta de salut de les Illes Balears (2007), un 25,1 % (l'any 2001 aquest percentatge només era d'un 11,2 %) de la població de les Illes Balears estava en risc de patir un trastorn mental, risc més elevat en les dones (31,5 %) que en els homes (18,8 %). El benestar psicològic variava notablement en funció de l'edat i el sexe. Les diferències més notables per sexe s'observaven en edats intermèdies. Per contra, en els més grans de 65 anys s'observava una prevalença entre els homes que tendia a igualar les dones.

La probabilitat de patir un trastorn mental era més freqüent entre les classes socials desfavorides, sobretot entre les dones, en un 34,9 % (treballadors manuals qualificats, treballadors manuals semiqualficats i treballadors manuals no qualificats).

4.2. La situació de necessitat en l'àmbit relacional

Aquesta categoria inclou aquelles situacions de necessitat derivades dels vincles socials, tant en l'entorn social com en el comunitari. Inclou totes les situacions de necessitat en les quals el dèficit en les relacions socials, la manca de relacions i/o l'existència d'unes relacions disfuncionals creen vulnerabilitat o risc en les persones. En poden identificar dues subcategories:

- **Relacions familiars disfuncionals:** situacions provocades per la manca de compliment de les funcions de suport i ajuda que ha de desenvolupar la família. S'hi inclouen situacions de violència (masclista i contra els infants), situacions de desemparament i de negligència en l'atenció a persones vulnerables (infants i gent gran i/o amb discapacitat), i també l'aïllament de xarxa familiar.
- **Dèficits en les relacions socials:** situacions en què una persona o un grup mostra dificultats per integrar-se en el seu entorn més immediat. L'origen d'aquestes dificultats pot ser divers i tant pot trobar-se en la mateixa persona i/o grup (aïllament social) com en el seu entorn (estigmatització i rebuig), o en ambdues parts.

En relació amb l'article 6 de la Llei 4/2009, s'inclouen els apartats: *d*) necessitat social, com ara la relacionada amb la manca d'habitatge o amb la desestructuració familiar; *f*) violència masclista i les diverses manifestacions de violència familiar; *g*) discriminació per raó de sexe, lloc de procedència, discapacitat, malaltia, ètnica, cultura o religió o per qualsevol altra raó; *h*) dificultat d'integració familiar o comunitària

derivada de la drogodependència i d'altres addiccions; i) vulnerabilitat, exclusió i aïllaments socials.

Segons dades de l'Enquesta modular d'hàbits socials, hi ha 48.704 persones de 65 i més anys que viuen soles a les Illes Balears (64,2 % són dones i 35,8 % són homes); això suposa un 4,45 % sobre el total de la població, i un 32,5 % de la població de 65 i més anys. D'aquestes, un 15,7 % mai o quasi mai manté relació amb els seus familiars, i un 18,2 % tampoc manté relació amb els amics. Tant la família com les xarxes socials fan un paper fonamental en el desenvolupament vital de les persones. La feblesa, absència o disfuncionalitat d'aquests vincles situa les persones en zones de vulnerabilitat que poden conduir o accelerar els processos d'exclusió social.

Taula 4. Solitud i aïllament social

Persones de 65 i més anys segons sexe que viuen soles

ILLES BALEARS	Absoluts	%
Ambdós sexes	48.704	100,00
Homes	17.457	35,84
Dones	31.247	64,16

Font: Enquesta modular d'hàbits socials.

Les necessitats específiques dels menors situen el grup familiar com a primer element promotor i facilitador del seu desenvolupament integral. La vulnerabilitat d'aquest col·lectiu es palesa en el fet que, històricament després de les persones grans, són el segment de la població que presenta, transferències rebudes incloses, una major taxa de risc de pobresa (32,75 % versus 22,3 %). Enguany però, segons dades de l'Enquesta de condicions de vida, aquest sector de població és el que registra la major taxa de risc de pobresa per sobre del sector de persones grans (28,4 %).

Així mateix, una part important dels delictes contra les relacions familiars a les Balears varen tenir com a protagonista el col·lectiu de menors (22,5 %), de manera que arribaren als jutjats 171 casos d'abandonament familiar, 388 casos d'impagament de pensions, 32 casos d'abandonament de menors, 53 trencaments de deures de custòdia, 5 casos de mendicitat i 20 casos de sostracció de menors, la majoria d'aquests darrers en mans dels progenitors divorciats que no gaudeixen de la guàrdia i custòdia.

Per últim, l'Institut Mallorquí d'Afers Socials, va atendre 1.802 menors que es trobaven mancats d'una assistència material i psicològica bàsica. El Consell Insular de Menorca va registrar un increment dels acolliments familiars i les tuteles. En el Consell Insular d'Eivissa es varen formalitzar 35

nous acolliments familiars, 55 tuteles i 12 guardes. I el Consell Insular de Formentera va comptabilitzar una tutela.

La violència contra les dones, els infants i la gent gran és, sovint, l'expressió de relacions familiars disfuncionals.

Davant determinades situacions de risc, les dones són especialment vulnerables, com ho demostra que el risc de pobresa és més elevat entre el col·lectiu femení (24,6 %) que el masculí (20,03 %), especialment després de la jubilació (35,35 %, dones versus 19,4 % homes). Aquestes dades estan clarament vinculades amb la vida laboral, en què el percentatge de dones que han tengut un treball a temps parcial forçat (31,5 %) és més gran que el dels homes (8,3 %). Tot plegat explica que aquest col·lectiu s'enfronti a situacions de discriminació salarial i desigualtat econòmica, que s'agreugen en períodes de crisi econòmica com ara l'actual, amb les repercussions consegüents sobre els ingressos, la protecció social i les pensions.

Per altra banda, i segons dades del Consell General del Poder Judicial, el nombre d'ordres de protecció per violència de gènere sol·licitades a les Illes Balears durant l'any 2009 ha estat de 1.466, una xifra que representa un 3,6 % de les sol·licitades en tot l'Estat. Les Illes Balears són la tercera comunitat amb el nombre de denúncies per cada 1.000 dones més elevat de tot l'Estat (81,8), només superada per les Canàries (85,4) i Múrcia (85,1).

I finalment, segons dades de l'Enquesta de salut de les Illes Balears, un 2,6 % de les dones més grans de 16 anys declarava haver patit algun tipus de maltractament. Aquest percentatge ascendeix a un 4,2 % (0-15 anys) en el cas de la població infantil, i es queda en un 2,8 % en la gent més gran de 65 anys.

Taula 5. Taxa de risc de pobresa després de transferències a les Balears

Taxa de risc de pobresa després de transferències, segons sexe i edat

		2009	2008	2007	2006	2005
Total	Total	22,30	16,88	23,07	18,67	20,97
	Menor de 16 anys	32,75	23,09	32,52	19,97	24,77
	Entre 16 i 29 anys	24,58	18,88	21,70	19,31	24,76
	Entre 30 i 44 anys	17,52	12,27	18,90	14,41	16,54
	Entre 45 i 64 anys	17,69	14,80	19,63	17,50	17,21
	Més de 65 anys	28,36	24,88	30,11	31,17	31,06
Homes	Total	20,03	15,06	21,99	16,50	18,41
	Menor de 16 anys	27,26	24,75	28,38	18,54	20,09
	Entre 16 i 29 anys	24,23	14,31	29,32	17,63	21,78
	Entre 30 i 44 anys	17,57	12,25	17,84	14,38	15,70
	Entre 45 i 64 anys	16,85	11,39	20,86	16,39	18,94
	Més de 65 anys	19,40	17,36	23,72	20,68	21,79
Dones	Total	24,59	18,72	24,17	20,86	23,54
	Menor de 16 anys	38,56	21,33	36,66	21,48	29,69
	Entre 16 i 29 anys	24,95	23,65	13,78	21,03	27,88
	Entre 30 i 44 anys	17,47	12,29	20,06	14,44	17,43
	Entre 45 i 64 anys	18,52	18,19	18,38	18,68	15,46
	Més de 65 anys	35,35	30,69	34,84	38,62	38,12

Font: Enquesta de condicions de vida.

4.3. La situació de necessitat en l'àmbit material i instrumental

Aquesta categoria inclou les situacions necessitat que tenen una expressió de tipus material, és a dir, les vinculades a la subsistència, i les que es vinculen a la capacitat de les persones per assolir aquesta subsistència autònoma, entesa des d'una perspectiva social. En aquest bloc s'hi inclouen les situacions següents:

- **La manca o el dèficit de recursos materials:** que inclourà la manca o dèficit de recursos econòmics i d'habitatge.
- **Les dificultats per a la inserció sociolaboral:** inclouen els aspectes que tenen a veure amb la manca de feina, la precarietat en l'ocupació, així com la manca en les habilitats socials en el marc laboral.
- **Les dificultats per a la inserció socioeducativa:** inclouen els aspectes que tenen a veure amb les seves habilitats socials en el marc educatiu i/o formatiu.

En relació amb l'article 6 de la Llei 4/2009, s'inclouen els apartats: *c)* dificultats d'integració social vinculades a condicions laborals precàries, desocupació i pobresa; *d)* necessitat social, com ara la relacionada amb la manca d'habitatge o amb la desestructuració familiar; *k)* urgències socials, i *l)* emergències socials per catàstrofe.

Un dels elements de la realitat en què són més visibles els avanços o retrocessos en el desenvolupament social de qualsevol país o territori és en el grau en què la pobresa augmenta o disminueix. Amb tots els límits implícits en qualsevol

exercici de mesurament d'un fenomen tan complex, els indicadors de pobresa han passat a ocupar un lloc destacat en l'agenda social de països de nivell de renda molt diferent. La pobresa relativa és un indicador de la cohesió social que presenta una població circumscrita a un territori, pren com a referència a tots els membres d'aquella societat. Es tracta d'una pobresa que es genera en relació amb els altres. Aquesta concepció de pobresa està molt lligada a la noció de desigualtat i es basa en la idea que no és pobre només qui té uns ingressos baixos, sinó que s'ha de tenir en compte el tipus de societat que envolta l'individu. És a dir, en termes relatius, es considera que una persona és pobra quan es troba en una situació de clar desavantatge econòmic i social respecte a la resta de persones del seu entorn.

La taxa de pobresa relativa de les Illes Balears és del 22,3 % —llindar nacional— (2008, Enquesta de condicions de vida). Aquesta taxa de pobresa s'ha mantingut més o manco constant en etapes de creixement econòmic (l'any 2000 era d'un 19,3 %, i l'any 2007, d'un 23,1%, llindar autonòmic), fet que ens porta a reflexionar sobre com han contribuït les polítiques socials a reduir les situacions de pobresa dels seus ciutadans. La majoria d'estudis apunten que un dèficit més gran de protecció social del sistema de pensions en relació amb els ingressos laborals fa que augmenti la taxa de pobresa dels ciutadans d'un determinat territori; en aquest cas la taxa de pobresa relativa dels jubilats de les Illes Balears és d'un 28,4%, quan per a Espanya és d'un 18,4 % (10 punts per sota a la registrada a la nostra comunitat autònoma).

Manca de recursos econòmics

La manca de recursos econòmics sembla estar present a gran part dels processos d'exclusió social. Per aproximar-nos al nivell de recursos de la població de les Illes Balears, utilitzarem en aquest cas l'Enquesta modular d'hàbits socials. La mitjana d'ingressos necessaris per arribar a final de mes són 1.888,84 € per al conjunt de les Balears. Un 31,9 % de les llars de les Balears declara tenir uns ingressos per sota dels 1.500 € mensuals, i entre aquestes llars, un 16,1% declara uns ingressos per sota de 1.000 €. Per aquest motiu, aquest percentatge de població podríem estimar que es troba en una situació de necessitat i, en conseqüència, és susceptible de ser atès pels serveis socials. Per illes, les Pitiüses concentren el percentatge més elevat de llars (18,36 %) que declaren uns ingressos inferiors a 1.000 €; en canvi, Menorca és l'illa amb el menor percentatge (14,73 %).

Taula 6. Llars segons interval d'ingressos nets mensuals, segons illa

Llars segons interval d'ingressos nets mensuals, segons illa

	Fins a 1.000 euros	De 1.001 a 1.500 euros	De 1.501 a 2.000 euros	Més de 2.000 euros	No consta
ILLES BALEARS	16,06	15,84	26,35	24,97	16,78
Mallorca	15,85	15,31	25,53	24,54	18,78
Menorca	14,73	22,1	30,95	23,86	8,35
Eivissa-Formentera	18,36	14,58	28,19	28,48	10,38

Font: Enquesta modular d'hàbits socials.

Dificultats en l'accés a l'habitatge

Pel que fa a la situació i a l'accés de l'habitatge,³ la Constitució espanyola reconeix el dret a un habitatge digne i adequat (article 47) i alhora insta els poders públics a promoure les condicions per fer efectiu aquest dret. Les dificultats per accedir a l'habitatge, l'habitabilitat interna i externa de l'habitatge i l'estabilitat quant al seu ús constitueixen els requisits o elements a considerar en processos d'exclusió residencial (Cortés *et al.* 2003).

Cortés remarca també la necessitat de distingir entre dos tipus d'exclusió residencial: l'estructural i la no estructural (Cortés 1997). D'una banda, l'exclusió residencial estructural es refereix a situacions que comporten també exclusió social. D'altra banda, l'exclusió residencial no estructural no implica aquesta correlació entre exclusió social i residencial, sinó que es produeix en individus que es troben integrats socialment, encara que tinguin dificultats per accedir a l'habitatge en les condicions actuals del mercat immobiliari.

La situació d'exclusió residencial més extrema és la que presenten les persones sense sostre. El fenomen sense llar és un problema d'inestabilitat en l'ús de la residència, derivats de diferents processos de precarització que posen en risc les possibilitats d'accés a un habitatge o la continuïtat de residència en un habitatge o un establiment col·lectiu. Les dades disponibles sobre les persones sense llar són molt limitades, i en el cas de les Balears hem de fixar-nos en l'Enquesta sobre les persones sense llar que elabora l'INE i en les estadístiques que provenen del Pla de Prestacions Bàsiques; en concret, les que fan referència a la prestació d'"Allotjament alternatiu"⁴, i entre les dues fonts d'informació podem estimar una població al voltant de 3.700 persones, fet que suposa una incidència d'un 0,34 % del conjunt de la població balear.

Per altra banda, la pèrdua de l'habitatge per manca de capacitat de pagament de la renda és un altre dels problemes d'exclusió residencial. Segons dades del Consell Superior del Poder Judicial, durant el primer semestre de l'any 2010, 2.081 famílies varen haver d'abandonar la seva llar per no poder fer front als seus préstecs ni al lloguer de l'habitatge. Madrid (3.878 casos), Barcelona

³ Vegeu Vives Miró, Sonia. *L'urbanisme neoliberal i segregació social a la Ciutat de Mallorca*. Grup d'Investigació de Sostenibilitat i Territori. Publicat a la pàgina web de l'Observatori Social de les Illes Balears (<<http://www.uib.es/gi/osib>>).

⁴ Prestació que és orientada a cobrir les necessitats d'allotjament temporal d'aquella població en situació d'exclusió social que no disposa d'un habitatge ni de suport sociofamiliar.

(3.201), València (2.896) i les Illes Balears (2.081) són les províncies amb més desnonaments.

Respecte a la sobreocupació dels habitatges o l'amuntegament, que defineix aquelles situacions en què l'espai de residència és insuficient, s'ha de dir que, en la mesura en què el poder adquisitiu de les persones limita l'accessibilitat a un habitatge en millors condicions, l'origen d'aquest problema és de caire econòmic. A la nostra comunitat autònoma i, segons dades de l'Enquesta modular d'hàbits socials de les Illes Balears, un 29,7 % dels habitatges té menys de 3 habitacions.⁵ Així doncs, entre les dades de l'Enquesta i les del Cens de 2001, podem estimar que a les Balears hi ha entre un 7 % i un 8 % de la població que viu en situació d'amuntegament (al voltant d'unes 75.000 persones).

Per últim i, segons dades de l'Enquesta modular d'hàbits socials, un 6,54 % de les llars de Balears pateix deficiències greus i ruïna al seu habitatge. La problemàtica de l'infrahabitatge va més enllà de la qualitat de l'edifici o de la disponibilitat o no de certes instal·lacions. L'anàlisi d'aquesta qüestió ha d'abordar una anàlisi social. Com s'aprecia a la taula, les Pitiüses són les illes amb major percentatge de llars que pateixen deficiències greus de construcció i ruïna.

Taula 7. Llars que pateixen deficiències greus de construcció/ruïna

	Total llars	Deficiències greus de construcció/ruïna (%)
ILLES BALEARS	417.565	6,54
Mallorca	327.493	6,72
Menorca	37.876	4,47
Eivissa-Formentera	52.196	6,92

Font: Enquesta modular d'hàbits socials

Dificultats en la inserció sociolaboral

La desocupació és un dels elements determinants dels processos d'exclusió social i de pobresa, no només perquè el treball remunerat representa la font bàsica d'ingressos de les persones, sinó també perquè és central en la construcció de la identitat i, en conseqüència, per a la integració de les persones en la societat. Per tant, seguint aquest raonament és lògic pensar que l'atur i la inactivitat són les situacions que comporten un major risc d'exclusió social. A més, s'ha de tenir en compte també que aquest risc s'incrementa a mesura que augmenta el temps de desocupació (García-Serrano i Toharia, 2008).

⁵ En la categoria d'habitació, s'hi han comptat: dormitoris, sales d'estar, menjadors i cuina de 4 i més metres quadrats (m²).

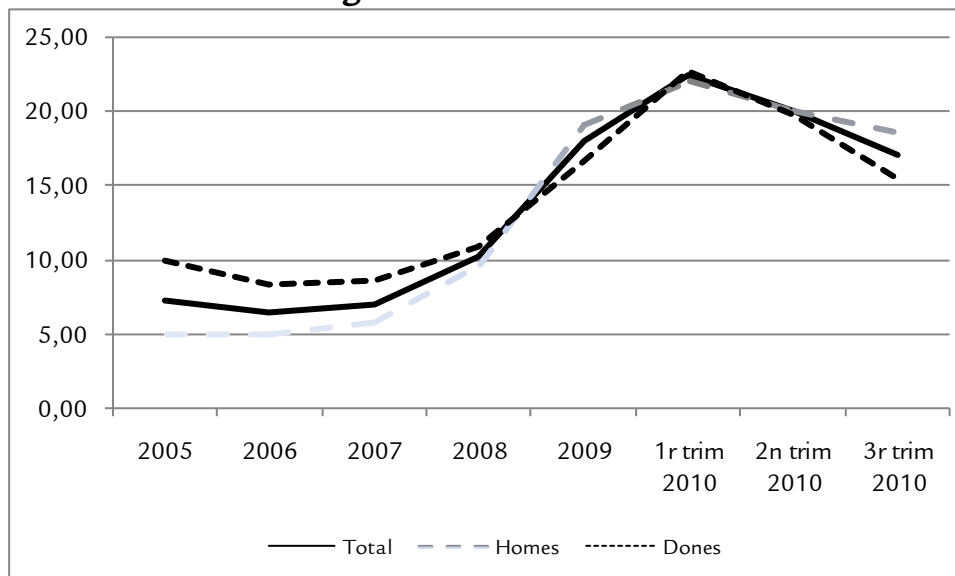
Tanmateix, encara que l'ocupació constitueix, majoritàriament, un element clau d'integració social, hi ha determinades característiques del mercat de treball actual que, en alguns casos, també situen als treballadors en posicions socialment vulnerables. Així doncs, si analitzam la contractació temporal es pot apreciar com en els anys vuitanta, un 10 % dels assalariats tenia aquest tipus de contracte, l'any 1994 un de cada tres assalariats era eventual (Valdés, 2007). Paral·lelament a l'augment d'aquest tipus de contractació van sorgir noves problemàtiques socials, com ara el retard de l'emancipació juvenil, les dificultats dels treballadors temporals per endeutar-se i l'alta sinistralitat laboral, aspectes que donen compte de la vulnerabilitat que generava aquest procés de precarització laboral. Aquesta situació va fer que cap a finals de la dècada dels 90 la preocupació per l'atur passàs a un segon pla i que la temporalitat es convertís en el principal problema del mercat laboral espanyol (García i Malo, 2008).

Després d'un cicle de creixement econòmic que s'ha estès durant la última dècada, l'any 2008 es va produir un punt d'inflexió en els mercats laborals europeus. La gran crisi financera ha donat pas a un altre període, caracteritzat per la pèrdua ràpida i intensa de llocs de treball que comporta un l'augment de la població aturada, efectes que s'han deixat notar especialment a Espanya i més intensament a la nostra comunitat autònoma. L'increment de la taxa d'atur a les Illes Balears ha estat en aquests dos últims anys de les més elevades, s'ha incrementat en més d'11 punts (del 7 % al 18,1 %), i és la cinquena comunitat autònoma amb el major increment, per darrere de les Canàries, Múrcia, la Comunitat Valenciana i Castella-la Manxa.

La situació més greu és la de la població jove (menors de 25 anys) entre els quals la taxa d'atur ha passat en aquest mateix període de 15,4 % a 31,9 %.

Al mateix temps, aquest increment de l'atur ha afectat molt més els homes que les dones, i s'ha donat en el segon trimestre de 2009 una situació extraordinària: la taxa d'atur masculina (19,6 %) ha superat la taxa d'atur femenina (16,4 %), una situació que es manté durant els primers trimestres de 2010.

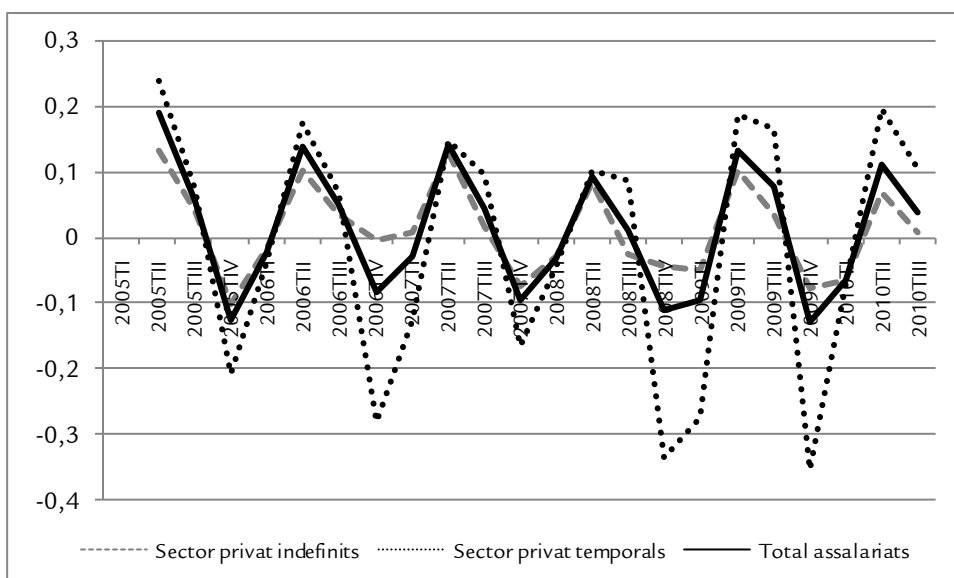
Gràfic 3. Taxa d'atur segons sexe. Illes Balears. 2005-2010



Font: INE. EPA

En aquest escenari de canvi econòmic i de destrucció d'ocupació, s'ha posat de manifest la fragilitat de les ocupacions eventuais davant les ocupacions més estables. En el gràfic següent es pot observar com a partir de 2006, en què comença a disminuir el creixement d'assalariats de manera sostinguda, la caiguda d'assalariats amb contracte temporal en el sector privat és molt més brusca que la dels assalariats amb contracte indefinit. Aquesta situació s'agreuja considerablement a partir de l'any 2008. En el quart trimestre de 2008, que és quan comença el període de crisi més aguda a les Illes Balears, la variació intertrimestral dels assalariats eventuais en el sector privat va ser de -33,7 %, mentre que la d'assalariats amb contractes indefinits se situa en un -4,4 %. Aquestes dades donen compte de la vulnerabilitat social que genera la contractació temporal entre els ocupats, i són els riscos més elevats en situacions d'adversitat econòmica.

Gràfic 4. Variació intertrimestral de persones assalariades dels sector privat segons tipus de contracte. Illes Balears. 2005-2010



Font: INE. EPA

Tal i com s'ha explicat anteriorment, la manca de treball té múltiples conseqüències sobre el procés d'integració a la societat que, alhora, poden ser més o menys intenses en funció de la durada del període d'atur, de l'existència o no d'una prestació associada i de l'acumulació de situacions d'atur en una mateixa llar (vegeu la taula 9).

El problema de l'atur de llarga durada té un component econòmic ja que aquesta població, si no troba feina, esgotarà les prestacions per atur però, també té un component social. L'aturat de llarga durada pot perdre el contacte amb el món laboral, cosa que pot provocar una manca d'adaptació a les necessitats canviants del mercat de treball, que provoqui una disminució de les possibilitats de reinserció. Fins i tot, pot dur a un deteriorament personal degut a una baixa autoestima generada per la incapacitat de trobar feina.

Taula 8. Taxa d'atur de llarga durada. Illes Balears i Espanya. 2005-2010

	2005	2006	2007	2008	2009	2010TI	2010TII	2010TIII
Espanya	2,7 %	2,2 %	2,0 %	2,4 %	5,1 %	7,8 %	8,5 %	8,5 %
Illes Balears	1,1 %	0,8 %	0,7 %	1,1 %	3,6 %	5,9 %	6,5 %	6,9 %

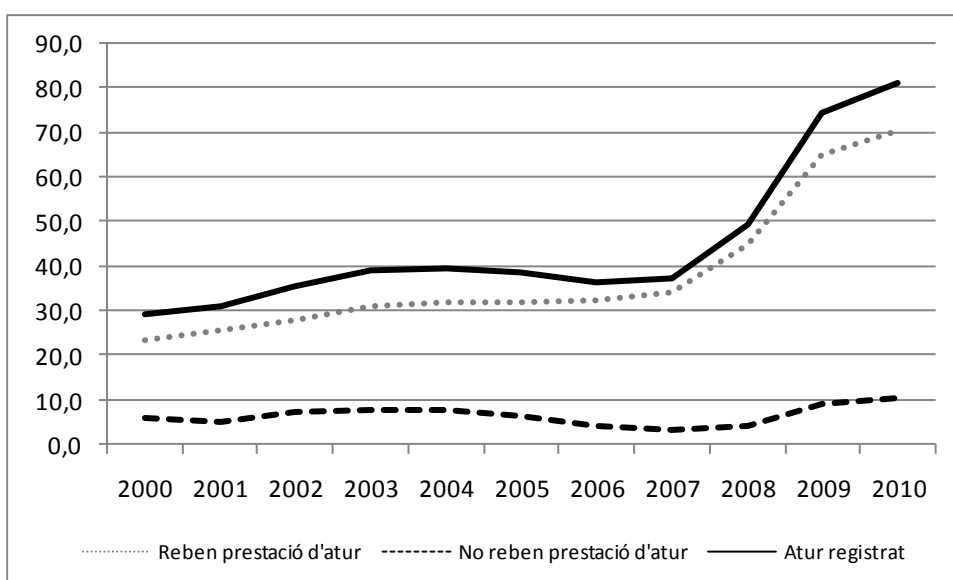
Font: INE, EPA.

L'any 2009, les Illes Balears presenten una taxa d'atur de llarga durada del 3,6 % inferior que Espanya (5,1 %). S'ha de dir però, que durant els tres primers trimestres de 2010, l'atur de llarga durada ha continuat incrementant-se, a causa de l'elevat nombre de persones aturades i de les escasses perspectives que, a curt termini, es produeixi una recuperació sòlida de l'ocupació. Així doncs, la mitjana d'atur de llarga durada en aquests tres primers trimestres de 2010 se situa en un 6,5 % per a les Balears, i en un 8,3 % per a Espanya. Segons el sexe, a la nostra comunitat autònoma, les dones actualment registren una

taxa d'atur de llarga durada de 6,2 % (mig punt per sota la taxa masculina), mentre que la dels homes és d'un 6,7 %.

Un altre dels casos en què el risc d'exclusió social s'intensifica és el de la població que es troba en situació d'atur sense estar protegida per prestacions social, tant derivades de la contribució prèvia com de les prestacions assistencials. A les Illes Balears, al final del mes d'octubre de 2010, més de 10.000 persones aturades que no estaven protegides per prestacions d'atur.⁶ Aquest col·lectiu ha anat creixent des de l'any passat i, de la mateixa manera que l'atur de llarga durada, es preveu una tendència a l'alça en els propers mesos de 2011.

Gràfic 5. Persones aturades amb i sense prestacions d'atur. Illes Balears. 2000-2010



Font: Ministeri de Treball i Immigració.

La situació laboral i econòmica dels altres membres de la llar o de la família pot agreujar o mitigar les situacions personals d'atur. A Espanya, la família ha actuat en moltes ocasions com a última xarxa de protecció social davant de la precarietat i la pobresa dels seus membres. El mateix sistema de benestar condiona l'accés a béns i serveis de les persones a la vinculació de la resta de membres de la llar amb el mercat de treball i al còmput dels ingressos totals familiars. Per tant, les llars en què tots els membres en edat potencialment activa es troben desocupats constitueixen una altra de les situacions socials més vulnerables en termes materials. A les Illes Balears, els aturats que viuen a llars en què tots els membres estan desocupats han experimentat en el darrer

⁶ Aquesta aproximació a l'atur sense prestació s'ha elaborat a partir de l'atur registrat a les oficines d'ocupació (SOIB) i de les persones beneficiàries de prestacions d'atur que gestiona el Servei Públic d'Ocupació Estatal i que publica el Ministeri de Treball i Immigració en el Butlletí d'Estadístiques Laborals.

any un gran augment. Si bé a principis de 2005 un 2,03 % de les llars es trobava en aquesta situació, en el segon trimestre de 2009 aquest percentatge és d'un 9,8 % (fet que suposa al voltant de 40.000 llars i 50.000 persones).

Taula 9. Incidència de l'atur a les llars

Tots els actius estan en atur

	Illes Balears	Espanya
2n trim. 2005	2,03	3,97
2n trim. 2006	2,74	3,47
2n trim. 2007	1,64	3,1
2n trim. 2008	2,68	4,38
2n trim 2009	8,46	8,68
2n trim 2010	9,78	10,14

Font: INE. EPA.

Dificultats en la inserció socioeducativa

La importància de l'educació com a mecanisme d'integració social està fortament acceptada i reconeguda per diferents acords i tractats internacionals sobre drets humans. Les habilitats intel·lectuals i competencials faciliten el desenvolupament personal i social i, en conseqüència, l'adaptació a la vida professional. D'una banda, hi ha la problemàtica dels joves que ni estudien ni treballen, i de l'altra, la dels estudiants que per les seves característiques personals tenen necessitats educatives especials.

El grup de joves d'entre 15 i 24 anys que no segueixen cap tipus d'itinerari formatiu i estan desocupats, és a dir, que no treballen però ho volen fer, i de l'altra, els joves que no fan cap tipus d'activitat formativa i són inactius, és a dir, que no treballen i no cerquen feina, suposa més d'un 14 % per al conjunt d'Espanya. Per a les Balears, aquest percentatge és d'un 11,6 % de joves que ni estudien ni treballen.

L'abandonament escolar dels estudis postobligatoris de la població entre 18 i 24 anys és d'un 43,2 %, fet que suposa el triple de la taxa d'abandonament prematur de la Unió Europea (14,9 %). Una de les causes de l'abandonament dels estudis postobligatoris s'ha de cercar, en el cas de la nostra comunitat autònoma, en les dinàmiques generades des del sector productiu que, amb un elevat nivell de precarietat laboral, configuren una oferta atractiva per a la mà d'obra no qualificada. El creixement que ha tingut la població nouvinguda, amb unes trajectòries educatives molt diferents a les dels autòctons, també seria una de les causes de l'augment de l'abandonament escolar.

D'altra banda, la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació, defineix l'alumnat amb necessitats específiques de suport educatiu com aquell que

requereix una atenció educativa diferent a l'ordinària a causa d'una de les situacions següents: perquè presenta necessitats educatives especials —derivades de la discapacitat o trastorns greus de la conducta—, perquè té capacitats intel·lectuals elevades, perquè s'ha incorporat tard al sistema educatiu —per procedir d'altres països o per qualsevol altre motiu—, i per condicions personals o d'història escolar.

A les Illes Balears, el nombre d'alumnes amb necessitats específiques de suport educatiu per al curs 2007-2008 és de 5.048 alumnes, la qual cosa suposa un percentatge d'un 3,5 % sobre el total d'alumnes matriculats.⁷ És la comunitat autònoma amb la proporció més alta d'alumnes amb aquest diagnòstic, juntament amb Extremadura (3,0 %), Múrcia (2,9 %) i Cantàbria (2,9 %).

Taula 10. Percentatge d'alumnat amb necessitats educatives especials. Curs 2007-2008

	TOTAL	Homes	Dones
TOTAL GENERAL	2,1	2,6	1,6
Andalusia	2,1	2,6	1,6
Aragó	2,1	2,6	1,6
Astúries	2,2	2,7	1,7
Illes Balears	3,5	4,3	2,6
Canàries	1,3	1,5	1,0
Cantàbria	2,9	3,6	2,1
Castella i Lleó	2,2	2,5	1,7
Castella-la Manxa	2,5	3,0	2,0
Catalunya	1,5	1,8	1,1
Comunitat Valenciana	2,3	3,0	1,7
Extremadura	3,0	3,6	2,2
Galícia	2,5	3,2	1,7
Madrid	1,9	2,3	1,5
Múrcia	2,9	3,5	2,3
Navarra	2,1	2,5	1,8
País Basc	2,1	2,7	1,4
La Rioja	2,4	2,8	2,0

Font: Estadísticas de la Enseñanza en España, niveles no universitarios. 2007-2008. Oficina d'Estadística del Ministeri d'Educació i Ciència.

La discapacitat psíquica és el diagnòstic del major percentatge dels alumnes amb necessitats educatives especials, 58,3 %, seguit d'un percentatge molt menor d'alumnes diagnosticats per trastorns greus de conducta, 22,7 %; la resta de diagnòstics no superen el 20 %. L'escolarització en centres ordinaris és majoritària per a quasi tots els tipus de discapacitat, i destaquen els alumnes amb discapacitat visual (100 %), motora (98 %), visual (96,1 %) i psíquica (94,9 %); les excepcions són els alumnes amb trastorns greus de conducta (86,9 %) plurideficiència (44 %).

⁷ Per al càlcul d'aquest indicador es consideren els ensenyaments d'educació infantil, educació primària, ESO i educació especial.

Taula 11. Percentatge d'alumnat amb necessitats educatives especials segons tipus de discapacitat

	TOTAL	Auditiva	Motora	Psíquica	Visual	Trastorns greus ¹	Plurideficiència	Altres categories amb necessitats educatives
TOTAL GENERAL	100,0	5,1	8,2	54,1	2,1	23,1	7,3	0,1
Andalusia	100,0	5,3	11,1	61,1	2,7	19,5	x	0,3
Aragó	100,0	8,0	6,5	58,5	1,9	12,3	12,8	0,0
Astúries	100,0	7,2	9,5	48,4	2,4	21,9	10,6	0,0
Illes Balears	100,0	4,6	5,5	58,3	1,8	22,7	7,1	0,0
Canàries	100,0	7,9	12,5	45,5	2,0	17,0	15,1	0,0
Cantàbria	100,0	4,2	6,5	56,8	1,9	20,4	10,2	0,0
Castella i Lleó	100,0	4,9	10,6	49,7	1,6	20,7	12,5	0,0
Castella-la Manxa	100,0	4,0	6,6	63,4	1,3	15,0	9,8	0,0
Catalunya	100,0	5,9	10,5	58,3	2,6	22,7	x	0,0
Comunitat Valenciana	100,0	4,4	5,6	42,4	1,6	38,4	7,4	0,2
Extremadura	100,0	4,6	4,7	62,9	2,6	14,3	11,0	0,0
Galícia	100,0	4,7	4,7	34,3	2,2	44,5	9,5	0,0
Madrid	100,0	4,8	7,6	55,6	2,0	19,2	10,8	0,0
Múrcia	100,0	4,1	6,8	66,8	1,6	8,6	12,1	0,0
Navarra	100,0	5,5	6,2	51,7	1,8	11,1	23,7	0,0
País Basc	100,0	5,2	8,9	27,4	2,6	43,9	11,9	0,0
La Rioja	100,0	4,4	4,7	68,9	1,7	8,4	11,9	0,0

¹ Inclou trastorns generalitzats del desenvolupament i trastorns greus de conducta/personalitat/comportament.

5) El sistema de serveis socials

5.1. Situació dels serveis socials

La relació entre el nivell competencial municipal en l'àmbit normatiu, de planificació i de provisió i prestació de serveis i la grandària mitjana dels municipis, és un dels temes que els i les professionals dels serveis comunitaris bàsics⁸ plantegen com a punt feble del sistema de serveis socials de les Illes Balears, juntament amb la necessitat de la desconcentració de serveis com a arquitectura bàsica de l'atenció comunitària i de proximitat.

Si en l'àmbit municipal la menor grandària tendeix a associar-se a certa proximitat en termes d'identitat social, cultural i democràtica, quan es tracta de planificar els serveis socials en l'àmbit local i de garantir la seva provisió i prestació des d'un enfocament comunitari de l'atenció, és necessari referir-la a la proximitat espacial.⁹ Aquesta necessitat es planteja amb els diferents tipus de serveis socials, encara que aquí també, com amb la grandària municipal, el grau de proximitat ha de definir-se atenent a criteris d'eficiència, determinant-se aquesta no només en relació amb el cost de la seva prestació, sinó també en relació amb les millores obtingudes en la qualitat de l'atenció i en la qualitat de vida, i cercant un equilibri raonables entre aquests components.

⁸ Vegeu els resultats de l'Enquesta a professionals dels serveis comunitaris bàsics de les Illes Balears, elaborada per la Direcció General de Planificació i Formació de Serveis Socials l'octubre de 2010.

⁹ Vegeu l'article 9 del Decret de serveis comunitaris bàsics sobre "la intervenció comunitària".

Des d'aquesta perspectiva, resulta indispensable promoure actuacions en diferents àmbits (a partir de la normativa que sorgeix arran de la publicació de la Llei 4/2009, d'11 de juny, de serveis socials de les Illes Balears): garantir un marc de responsabilitat pública basat en el dret subjectiu als serveis; establir un equilibri adequat i eficient entre la grandària municipal o supramunicipal i l'amplitud competencial assumida; establir un model competencial que permeti un equilibri adequat entre el principi de justícia territorial i el principi d'autonomia local; desenvolupar i finançar, en aplicació del principi de proximitat d'atenció, una xarxa de serveis socials formals que afavoreixi l'atenció a l'entorn, ajustada a les necessitats de les persones i a les possibilitats i al nivell de disponibilitat de la xarxa familiar o de la xarxa social més propera; desenvolupar actuacions orientades a promoure i sostenir un teixit social i relacional en el context de la comunitat, susceptible de contribuir per la seva cohesió a l'atenció de les persones en situació de vulnerabilitat o risc social; afavorir l'adopció de noves actituds i formes de treballar en els i les professionals de serveis socials i en els seus responsables; articular un sistema de finançament ajustat al model de serveis socials.

Estructura dels serveis socials

Els serveis socials són uns dels sistemes de l'estat del benestar, conjuntament amb la seguretat social, el sistema de salut, el sistema d'educació, les polítiques per a l'ocupació, les polítiques d'habitatge i altres actuacions. D'acord amb la Llei 4/2009, de serveis socials, "el sistema de serveis socials està integrat pel conjunt de recursos, equipaments, projectes, programes i prestacions de titularitat pública i privada destinats a assegurar el dret de les persones a viure dignament..., a prevenir situacions de risc, a compensar els dèficits de suport social i econòmic de situacions de vulnerabilitat i dependència, i a promoure actituds i capacitats que facilitin la integració social de les persones".

El sistema públic de serveis socials s'organitza de forma integrada i coordinada en xarxa (article 2.6 de la Llei 4/2009).

Els serveis socials comunitaris són el primer nivell del sistema públic de serveis socials. Constitueixen el punt d'accés immediat als serveis socials i la garantia de proximitat a les persones usuàries i als àmbits personal, familiar i social. Els **serveis socials comunitaris bàsics** tenen un caràcter universal, obert i polivalent, constitueixen el canal normal d'accés al sistema de serveis socials, i garanteixen la universalitat del sistema i la seva proximitat a les persones usuàries i als àmbits familiar i social.

Els **serveis socials especialitzats** s'organitzen atenent la tipologia de les necessitats, per tal de donar resposta a situacions i necessitats que requereixen una especialització tècnica o la disposició de recursos específics.

La responsabilitat en la coordinació dels casos als quals s'apliquen prestacions bàsiques és sempre dels serveis socials comunitaris, mentre que els serveis especialitzats han de complementar la intervenció amb l'aplicació de les prestacions corresponents al seu nivell. Es defineixen tres tipus de prestacions:

- Les prestacions tècniques són els serveis i les intervencions que duen a terme els equips professionals que s'adrecen a la prevenció, el diagnòstic, la valoració, la protecció, la promoció de l'autonomia, l'atenció i la inserció de les persones, les unitats de convivència i els grups en situació de necessitat social.
- Les prestacions econòmiques són aportacions dineràries que tenen com a finalitat atendre determinades situacions de necessitat en què es troben les persones que no disposen de recursos econòmics suficients per fer-hi front i no estan en condicions d'aconseguir-ne o rebre'n d'altres fonts.
- Les prestacions tecnològiques són aquelles que per mitjà d'un producte atenen les necessitats socials de la persona i es poden associar amb altres prestacions.
- La nova llei crea un instrument que serveix per determinar el conjunt de les prestacions obligatòries dels serveis socials i establir les que són garantides: la cartera de serveis, que ha d'incloure totes les prestacions de tècniques, econòmiques i tecnològiques del sistema de serveis socials. La primera cartera de serveis és previst que s'aprovi dins el primer semestre de 2011 i inclou un total de 65 prestacions i serveis (octubre de 2010), de les quals 42 són garantides, és a dir, exigibles com a dret subjectiu.

i. La cartera de serveis socials

El sistema públic de serveis socials està integrat pel conjunt de recursos, prestacions, activitats, programes, projectes i equipaments destinats al benestar social de la població, de titularitat del Govern del les Illes Balears, dels consells insulars i de les entitats locals, i també els que l'administració contracti amb les entitats d'iniciativa local, mercantil o civil.

El sistema públic de serveis socials s'organitza en forma de xarxa per treballar en coordinació, en col·laboració i amb el diàleg entre tots els actors que intervenen en el procés d'atenció a les persones, i s'estructura en **serveis socials comunitaris** i en **serveis socials especialitzats**. Els primers comprenen serveis comunitaris bàsics i serveis comunitaris específics.

Per analitzar la xarxa del sistema de serveis socials cal disposar d'una classificació que permeti la identificació, la funció i el funcionament de cada prestació. Per abordar l'anàlisi de l'acció del sistema de serveis socials ens hem basat en el recull sistematitzat sota un criteri d'agrupació que classifica totes

les prestacions de la cartera de serveis socials en tres tipus de prestacions: tècniques, econòmiques i tecnològiques.

En la definició de la cartera de serveis socials hem de tenir en compte que només inclou les prestacions que són competència de l'Administració autonòmica i les prestacions dels serveis socials comunitaris bàsics, però per tal de garantir la igualtat d'accés a serveis essencials per als ciutadans de la comunitat autònoma, l'Administració ha de vetllar perquè no es produeixin desequilibris territorials que minvin les possibilitats de promoció social de les persones en funció del lloc on viuen, i per això els consells insulars han de confeccionar les seves pròpies carteres de serveis socials.

Actualment, la cartera de serveis socials disposa d'un total de 65 prestacions entre les dels serveis socials comunitaris bàsics i les dels serveis socials especialitzats.

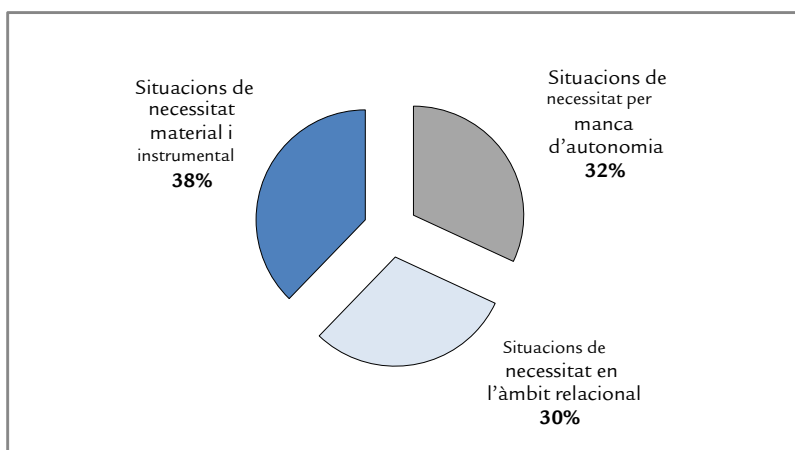
En funció de l'article 6 de la Llei 4/2009 de serveis socials de les Illes Balears, en què s'estableixen les situacions amb necessitat d'atenció prioritària s'abordarà l'anàlisi de les prestacions segons les situacions de necessitat social definides a l'apartat anterior, i que definirem en tres àmbits: manca d'autonomia, necessitats relacionals i necessitats materials i instrumentals.

La situació de necessitat que reuneix el major nombre de prestacions és la vinculada a **situacions materials i instrumentals** (inclou les situacions de necessitat que tenen una expressió de tipus material, és a dir, les vinculades a la subsistència), un 38 % de les prestacions de la cartera de serveis socials es destinen a cobrir les situacions per manca de recursos materials, dificultats d'inserció sociolaboral i dificultats d'inserció socioeducativa. La totalitat de les prestacions de la cartera de serveis socials són de tipus econòmic; hi destaquem les següents: la renda mínima d'inserció, la pensió no contributiva per jubilació, la pensió no contributiva per invalidesa, els complements de pensió no contributiva, la prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport a les curadores no professionals, etc.

La segona situació de necessitat amb més prestacions és la referent a la **manca d'autonomia** (inclou aquelles necessitats vinculades amb l'estat permanent en què es troben les persones que, per raons derivades de l'edat, la malaltia o la discapacitat, i vinculades a la manca d'autonomia física, mental, intel·lectual o sensorial, necessiten l'atenció d'altres persones, ajudes importants per dur a terme activitats bàsiques de la vida diària o altres suports per a la seva autonomia personal. Un 32 % de les prestacions de la cartera de serveis socials s'identifiquen dins aquesta categoria, i en destaquem les següents (bàsicament hi trobam serveis residencials): servei de tramitació de les prestacions de dependència, servei de centre de dia per a gent gran en situació de dependència o de risc social, servei de centre d'estades nocturnes per a gent

gran en situació de dependència o risc social, servei d'habitatge autònom per a gent gran en situació de dependència o risc social, servei de valoració i reconeixement de la situació de discapacitat, servei d'atenció primerenca, servei de respir familiar, servei de centre de dia per a persones amb discapacitat psíquica i/o física, servei de llar residencial per a persones amb discapacitat psíquica i/o física, etc. Finalment, un 30 % restant correspon a prestacions vinculades a l'**àmbit relacional** (aquesta categoria inclou aquelles situacions derivades dels vincles socials, tant en l'entorn familiar com en el comunitari), un 38 % de les prestacions de la cartera de serveis socials s'orienten a cobrir els dèficits en les relacions socials. D'aquestes, un 51,7 % s'adrecen a pal·liar situacions provocades per la manca de compliment de les funcions de suport i ajuda que desenvolupa la família; hi destaquem; el servei de mediació familiar, el servei de pisos de transició per a joves procedents de centres residencials, els serveis de formació per a la competència parental, el servei per a la defensa i promoció dels drets del menor, etc. Un 48,3 % restant són prestacions destinades a situacions de violència masclista i a diverses manifestacions de violència familiar; hi destaquem: servei d'informació i orientació, servei d'atenció psicològica, telèfon d'urgència 24 hores i servei d'acollida familiar per a dones víctimes de violència masclista.

Gràfic 6. Distribució de les prestacions de la cartera de serveis socials segons situacions de necessitat



5.2. L'ocupació i els professionals dels serveis socials comunitaris bàsics

Segons dades del Pla Concertat, el número total d'unitats de treball social (UTS) l'any 2009 és de 103, la qual cosa suposa una unitat per a 10.846 habitants. Aquesta ràtio es manté més o menys constant en els darrers 9 anys, i es registra una mitjana per a l'any 1997 de 8.354 habitants per UTS. Els anys que van de 2001 a 2004 és el període en què es registra una ràtio major de UTS en relació amb el nombre d'habitants.

Taula 12. Evolució de les unitats de treball social i ràtio de població. Illes Balears. 1997-2009

Unitats de treball social per habitants		
	Núm UTS	Habitants per UTS
1997	68	8.353,90
1998	70	8.702,90
1999	94	6.480,30
2000	68	9.634,10
2001	65	10.119,00
2002	61	11.510,20
2003	83	11.047,80
2004	86	11.015,80
2005	96	9.945,30
2006	106	9.274,80
2007	99	10.111,70
2008	101	11.934,10
2009	103	10.635,20

Font: Pla de Prestacions Bàsiques.

En relació amb el nivell de dotació i cobertura, es presenten a continuació les principals dades relatives als centres de serveis socials i les unitats de treball social.

A les Illes Balears, la cobertura municipal dels serveis socials comunitaris bàsics és del 100 %; és a dir, del total de 67 municipis de les Balears, almenys, hi ha una unitat de treball social (UTS), en la qual es presten, com a mínim, els serveis d'informació i orientació, d'intervenció social bàsica, i el servei d'ajuda a domicili.

Per a l'any 2009, ens trobam amb un total de 103 UTS o centres de serveis socials a les Illes Balears que gestionen els serveis socials comunitaris bàsics. D'aquestes 87 corresponen a Mallorca (un 84,5 % sobre el total), 8 a Menorca (un 7,8 %), 7 a Eivissa (un 6,8 %) i, Formentera amb una UTS (0,97 %).

Les ràtios de població segons les unitats de treball social per illes durant l'any 2009 són les següents: a Mallorca, ens trobam 1 UTS per cada 10.146 habitants, a Menorca 1 UTS per cada 11.739 habitants, a Eivissa 1 UTS per cada 18.509 habitants i finalment, Formentera amb 1 UTS per cada 9.552 habitants.

L'any 2009, els treballadors en el marc del Pla Concertat eren 1.120, dels quals prop d'un 60 % eren plantilla dels centres i un 40 % contractats per desenvolupar programes i prestacions. En termes d'evolució, l'expansió de la xarxa ha suposat un augment de l'ocupació lligada a la gestió i prestació de serveis (en relació amb l'any 1997, aquest increment és d'un 154,5 %).

Taula 13. Nombre de professionals imputats en el Pla de Prestacions Bàsiques

Total professionals (imputats en el Pla de Prestacions Bàsiques)

	Professionals	Població total	Habitants per professional
Mallorca	920	862.397	937
Menorca	161	93.915	583
Eivissa	57	129.562	2.273
Formentera	8	9.552	1.194
Total	1.146	1.095.426	956

Font: Pla de Prestacions Bàsiques.

Com observem a la taula següent, un 80,4 % dels llocs de treball són tècnics i auxiliars, un 17,7 % de suport, i un 1,9 % directius.

Taula 14. Característiques dels llocs de treball imputats en el Pla de Prestacions Bàsiques

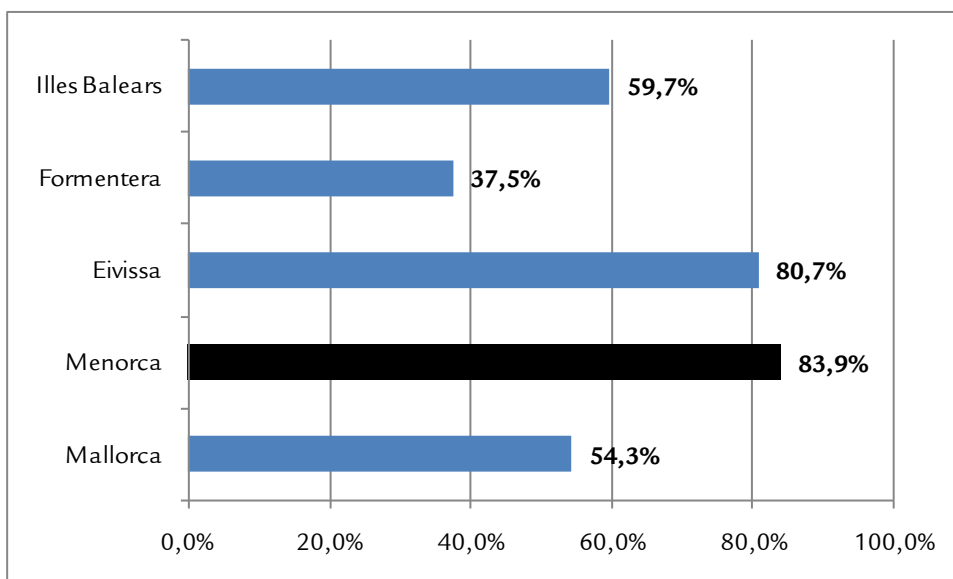
Característiques dels llocs de treball

	Tècnics i auxiliars	Directius	De suport
Mallorca	721	21	178
Menorca	146	-	15
Eivissa	57		
Formentera	8		
Total	932	21	193

Font: Pla de Prestacions Bàsiques.

El percentatge de personal fix dels serveis socials comunitaris bàsics és un indicador d'estabilitat contractual de les persones que treballen en aquest àmbit. S'ha considerat que existeix estabilitat contractual quan el personal disposa d'un contracte fix, sigui laboral o de funcionari, amb l'ens local competent per a la prestació dels serveis socials. El valor mitjà per a les Illes Balears ens mostra que al voltant d'un 60 % del personal de serveis socials comunitaris disposa d'una contractació fixa; per illes, podem veure com Menorca i Eivissa, amb un 83,9 % i 80,7 %, respectivament, són les que presenten una major taxa, mentre que a l'altre extrem hi trobam Formentera, que no arriba a un 40 % i Mallorca amb un 54,3 %.

Gràfic 7. Percentatge de personal fix al conjunt dels serveis comunitaris bàsics. Illes. 2009



Font: Pla de Prestacions Bàsiques.

Un altre indicador que incorporam en aquesta dimensió és el relatiu al cost salarial dels treballadors dels serveis socials. El cost salarial mitjà per treballador és de 25.299,57 € per al conjunt de Balears. A destacar que el cost més elevat correspon a Eivissa, amb 32.595,36 €, i el menor a Menorca, amb 21.618,08 €.

Taula 15. Cost salarial (mitjana) del total de treballadors dels serveis socials

Cost salarial (mitjana) del total de treballadors dels serveis socials

Mallorca	24.255,82
Menorca	21.618,08
Eivissa	32.595,36
Formentera	22.729,00
Illes Balears	25.299,57

Font: Pla de Prestacions Bàsiques.

Segons el lloc de treball, els costos salarials oscil·len de mitjana entre els 48.760,44 € dels directors de centres i els 22.741,19 € dels auxiliars de la llar. Els treballadors socials, tenen un cost salarial de 31.395,84 €, i és superior a Eivissa (38.455,97 €) i inferior a Menorca (30.818,29 €).

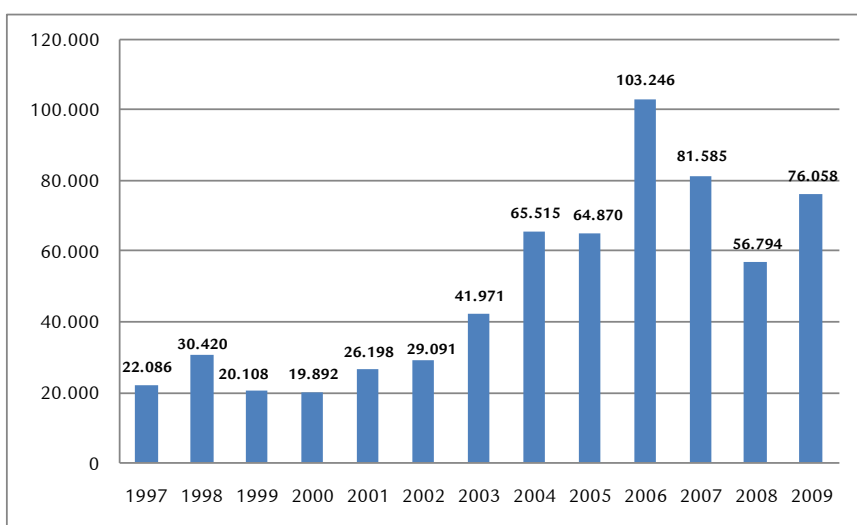
5.3. Les persones usuàries dels centres de serveis socials

La falta d'un mètode unificat per a totes les comunitats autònomes dificulta el seguiment del nombre de persones usuàries en els centres de serveis socials per

la qual cosa, de moment, s'atorga a la informació disponible un caràcter d'aproximació estimativa.

Amb aquesta cautela, el Pla de Prestacions Bàsiques estima que l'any 2009 el número de persones usuàries ateses per les UTS fou de 76.058 persones. L'any 1997, la xifra estimada era de 22.086 persones usuàries, el que en termes relatius suposa un increment d'un 244,4 % del col·lectiu atès.

Gràfic 8. Evolució de les persones usuàries en centres de serveis socials. Illes Balears. 1997-2009



Font: Pla de Prestacions Bàsiques.

Per la seva condició de porta d'entrada, el servei amb major nombre de persones usuàries és el relacionat amb les demandes d'informació i orientació per part del ciutadà. Aquesta prestació bàsica s'ubica a les unitats de treball social i és la que articula tot el sistema d'actuacions en què s'inclou també la realització de tràmits administratius i la derivació. L'han utilitzat un 37,6 % de les persones usuàries.

Per altra banda, un 29 % de persones usuàries ho ha estat del Programa de Suport a la Convivència i Ajuda a Domicili. Les actuacions d'aquesta prestació estan orientades a individus i famílies amb l'objectiu de donar una sèrie d'atencions i suport de caràcter personal, domèstic, psicològic, educatiu, etc. En el cas de l'ajuda a domicili, s'atén a la persona en el seu entorn per evitar així l'ingrés en centres especialitzats (residències de gent gran i discapacitats). El sector de població més nombrós que ha fet ús d'aquesta prestació és el de la gent gran. I el mateix percentatge (un 29 %) de persones usuàries ha participat en programes preventius i orientats a la inserció social —és el servei que més creix enguany. Aquestes actuacions estan orientades a individus, grups i a la comunitat en general, amb l'objectiu de fomentar l'adquisició d'habilitats psicosocials que permetin la utilització dels mitjans normalitzats. Es pot parlar

de dos tipus d'actuacions;¹⁰ una prevenció inespecífica destinada a tota la població per afavorir la implantació i el reforçament de les xarxes socials de la comunitat. I una prevenció específica, mitjançant accions destinades a la intervenció amb individus, famílies i grups que es troben en procés de marginació i exclusió social per afavorir-ne la integració. Altres activitats són dirigides a facilitar l'accés, la permanència i la utilització de recursos normalitzats. També es realitzen activitats de sensibilització i conscienciació que facin possible la mobilització social enfront de les causes d'exclusió, així com activitats de capacitació i coordinació amb mediadors socials per a la detecció de grups de risc. El sector de població majoritari d'aquesta prestació ha estat el dels joves.

I el 4,4 % restant de l'allotjament alternatiu. Aquesta prestació dona resposta a la necessitat de totes les persones de disposar d'un espai digne per allotjar-se. Això suposa garantir, des de la xarxa bàsica de serveis socials, els recursos de suport o realització de les gestions necessàries per solucionar els problemes d'allotjament, temporal o permanent, de les persones que es trobin amb aquesta situació.

En termes d'evolució interanual, tant l'ajuda a domicili com el suport a la unitat convivencial presenten una tendència creixent. I respecte de l'any passat, la prestació que experimenta el major creixement és la relativa als programes preventius i orientats a la inserció social, amb un augment en termes absoluts de 6.229 nous usuaris (un 26 % més que l'any anterior).

Per la seva part, durant l'any 2009 a les Illes Balears es tramitaren 19.019 ajudes econòmiques, 3.852 ajudes més que l'any 2008 (un 25,4% més que l'any anterior). Per percebre una ajuda econòmica s'ha d'estar en situació de necessitat valorada pels serveis socials. Així doncs, la informació i la tramitació correspon als centres de serveis socials i a les UTS dels ajuntaments de les Balears. Les persones sol·licitants d'ajudes estan subjectes a un pla individual d'inserció que inclou aspectes del cas que s'han de treballar: inserció en activitats socials, inserció laboral, educativa, suport psicosocial.

La majoria de les persones usuàries dels serveis socials són famílies i gent gran, amb un 23 % i un 22,1 % sobre el total, seguides en tercer lloc amb un 14,1 % pel grup de persones immigrants.

¹⁰ Memòria del Pla de Prestacions Bàsiques de Serveis Socials, Illes Balears 2006. Elaborada per l'Equip Tècnic de Suport de Programes de la Direcció General d'Atenció a la Dependència.

Taula 16. Persones usuàries segons sectors de població. 2009

Persones usuàries segons sector de població, 2009	
Família	23,0 %
Infància	7,4 %
Joventut	7,8 %
Dona	7,7 %
Gent gran	22,1 %
Persones amb discapacitat	6,9 %
Població reclusa exreclusa	0,2 %
Minories ètniques	1,1 %
Marginats, persones sense llar	0,8 %
Toxicòmans	0,9 %
Refugiats i asilats	0,0 %
Emigrants	0,4 %
Col·lectius en situació de necessitat	4,7 %
Malalts psíquics no institucionalitzats	0,6 %
Malalts terminals	0,1 %
Altres grups en situació de necessitat	2,4 %
Immigrants	14,1 %
Total	100,0%

Font: Pla de Prestacions Bàsiques.

En aquest apartat, cal citar l'Enquesta a professionals dels serveis socials comunitaris bàsics, realitzada per la Direcció General de Planificació i Formació de Serveis Socials durant l'any 2010 i que es va fixar com un dels seus objectius el coneixement de les necessitats i de les problemàtiques socials que més preocupen als i a les treballadores socials en el seu treball diari en relació amb les demandes més ateses i al nombre de persones usuàries segons sectors de població. Les dimensions que es varen plantejar eren les vinculades al Pla de Prestacions Bàsiques i al Sistema Informatiu de Serveis Socials i per tant eren de coneixement comú en el treball diari dels professionals dels serveis socials.

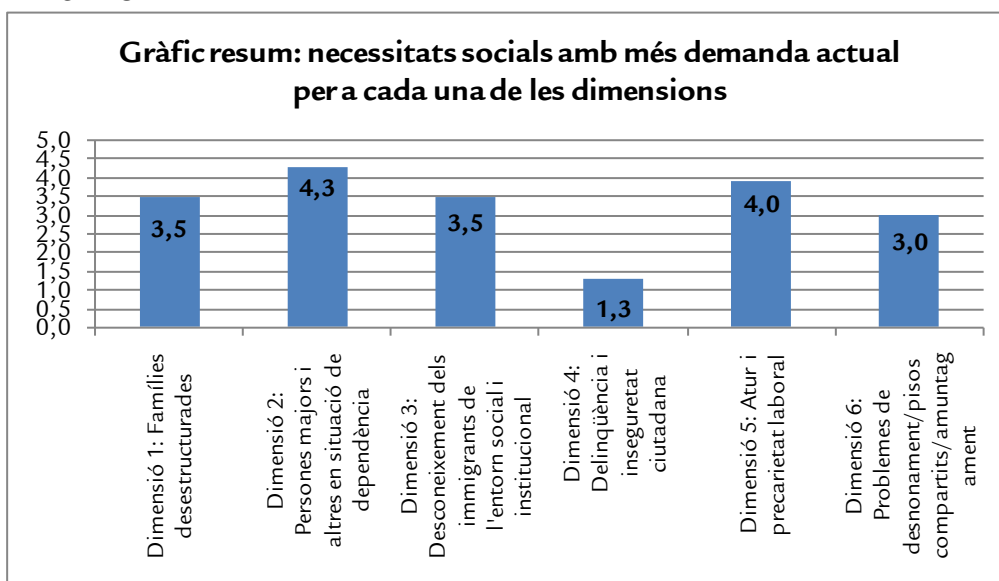
Aquestes problemàtiques reflecteixen una diversitat de situacions de risc en relació amb temes i col·lectius que es corresponen amb els escenaris actuals de canvi i d'exclusió social: situacions de dependència i vulnerabilitat en la gent gran, debilitament dels llaços socials en l'àmbit familiar i/o comunitari, precarietat laboral, falta d'integració social de determinats col·lectius, etc.

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

Font: elaboració pròpia a partir de l'estudi *Los servicios sociales de atención primaria ante el cambio social*.

L'anàlisi realitzada als 33 ítems referits a necessitats socials i agrupats en sis dimensions, ens dona com a resultat que les situacions de necessitat vinculades amb la gent gran i altres en situació de dependència (*dimensió dependència, discapacitat i malalties cròniques*) són les que presenten una major demanda en els serveis socials comunitaris bàsics, seguit de prop per les demandes relacionades amb la qüestió laboral (*dimensió econòmica i laboral*) i, en tercer lloc, hi situam el tema de la desestructuració familiar (*dimensió domèstica i familiar*) i el desconeixement per part de les persones immigrants de l'entorn social i institucional (*dimensió origen i ètnia*).

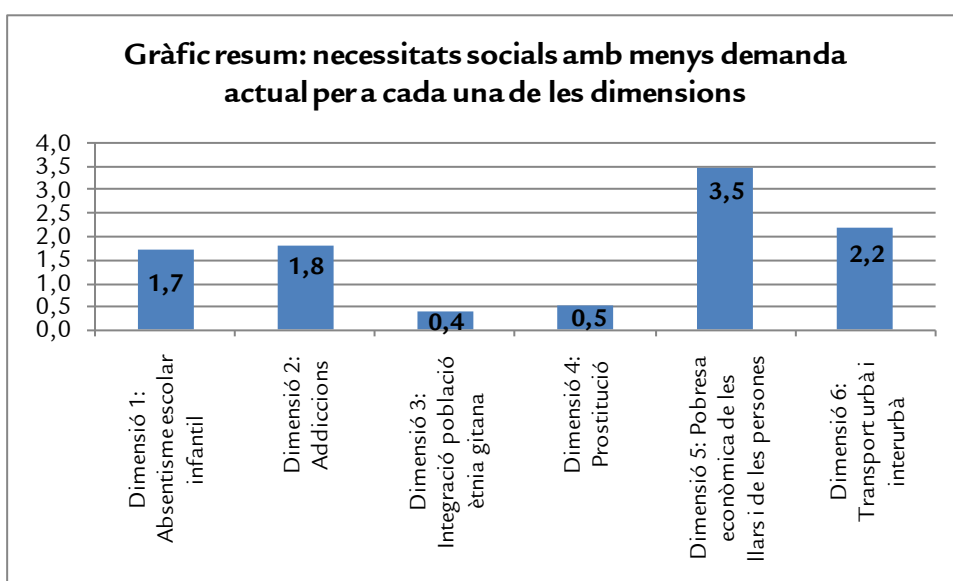
Gràfic 9. Necessitats social amb més demanda actual per a cada una de les dimensions



Font: Enquesta a Professionals dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics

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

Gràfic 10. Necessitats socials amb menys demanda actual per a cada una de les dimensions



Font: Enquesta a professionals dels serveis socials comunitaris bàsics.

5.4. Conclusions sobre l'estructura dels serveis socials

Com a conclusions d'aquest apartat, es pot dir que el pas a un sistema de serveis socials garantista, en línia amb el que preveu la Llei 4/2009, fa que s'hagi de completar el desenvolupament legislatiu dels drets dels ciutadans, d'acord amb l'article 16 de l'Estatut d'autonomia i de la legislació sectorial.

La publicació de les diferent carteres de serveis implicarà la definició de totes les prestacions del sistema amb criteris de qualitat, equips professionals, requisits d'accés, etc. S'haurà de treballar en els propers exercicis en la definició acurada de les prestacions, dels estàndards de qualitat, de tal manera que es garanteixi l'accés en igualtat de condicions dels ciutadans i, alhora, es dissenyi un sistema de prestacions operativitzat i coordinat entre totes les administracions.

La posada en funcionament del sistema i dels òrgans i mecanismes de participació seran fonamentals per a la definició del sistema, la transferència d'informació i la presa de decisions.

D'altra banda, l'aplicació de mesures de millora de les condicions professionals serà un altre element, que seguint les prescripcions de la Llei 4/2009, s'haurà de desenvolupar.

També, la definició d'una xarxa de serveis acreditada, que els doni major qualitats i permeti una millor atenció als ciutadans, serà un altre repte a assolir. Treballar per a la qualitat del sistema de serveis socials i centrar l'atenció en les persones usuàries ha de ser una línia de treball a desenvolupar per aconseguir uns serveis socials moderns, reconeguts per a la població com a pilar de l'estat del benestar.

En definitiva, el conjunt de canvis que es preveu efectuar en el sistema requerirà una millora en els mecanismes de seguiment i avaluació del mateix. En aquest sentit, s'ha de treballar en la coordinació dels diferents observatoris de la realitat social en la definició d'un sistema informatiu coordinat, en l'anàlisi de la satisfacció dels ciutadans.

6) Aproximació a la despesa social a les Illes Balears

En relació amb els agents públics de serveis socials, es considera de gran interès assenyalar la importància que posseeixen les àrees socials dintre de cada nivell administratiu en termes pressupostaris, i l'evolució que estan tenint les partides pressupostàries relatives a l'àmbit social.

En aquest sentit, el primer nivell administratiu del sistema públic de serveis socials correspon al Govern de les Illes Balears. Així, si prenem com a referència

els pressuposts generals de 2009, la despesa social per habitant és de 116,29 €.

Segons les últimes dades disponibles (2005), recollides a través de l'Observatori Social d'Espanya, les Illes Balears destinaven un 17,4 % del PIB en protecció social (un 15 % de l'Administració central, un 1,7 % de l'Administració autonòmica i un 0,7 % de l'Administració local), i hi estaven a la coa. Per acabar, en relació amb la despesa per habitant, a les Balears, a principi de l'any 2005 (última dada disponible), aquesta se situava en els 1.639,5 € per càpita, quan la mitjana espanyola se situa en 1.909,7 € per càpita.

El departament del Govern de les Illes Balears que desenvolupa activitats des de l'àmbit autonòmic és la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració, amb les següents direccions generals o departaments: Direcció General d'Immigració, Direcció General d'Atenció a la Dependència, Direcció General de Planificació i Formació de Serveis Socials, Centre Base d'Atenció a Persones amb Discapacitat i Dependència a cada illa, Direcció General de Menors i Família i Oficina de Defensa dels Drets del Menor.

Taula 17. Importància pressupostària de les àrees de Serveis socials. 2007-2009

Importància pressupostària de les àrees d'Afers Socials a la Comunitat Autònoma Illes Balears

	2006	2007	2008	2009
Direcció General d'Immigració	4.271.896,0 €	6.832.033,0 €	7.256.284,0 €	7.470.322,00 €
Direcció General d'Atenció a la Dependència(*)	33.899.898,0 €	57.000.230,0 €	57.616.778,0 €	65.671.537,0 €
<i>Centres assistencials</i>	8.179.413,0 €	11.080.130,0 €	13.844.233,0 €	16.671.576,00 €
<i>Protecció i acció social</i>	14.176.828,0 €	27.243.657,0 €	30.616.933,0 €	35.526.450,00 €
<i>Planificació i ordenació social</i>	1.585.220,0 €	1.375.950,0 €	-	-
<i>Pensions i prestacions</i>	9.958.437,0 €	17.300.493,0 €	13.155.612,0 €	13.473.511,00 €
Direcció General de Planificació i Formació de Serveis Socials (**)	-	-	5.837.740,0 €	9.920.069,00 €
Direcció General de Menors i Família	9.043.322,0 €	9.563.038,0 €	10.775.288,0 €	8.583.134,00 €
Centre Base d'Atenció a Persones amb Discapacitat i Dependència	1.711.190,0 €	2.574.249,0 €	2.681.720,0 €	2.036.786,0 €
<i>Mallorca</i>	1.491.190,0 €	2.344.249,0 €	2.444.820,0 €	1.799.886,00 €
<i>Menorca</i>	110.000,0 €	115.000,0 €	118.450,0 €	118.450,00 €
<i>Eivissa</i>	110.000,0 €	115.000,0 €	118.450,0 €	118.450,00 €
Escoletes Infantils	1.955.972,0 €	1.869.844,0 €	5.144.335,0 €	-
Oficina de Defensa del Menor	245.805,0 €	302.635,0 €	291.135,0 €	315.141,00 €

Font: Pressuposts Generals de la Comunitat Autònoma Illes Balears. Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació.

(*) Els anys 2006 i 2007 era la Direcció General de Serveis Socials.

(**) Els anys 2006 i 2007 no existia la Direcció General de Planificació.

Les partides pressupostàries de 2009, registren un creixement respecte de l'any 2006 de 78,8 %. Aquest augment pressupostari té per objectiu consolidar els recursos socials ja existents i ampliar altres actuacions com els serveis d'atenció a gent gran i persones dependents a través de la Llei de la dependència (places residencials, servei d'ajuda a domicili) i enfortir els programes d'inserció de les persones socialment desfavorides.

La direcció general que veu incrementar més el seu pressupost és la Direcció General d'Atenció a la Dependència, amb un 93,7 % respecte de l'any 2006; les

àrees que experimenten el major increment són les de *protecció i acció Social* (150,6 %) i la dels *centres assistencials* (103,8 %).

La Direcció General d'Immigració incrementa el seu pressupost respecte a 2006 en un 74,8 %. I finalment, la Direcció General de Menors i Família experimenta un creixement en el seu pressupost d'un 48,2 %.

Per últim, destacar que l'àrea de *planificació social*, en la legislatura actual, passa a ser una direcció general a inici de 2008. L'increment de pressupost respecte de 2008 és, en termes percentuals, d'un 69,9 %, amb l'objectiu de donar un impuls a l'elaboració de normativa, elaboració i avaluació de plans i programes dins l'àmbit de les polítiques socials per conèixer i analitzar la realitat dels serveis socials de la nostra comunitat autònoma.

En relació amb l'estructura de la despesa en funció del tipus de prestacions a les famílies, a la nostra comunitat autònoma és la següent:

Taula 18. Transferències a famílies. Illes Balears. 2007-2009

Transferències monetàries a famílies, 2007-2009

	2007	2008	2009
FAS	127.980,44 €	62.941,20 €	62.953,80 €
LISMI	869.817,08 €	717.944,50 €	791.732,76 €
PNC	34.855.256,93 €	35.658.128,69 €	35.901.880,23 €
<i>Invalidesa</i>	17.192.355,08 €	17.446.910,55 €	17.306.606,01 €
<i>Jubilació</i>	17.662.901,85 €	18.211.218,14 €	18.595.274,22 €
Ajudes econòmiques Llei de la dependència	-	11.360.373,15 €	29.667.051,64 €
Renda mínima d'inserció	2.580.240,97 €	2.893.297,37 €	2.957.218,40 €
Ajudes emergència social		1.000.000,00 €	1.045.000,00 €
Prestacions econòmiques no periòdiques	3.062.930,00 €	3.639.623,00 €	3.507.370,00 €
<i>Ajudes al lloguer pensionistes no contributius</i>	154.000,00 €	49.623,00 €	83.650,00 €
<i>Targeta Bàsica</i>	1.754.730,00 €	1.840.000,00 €	1.623.720,00 €
<i>Bonus d'Infància</i>	1.154.200,00 €	1.750.000,00 €	1.800.000,00 €
Total	41.496.225,42 €	55.332.307,91 €	73.933.206,83 €

Font: Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració.

- Fons d'assistència social (FAS). És un tipus de prestació econòmica, de subsistència, destinada a cobrir les necessitats bàsiques. Sobre el total de prestacions destinades a les famílies, el 0,09 % s'han destinat a FAS.
- Prestacions de la Llei d'integració social dels minusvàlids (LISMI). Les prestacions de la LISMI estan integrades per un conjunt d'ajudes que tenen per finalitat facilitar els ciutadans en situació d'incapacitat i en estat de necessitat un conjunt d'ajudes destinades a atendre les necessitats bàsiques. Aquest conjunt d'ajuts econòmics suposen un 1,07 % del total de prestacions.
- Pensions no contributives (PNC). Les pensions no contributives d'invalidesa i jubilació de la seguretat social asseguren als ciutadans en situació de jubilació/jubilació i estat de necessitat una prestació econòmica per

atendre les necessitats bàsiques de subsistència, assistència mèdica gratuïta i serveis socials complementaris, encara que no s'hagi cotitzat a la seguretat social o s'hagi fet de forma insuficient per tenir dret a una pensió contributiva. Les PNC són les que aglutinen el major percentatge de despesa sobre el total de prestacions, en concret, un 48,6 % (un 48,2 % de les pensions no contributives s'han destinat a pensions d'invalidesa i un 51,8 % a pensions de jubilació).

- Ajuts econòmics de la Llei de la dependència. És l'altre bloc important ja que un 40,1 % del total de despesa de la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració s'inverteix en ajuts per a les persones en situació de dependència.
 - Renda mínima d'inserció. Aquestes prestacions econòmiques suposen per a l'any 2009 un 4,10 % del total de la despesa. Les rendes mínimes, en aquests tres últims anys, han vist incrementar el seu pressupost, tot i que el seu pes relatiu, en funció del pressupost total de la Conselleria s'ha vist minvat.
 - Ajuts econòmics d'emergència social; posats en marxa l'any 2008 per part de la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració perquè persones i famílies que tinguin dificultats econòmiques derivades de la crisi econòmica puguin cobrir les seves necessitats bàsiques. Sobre el total del pressupost de la conselleria per a l'any 2009, aquests ajuts suposen l'1,45 % sobre el total.
 - Prestacions econòmiques no periòdiques. Suposen un 4,7 % del conjunt d'ajudes destinades a les famílies.
- *Ajudes al lloguer de les persones pensionistes no contributives* (0,11 % del total de prestacions). Complement de pensió que té com a finalitat sufragar una part de les despeses de lloguer als pensionistes no contributius que són titulars, en qualitat d'arrendatari, del contracte de lloguer de l'habitatge on resideixen de forma habitual.
 - *Targeta Bàsica* (2,2 % del total de prestacions). Aquesta ajuda està destinada a l'atenció de mancances econòmiques que impedeixen satisfer les necessitats bàsiques del col·lectiu al qual van destinats, i té la finalitat d'aconseguir alleugerir la seva situació de precarietat econòmica i augmentar el seu benestar social.
 - *Bonus d'Infància* (2,4 % del total de prestacions). Té com a finalitat afavorir la conciliació entre la vida laboral i familiar de les famílies amb infants de 0 a 3 anys matriculats a guarderies o escoles, públiques o privades, en l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

Com a conclusió d'aquest apartat i segons el que ens ofereixen les dades aportades, un 93,4 % de les transferències destinades a les famílies es destinen al grup de gent gran i/o persones en situació de dependència, amb l'objectiu de cobrir les seves necessitats bàsiques en el cas de les pensions no

contributives i, pel que fa a les persones en situació de dependència, aquests ajuts econòmics tenen com a objectiu donar suport a la persona concedint ajudes tècniques que facilitin l'autonomia de la persona, així com també facilitar l'accessibilitat i les adaptacions de la llar que contribueixin a millorar el seu desplaçament a l'habitatge.

7) Síntesi dels capítols: les situacions de necessitat, el sistema de serveis socials i la despesa social

a) Síntesi de les situacions de necessitat per manca d'autonomia

- Les situacions de necessitat per manca d'autonomia estan vinculades amb l'estat permanent en què es troben les persones que, per raons derivades de l'edat, la malaltia o la discapacitat, i vinculades a la manca d'autonomia física, mental, intel·lectual o sensorial, necessiten l'atenció d'altres persones, ajudes importants per a les activitats bàsiques de la vida diària o, en el cas de les persones amb discapacitat intel·lectual o malaltia mental, altres suports per a la seva autonomia personal.
- La discapacitat, d'acord amb la definició de l'Organització Mundial de la Salut (OMS), engloba els dèficits, les limitacions i les restriccions que una persona pot experimentar en la realització d'activitats vitals.
- Les dades registrades sobre persones amb discapacitat l'any 2009 ens mostren que un 6,41 % de la població està afectada per una situació de discapacitat. I que un 47 % d'aquesta població té un grau reconegut superior a un 64 %.
- Les taxes més altes de discapacitat es localitzen per aquest ordre a: Mallorca, Menorca i les Pitiüses.
- Les situacions de dependència, reconegudes específicament a partir de la Llei 39/2006, són aquelles en les que les persones necessiten ajudes importants per a les activitats bàsiques de la vida diària o per a l'autonomia personal, segons l'origen de la dependència.
- Les estimacions de la prevalença se situen entorn d'un 2,63 % de la població de les Illes Balears; ara bé, les demandes que s'han registrat en el Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència en els dos primers anys d'entrada en vigor de la Llei fan preveure que aquesta taxa pot incrementar-se fàcilment.

b) Les situacions de necessitat en l'àmbit relacional

- Les situacions de necessitat en les relacions familiars i socials són les derivades dels vincles socials, tant en l'entorn familiar com en el

comunitari. Engloba les situacions en les quals el dèficit de les relacions socials, la manca de relacions i/o l'existència d'unes relacions disfuncionals creen vulnerabilitat o risc a les persones.

- Les situacions de risc per a la infància i l'adolescència són aquelles en què el desenvolupament i el benestar de l'infant i l'adolescent es veuen limitats o perjudicats per qualsevol circumstància personal, social o familiar; si la situació requereix de separació del nucli familiar estam davant el desemparament.
- La taxa de pobresa en menors de 16 anys segons l'Enquesta de condicions de vida és d'un 32,75 %, quan el percentatge per al conjunt d'Espanya és d'un 23,3 %.
- El percentatge de delictes contra les relacions familiars que arribaren als jutjats de les Balears i que tengueren com a protagonista el col·lectiu de menors fou d'un 22,5 %.
- Una situació de risc a la infància i adolescència és la de les mares adolescents; l'índex de fecunditat de les al·lotes entre 16 i 19 anys és d'un 14,9 ‰.
- La violència contra les dones es defineix com qualsevol acte que suposi l'ús de la força o la coacció per promoure o perpetuar les relacions de poder i submissió entre homes i dones.
- Segons dades del Consell General del Poder Judicial, les ordres de protecció per violència de gènere sol·licitades a les Illes Balears han estat 1.466. Les Balears són la tercera comunitat autònoma amb el nombre de denúncies per cada 1.000 dones més elevat de tot l'estat (81,8 %).
- Segons dades de l'Observatori Estatal de Violència sobre la Dona, durant l'any 2009 hi hagué a les Balears 9.978 dones víctimes de violència de gènere (un 59,3 % eren dones de nacionalitat espanyola, i un 40,7 % de nacionalitat estrangera). El que suposa un 2,3 % sobre el conjunt de dones majors de 18 anys. I segons l'Enquesta de salut de les Illes Balears, les dones que han declarat haver patit algun tipus de maltractament (dins o fora de l'àmbit familiar) és d'un 2,6 %.
- Pel que fa a la gent gran, un 32,5 % de la població de 65 i més anys viu sola, el que suposa un total de 48.704 persones grans.
- En relació al maltractament, la població de 65 i més anys que ha declarat haver patit violència (dins o fora de l'àmbit familiar) és d'un 2,8 %.

c) Les situacions de necessitat material i instrumental

- Les situacions de necessitat material i instrumentals són les relacionades amb la cobertura de les necessitats bàsiques: la subsistència i la capacitat de les persones per subsistir

autònomament. S'identifiquen tres subcategories: les mancances materials (econòmiques i d'habitatge), el dèficit de la inserció sociolaboral i el dèficit en la inserció socioeducativa.

- Considerant les dades de l'Enquesta modular d'hàbits socials, si la mitjana d'ingressos necessaris per arribar a final de mes se situa en 1.888,84 €, un 31,9 % de les llars de les Balears se situa per sota de 1.500 € mensuals, i d'entre aquests un 16,1 % declara uns ingressos per sota de 1.000 €.
- Diferents estudis sobre persones sense llar ens mostren una prevalença d'un 0,34 sobre la població total.
- Les dificultats per mantenir l'habitatge, pel que fa al pagament de les rendes mensuals és una altra situació de necessitat; 2.081 famílies van haver d'abandonar la seva llar per no poder fer front als seus préstecs ni al lloguer de l'habitatge.
- Podem estimar que entre un 7,5 i un 8 % de la població viu en situació d'amuntegament.
- Pel que fa a les condicions d'habitabilitat i ús de l'habitatge, un 6,54 % de les llars de les Balears pateix deficiències greus i ruïna al seu habitatge.
- La inserció sociolaboral és un element clau en la prevenció de l'exclusió social. En un context de crisi econòmica, l'atur ha arribat a un 18,1 %, amb una especial incidència entre els joves menors de 25 anys, que arriba a un 31,9 %.
- A més, l'augment de l'atur comporta un altre fenomen que és l'existència de llars on tots els seus membres adults estan en atur que és d'un 9,78 (segon trimestre de 2010), al voltant de 50.000 persones viuen en aquesta situació, que s'ha més que triplicat en poc més de dos anys. Per altra banda, l'atur de llarga durada presenta una taxa d'un 6,9 %, i aquest col·lectiu és el que es pot quedar sense cobertura prestacional, a finals del mes d'octubre de 2010 hi havia més de 10.000 persones sense prestacions d'atur.
- L'educació com a mecanisme d'integració social és una idea fortament acceptada tant en el marc d'acords i tractats internacionals com pels experts; la realitat de les Illes Balears ens mostra que un 11,6 % de joves ni estudia ni treballa, i una taxa d'abandonament prematur d'un 43,2 %, el triple que la registrada per la Unió Europea.
- El sistema educatiu disposa d'eines per a la integració mitjançant la regulació de suport educatiu específic; un 3,5 % de l'alumnat d'ensenyaments generals presenta necessitats específiques de suport educatiu, quan la mitjana estatal és d'un 2,1 %.

d) Els serveis socials

- Els serveis socials són el conjunt d'intervencions que tenen com a objectiu garantir les necessitats bàsiques dels ciutadans i ciutadanes, posant atenció en el manteniment de la seva autonomia personal i promovent el desenvolupament de les capacitats personals, en un marc de respecte a la dignitat de les persones.
- Segons dades del Pla Concertat de Prestacions Bàsiques, el nombre total d'UTS a les Illes Balears és de 103: 87 a Mallorca, 8 a Menorca, 7 a Eivissa i 1 a Formentera.
- Forta disparitat en la ràtio d'habitants per professional, segons les illes; la mitjana de les Balears se situa en 956 habitants per professional. Eivissa és l'illa que més habitants ha d'atendre segons el nombre de professionals imputats al Pla de Prestacions Bàsiques; així doncs, li correspon una ràtio de 2.273 habitants per professionals, li segueix Formentera, amb 1.194 habitants per professional, Mallorca amb 973 habitants per professional, i Menorca, amb 583 habitants per professionals.
- Durant el 2009, un total de 1.120 treballadors han treballat dins el marc del Pla Concertat; un 80,4 % d'aquests en llocs de treball tècnic i auxiliar, un 17,7 % de suport, i un 1,9 % de direcció.
- El cost salarial mitjà per treballador és de 25.299,57 € per al conjunt de les Balears. El cost salarial més elevat correspon a Eivissa, amb 32.595,36 €, i el més baix a Menorca amb 21.618,08 €.
- El nombre de persones usuàries ateses en els centres de serveis socials ha estat de 76.058, un 34 % més que l'any 2008. Els sectors de població que registren més demandes són per aquest ordre; família 23 %; gent gran, amb un 22,1 %, i persones immigrades, amb un 14,1 %. Finalment, es tramitaren 19.019 ajudes econòmiques, un 25,4 % més que l'any 2008.

e) La despesa social

- Segons les darreres dades disponibles a l'Observatori Social d'Espanya (2005), a les Illes Balears es destinava un 17,4 % del PIB a protecció social.
- En relació amb les partides pressupostàries destinades a les àrees de serveis socials de la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració, es registra un creixement respecte de l'any 2008 d'un 13,07 %. Aquest augment pressupostari es destina bàsicament a consolidar els recursos socials existents i a ampliar sobretot els serveis destinats a l'atenció de persones en situació de dependència, i a enfortir els programes d'inserció de les persones socialment desfavorides.
- Si ens fixam amb les transferències directes a famílies, les pensions no contributives són les que aglutinen el percentatge de despesa més

gran sobre el total de prestacions, un 48,6 %. En segon lloc, les ajudes econòmiques de la Llei de la dependència representen un 40 %, i finalment les prestacions econòmiques no periòdiques (complements de pensions no contributives: targeta bàsica i ajudes al lloguer) que suposen un 4,7 %. És a dir, un 93,4 % de les transferències destinades a les famílies es destinen al grup de gent gran i/o persones en situació de dependència.

8) Estat de les infraestructures dels serveis socials especialitzats i específics

8.1. Introducció

L'article 69 de la Llei 4/2009, de serveis socials, estableix que el Govern de les Illes Balears ha d'introduir el principi de la planificació en el finançament de les infraestructures privades, i que només es podran finançar aquelles infraestructures privades que es prevegin en el Pla Estratègic de Serveis Socials. Aquest apartat té com a finalitat ordenar el creixement dels serveis socials finançats amb fons del Govern de les Illes Balears en aquells tipus de serveis que tenen un ús específic i diferenciat, malgrat que puguin tenir vocació de serveis comunitaris.

El desplegament del Pla Estratègic, pel que fa a les infraestructures, s'ha d'ajustar als diferents nivells del sistema públic de serveis socials, que segons l'article 11 de la Llei 4/2009, de serveis socials, s'estructura en dos nivells: els serveis socials comunitaris, bàsics i específics, i els serveis socials especialitzats.

Aquest primer Pla Estratègic, pel que fa a les infraestructures, s'orienta especialment als serveis de caire especialitzat i específic, deixant de banda els serveis comunitaris bàsics.¹¹ Tal com mostra l'Enquesta a professionals de serveis socials, els serveis socials comunitaris bàsics es desenvolupen en el marc d'infraestructures que en molts de casos no són d'ús específic, sinó que es duen a terme a espais compartits amb altres serveis municipals o, fins i tot, de titularitat d'altres administracions. L'assignació d'espais específics, en tractar-se de serveis municipals, depèn de la disponibilitat del municipi i de la voluntat política de configurar uns serveis diferenciats o uns serveis integrats amb altres recursos afins (centre de salut, centre de formació ocupacional, etc.).

Pel que fa als serveis socials específics, tal com indica la Llei, solen tenir un caràcter sectorial; per tant, de la mateixa manera que en altres apartats es farà únicament referència als sectors de població que es preveuen a la cartera de serveis socials i que requereixen equipaments específics i diferenciats, ja que la

¹¹ Malgrat que el decret de serveis socials comunitaris bàsics que actualment es tramita estableix uns principis generals de les condicions materials i funcionals dels centres de serveis socials comunitaris bàsics, la definició concreta de les condicions materials i arquitectòniques està pendent de desenvolupar-se en la normativa pròpia de cada un dels consells insulars.

cartera estableix tot un seguit de serveis que es presten des de centres o equipaments que o bé han d'estar totalment integrats dins l'àmbit comunitari (pisos no diferenciats de la resta), o bé s'han de desenvolupar a serveis i espais d'oficina. Per tant, en aquest primer Pla només ens referirem al nombre de places i no al nombre de centres.

Al marge d'aquestes consideracions, també s'ha de tenir en compte que específicament per al col·lectiu de persones amb diagnòstic de salut mental, recentment s'ha aprovat l'Estratègia de salut mental del Govern de les Illes Balears, que marca les línies de treball per desenvolupar amb aquest sector de població, en la qual es detallen la tipologia de recursos i les ràtios de places necessàries per a cada un d'aquest tipus. En aquest Pla no es repetirà el que ja està establert i acordat, però sí que es definiran les línies prioritàries que cal desenvolupar des de l'àmbit dels serveis socials, els tipus de serveis que cal desenvolupar, així com les zones amb més necessitat d'aquests recursos.

8.2. Sectors de població i tipologia de serveis

Els sectors de població a què es destinen infraestructures específiques i que compleixen les condicions establertes anteriorment són: la gent gran, les persones amb discapacitat, les dones víctimes de violència de gènere i les persones afectades per problemàtiques de salut mental. Les persones en situació de dependència s'enquadren dins els dos primers sectors de població.

L'article 5 del Decret 86/2010, de 25 de juny, pel qual s'estableixen els principis generals i les directrius de coordinació per a l'autorització i l'acreditació dels serveis socials d'atenció a gent gran i a persones amb discapacitat, i es regulen els requisits d'autorització i d'acreditació dels serveis residencials suprainulars, estableix, en els serveis per als sectors de població esmentats, entre d'altres:

b) Els serveis d'estades diürnes, en qualsevol de les seves modalitats:

1. Centres de dia o unitats d'estades diürnes per a gent gran.
2. Centres de dia o unitats d'estades diürnes per a persones amb discapacitat psíquica.
3. Centres de dia o unitats d'estades diürnes per a persones amb discapacitat física.
4. Serveis ocupacionals per a persones amb discapacitat.

c) Els serveis d'estades nocturnes en qualsevol de les seves modalitats:

1. Centres de nit o unitats d'estades nocturnes per a gent gran.
2. Centres de nit o unitats d'estades nocturnes per a persones amb discapacitat psíquica.

3. Centres de nit o unitats d'estades nocturnes per a persones amb discapacitat física.

d) Els serveis residencials d'atenció a persones grans i d'atenció a persones amb discapacitat:

1. Habitatges supervisats.
2. Residències per a gent gran.
3. Residències per a persones amb discapacitat psíquica.
4. Residències per a persones amb discapacitat física.

Per a les dones víctimes de violència de gènere ens hem de remetre a l'actual Avantprojecte de Llei d'Igualtat, en què es fa referència únicament al servei d'acollida familiar per a dones víctimes de violència masculista. Mentre que per a les persones que pateixen problemàtica de salut mental, l'estratègia de salut Mental estableix com a recursos específics del sistema de serveis socials les miniresidències, els centres de dia i els habitatges supervisats.

Per tant, es definirà la magnitud del parc assistencial per a cada un d'aquests sectors de població per donar resposta a les seves necessitats i per a cada un dels tipus de recurs, així com per a cada territori.¹² També s'establiran les estratègies que cal desenvolupar per avançar cap a aquest objectiu, bé sigui indicant les inversions per fer, per tipus de servei i territori, bé definint les prioritats en la concertació de serveis amb la iniciativa privada. Amb aquesta finalitat s'estableix una metodologia per definir les magnituds del parc assistencial.

8.3. Metodologia

El 3 d'abril de 2009 el Consell de Govern va aprovar el Pla d'Actuació per a la Inversió en Centres per a l'Atenció a Persones Grans, Persones amb Discapacitat i Persones en Situació de Dependència (2009-2012), aquest Acord marca les línies bàsiques d'actuació en què és imprescindible la col·laboració dels consells insulars, administració competent en aquesta matèria, i dels ajuntaments, i també de les entitats socials que des de fa anys treballen en aquests àmbits. A més, en el mateix Acord es marquen les línies metodològiques per determinar les prioritats en la inversió per a la construcció de nous centres.

¹² Els criteris generals de zonificació es defineixen a l'article XX de la Llei de serveis socials, i en la disposició addicional XX s'estableix el calendari en què els consells insulars han de concretar les zones bàsiques i àrees en el seu àmbit territorial corresponent. Fins avui, només el Consell Insular de Mallorca ha definit, en l'esborrany de Pla Estratègic de Serveis Socials, la zonificació a l'àmbit de Mallorca; resta pendent la zonificació de Menorca i Eivissa. A aquest Pla s'ha incorporat la zonificació de Mallorca malgrat que estigui pendent que el Ple del Consell l'aprovi.

L'anàlisi s'articula sobre quatre variables bàsiques: la població global afectada, l'oferta assistencial existent i en construcció, el model d'atenció que ens indica la població potencial en situació de necessitat per a cada tipus de servei i la manca de places per a cada un dels col·lectius i per a cada territori.

El primer pas és determinar la magnitud de cada un dels sectors de població. El segon, concretar l'oferta assistencial existent. El tercer, definir a partir dels criteris establerts tècnicament la població potencialment usuària de cada un dels tipus de serveis, la qual cosa ens dóna el parc assistencial òptim per a cada col·lectiu, si descomptam tota aquella població que pot cobrir les seves necessitats amb altres serveis o prestacions. La diferència entre el parc residencial existent i l'òptim per cobrir les necessitats de la població diana dóna com a resultat, per una banda, la taxa de cobertura de cada sector de població i per a cada servei, al mateix temps que ens indica les prioritats del creixement futur dels serveis i a quin territori.

A continuació s'exposa la metodologia aplicada en aquest cas i els resultats per a cada un dels sectors.¹³

8.3.1. Determinació de necessitats: població global i prevalences

Respecte de la població potencial beneficiària, les fonts utilitzades són el Padró de població de 2009 i el Registre de persones amb discapacitat del Centre Base d'Atenció a Persones amb Discapacitat i Dependència, de la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració. La primera estableix el total de població més gran de 65 anys, i la segona ens aporta informació relativa a la població resident a les Illes que disposa de certificat de discapacitat, i també sobre el grau i la tipologia de la discapacitat.

Per a altres col·lectius en què no es disposa de registres oficials, s'han d'utilitzar les prevalences establertes a partir de fonts directes (Enquesta de salut,¹⁴ prevalences reconegudes a nivell nacional o internacional, etc.), la qual cosa ens permet estimar la magnitud del col·lectiu a atendre.

Les magnituds dels col·lectius dels quals estam parlant són les següents:

Taula 19. Poblacions

Àrea	Persones amb discapacitat intel·lectual	Gent gran dependent	Víctimes de violència de gènere	Persones amb problemàtica de Salut mental
------	---	---------------------	---------------------------------	---

¹³ Els resultats sectorials complets es detallen en l'annex 1.

¹⁴ Conselleria de Salut i Consum: Enquesta de Salut 2009.

Palma	2.674	8.730	705	1.846
Pla i Nord	731	2.883	181	482
Raiguer	802	2.125	172	463
Tramuntana	443	1.990	160	428
Llevant	483	2.033	138	372
Migjorn	431	1.974	135	377
Menorca	658	2.082	162	432
Eivissa	674	2.266	216	596
Formentera	33	198	16	44
Total	6.929	24.281	1.884	5.039

8.3.2. Oferta de serveis

Pel que fa al parc residencial existent, hem de partir necessàriament de dues fonts: el Registre de serveis i centres de serveis socials, regulat pel Decret 66/99, i els projectes en construcció. El primer ens aporta els centres que actualment estan autoritzats per funcionar, i el segon ens informa sobre els centres que estaran construïts en els pròxims anys.

Els parcs assistencials per a cada un dels sectors de població que ens ocupa es mostra a les taules que es presenten a continuació.

Taula 20. Parc assistencial per a persones amb discapacitat

Àrea	Residència	Centre de dia	Servei ocupacional	Habitatge supervisat
Palma	196	329	495	205
Pla i Nord	0	20	20	5
Raiguer	191	190	115	35
Tramuntana	0	0	34	10
Llevant	24	56	80	23
Migjorn	0	0	43	5
Menorca	20	50	110	33
Eivissa	60	30	154	0
Formentera	0	20	12	4
Total	491	695	1063	320

Taula 21. Parc assistencial per a gent gran amb dependència

Àrea	Residència	Centre de dia	Centre de nit	Habitatge supervisat
Palma	1070	360	0	0
Pla i Nord	450	143	12	0
Raiguer	291	90	0	8
Tramuntana	196	50	14	0
Llevant	183	69	0	0
Migjorn	203	40	0	0
Menorca	399	84	0	0
Eivissa	280	80	0	0

Formentera	0	20	0	0
Total	3072	936	26	8

Taula 22. Parc assistencial per adones víctimes de violència de gènere

Àrea	Servei d'acollida
Palma	59
Pla i Nord	-
Raiguer	19
Tramuntana	-
Llevant	33
Migjorn	-
Menorca	10
Eivissa	35
Formentera	1
Total	157

Taula 23. Parc assistencial per a persones amb diagnòstic de salut mental

Àrea	Miniresidència	Centre de dia	Habitatge supervisat
Palma	20	35	38
Pla i Nord	0	0	0
Raiguer	12	0	0
Tramuntana	0	0	0
Llevant	0	0	0
Migjorn	0	0	0
Menorca	0	30	6
Eivissa	30	30	10
Formentera	0	15	0
Total	62	110	54

8.3.3. Determinació de les poblacions potencials usuàries dels serveis: mapa de necessitats assistencials

Una vegada definida la població global i la tipologia de serveis, s'ha de concretar el model d'atenció, assignant els usuaris potencials per a cada tipus de servei. Per definir-lo, en el cas del sectors de gent gran i persones amb discapacitat intel·lectual, s'ha comptat amb el procediment establert al PODA¹⁵ en el que han participat experts en la definició de situacions de necessitats i en l'atenció a aquestes necessitats. El model que es proposa és el

¹⁵ Al llarg dels darrers dos anys s'ha estat treballant utilitzant la metodologia planificació i optimització dinàmica assistencial (PODA) per tal de definir aquests paràmetres per al sector de gent gran i de persones amb discapacitat intel·lectual. D'altra banda, l'any 2006 l'Imsero publicà *Dependencia y calidad*, un estudi en què s'estableix, a grans trets, la correspondència entre els serveis que preveu la Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

resultat d'aquest procés participat i de la posterior revisió a partir de l'oferta completa de serveis i prestacions (prestacions econòmiques, ajuda a domicili, etc.).

Taula 24. Necessitats de serveis per a persones amb discapacitat

Area	Residència	Centre de dia	Servei ocupacional	habitat supervisat
Palma	304	437	528	176
Pla i Nord	62	99	128	44
Raiguer	73	113	143	50
Tramuntana	40	62	80	27
Llevant	46	70	88	30
Migjorn	39	60	77	26
Menorca	62	94	120	40
Eivissa	68	102	126	43
Formentera	4	5	6	2
Total	696	1043	1297	439

Taula 25. Necessitats de serveis per a persones majors amb dependència

Area	Residència	Centre de dia	Centre de nit	habitat supervisat
Palma	2.151	943	77	171
Pla i Nord	708	310	25	56
Raiguer	520	228	19	41
Tramuntana	477	209	17	38
Llevant	491	215	18	39
Migjorn	479	210	17	38
Menorca	506	222	18	40
Eivissa	545	239	19	43
Formentera	47	21	2	4
Total	5.923	2.595	211	471

Taula 26. Necessitats de serveis per a dones víctimes de violència de gènere¹⁶

Àrea	Servei d'acollida
Palma	58
Pla i Nord	15
Raiguer	14
Tramuntana	13
Llevant	11
Migjorn	11
Menorca	13
Eivissa	18

¹⁶ L'estada mitjana actualment a cada una de les places assistencials és de quasi tres mesos.

Formentera	1
Total	156

Taula 27. Necessitats de serveis per a persones amb diagnòstic de salut mental

Àrea	Miniresidència	Centre de dia	Habitatge supervisat
Palma	65	65	25
Pla i Nord	17	17	7
Raiguer	16	16	6
Tramuntana	15	15	6
Llevant	13	13	5
Migjorn	13	13	5
Menorca	15	15	6
Eivissa	21	21	8
Formentera	2	2	1
Total	176	176	69

Pel que fa a les places per a persones amb problemàtica de salut mental, s'han considerat les ràtios fixades a l'Estratègia de salut mental de les Illes Balears i per a les places del servei d'acollida per a dones víctimes de violència de gènere s'ha establert una taxa de cobertura a partir de la bibliografia especialitzada (ràtio d'1 plaça per cada 2.500 dones).

8.3.4. Pla d'inversions

La diferència entre l'oferta existent i en construcció i les necessitats previstes per cobrir defineix les prioritats quant a l'actuació que s'ha de dur a terme. A la taula següent es presenta el resultat d'aquesta comparativa, expressada com a taxa de cobertura de necessitat teòrica (100 és la cobertura total i 0 la inexistència d'oferta). S'ha de tenir en compte que quan més especialitzat és un servei, més gran és el seu àmbit territorial d'actuació i que per a determinats serveis, com els de Salut Mental, s'ha d'optar per la zonificació sanitària.

Taula 28. Cobertura de necessitats de serveis per a persones amb discapacitat

Àrea	Residència	Centre de dia	Servei ocupacional	Habitatge supervisat
Palma	64,5	75,2	93,7	116,2
Pla i Nord	0,0	20,2	15,6	11,5
Raiguer	262,9	168,5	80,2	70,6
Tramuntana	0,0	0,0	42,7	37,2
Llevant	52,7	80,4	91,1	76,3
Migjorn	0,0	0,0	55,7	19,3
Menorca	32,5	53,0	91,8	81,7
Eivissa	87,9	29,4	122,1	0,0
Formentera	0,0	370,4	189,0	170,2

Total	70,5	66,7	82,0	73,0
--------------	------	------	------	------

Taula 29. Cobertura de necessitats de serveis per a gent gran amb dependència

Àrea	Residència	Centre de dia	Centre de nit	habitat supervisat
Palma	49,74	38,19	-	-
Pla i Nord	63,59	46,12	47,54	-
Raiguer	55,97	39,50	-	19,35
Tramuntana	41,12	23,94	82,33	-
Llevant	37,30	32,09	-	-
Migjorn	42,39	19,06	-	-
Menorca	78,90	37,91	-	-
Eivissa	51,38	33,50	-	-
Formentera	-	96,75	-	-
Total	51,87	36,06	12,31	1,70

Taula 30. Cobertura de necessitats de serveis per a dones víctimes de violència de gènere

Àrea	Servei d'acollida
Palma	101,3
Pla i Nord	0,0
Raiguer	133,7
Tramuntana	0,0
Llevant	289,7
Migjorn	0,0
Menorca	74,9
Eivissa	196,4
Formentera	77,2
Total	100,9

Taula 31. Cobertura de necessitats de serveis per a persones amb diagnòstic de salut mental

Àrea	Miniresidència	Centre de dia	Habitatge supervisat
Palma	31,0	54,2	150,3
Pla i Nord	0,0	0,0	0,0
Raiguer	74,0	0,0	0,0
Tramuntana	0,0	0,0	0,0
Llevant	0,0	0,0	0,0
Migjorn	0,0	0,0	0,0
Menorca	0,0	198,4	101,4
Eivissa	143,8	143,8	122,5
Formentera	0,0	975,4	0,0
Total	35,2	62,4	78,2

8.3.5. Priorització de les inversions

La taxa d'esforç defineix els tipus de serveis que s'han de potenciar i a quin territori; quan més alt és el valor, més prioritari és el servei. Els resultats es presenten a les taules següents:

Taula 32. Taxa d'esforç de necessitats de serveis per a persones amb discapacitat

Àrea	Residència	Centre de dia	Servei ocupacional	Habitatge supervisat
Palma	35,5	24,8	6,3	-16,2
Pla i Nord	100,0	79,8	84,4	88,5
Raiguer	-162,9	-68,5	19,8	29,4
Tramuntana	100,0	100,0	57,3	62,8
Llevant	47,3	19,6	8,9	23,7
Migjorn	100,0	100,0	44,3	80,7
Menorca	67,5	47,0	8,2	18,3
Eivissa	12,1	70,6	-22,1	100,0
Formentera	100,0	-270,4	-89,0	-70,2
Total	29,5	33,3	18,0	27,0

Taula 33. Taxa d'esforç de necessitats de serveis per a gent gran amb dependència

Àrea	Residència	Centre de dia	Centre de nit	Habitatge supervisat
Palma	50,26	61,81	100,00	100,00
Pla i Nord	36,41	53,88	52,46	100,00
Raiguer	44,03	60,50	100,00	80,65
Tramuntana	58,88	76,06	17,67	100,00
Llevant	62,70	67,91	100,00	100,00
Migjorn	57,61	80,94	100,00	100,00
Menorca	21,10	62,09	100,00	100,00
Eivissa	48,62	66,50	100,00	100,00
Formentera	100,00	3,25	100,00	100,00
Total	48,13	63,94	87,69	98,30

Taula 34. Taxa d'esforç de necessitats de serveis per a dones víctimes de violència de gènere

Àrea	Servei d'acollida
Palma	-1,3
Pla i Nord	100,0
Raiguer	-33,7
Tramuntana	100,0
Llevant	-189,7
Migjorn	100,0
Menorca	25,1

Eivissa	-96,4
Formentera	22,8
Total	-0,9

Taula 35. Taxa d'esforç de necessitats de serveis per a persones amb diagnòstic de salut mental

Àrea	Miniresidència	Centre de dia	Habitatge supervisat
Palma	69,0	45,8	-50,3
Pla i Nord	100,0	100,0	100,0
Raiguer	26,0	100,0	100,0
Tramuntana	100,0	100,0	100,0
Llevant	100,0	100,0	100,0
Migjorn	100,0	100,0	100,0
Menorca	100,0	-98,4	-1,4
Eivissa	-43,8	-43,8	-22,5
Formentera	100,0	-875,4	100,0
Total	64,8	37,6	21,8