

SERVEIS SOCIALS A MALLORCA:

ANÀLISI DE LA DEMANDA 2009

Observatori Social de la Crisi

A continuació us oferim un informe elaborat per l'Observatori Social de la Crisi del Consell de Mallorca, on s'analitza per una part el comportament de la demanda atesa pels Serveis Socials durant el darrer quadrimestre del 2009 i per l'altra quina ha estat la variació de la demanda al llarg del trienni 2007-09.

Anàlisi de la demanda atesa en determinats Serveis Socials de Mallorca durant el 2009: l'impacte de la crisi econòmica sobre els col·lectius més vulnerables

Observatori Social de la Crisi
Informe any 2009 i evolució 2007-09

Resum

Les dades que presentam en aquest informe han estat aportades al llarg del mes de gener de 2010 per les següents entitats: Creu Roja, Caritas, Intress, Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma, Serveis Socials de l'Ajuntament de Calvià, Serveis Socials de la Mancomunitat Pla de Mallorca, i els programes i centres de l'IMAS que treballen per a la inserció social de les persones excloses o en risc d'exclusió (Menjador Social, RMI, Ca l'Ardiaca i Turmeda).

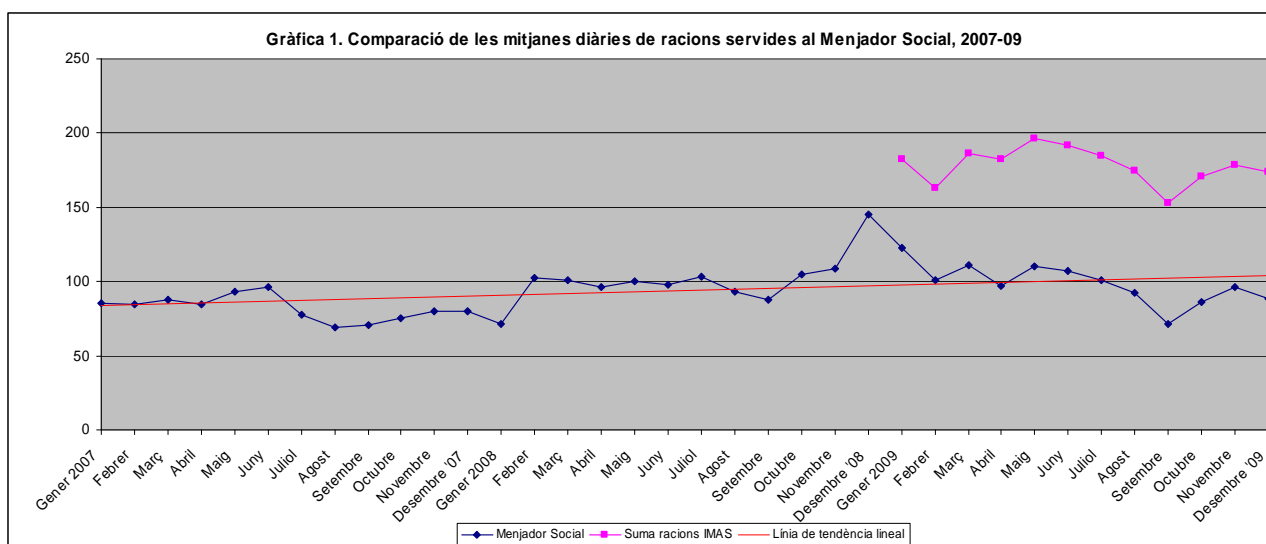
En aquest quart informe de l'Observatori Social de la Crisi analitzam per una part el comportament de la demanda atesa pels Serveis Socials durant el darrer quadrimestre del 2009 i per l'altra quina ha estat la variació de la demanda al llarg del trienni 2007-09. Respecte al comportament de la demanda durant el darrer quadrimestre del 2009 podem dir que per a la majoria dels serveis i programes la demanda ha enregistrat valors més elevats que els del 2007, en canvi la demanda rebuda pels recursos públics de més baixa exigència adreçats a la població que es troba en una situació de major vulnerabilitat (com els centres d'acollida i els menjadors socials, però també la RMI) s'ha estabilitzat al voltant dels valors elevats que ha enregistrat aquesta durant l'últim quadrimestre del 2009.

Les dades recollides el 2009 constaten que la crisi econòmica ha tingut conseqüències molt negatives sobre els col·lectius més vulnerables de la nostra societat que podem relacionar directament amb l'efecte de l'increment de l'atur sobre aquestes persones. La conseqüència d'aquesta situació ha estat, no tant l'augment de les necessitats socials de les persones que ja es trobaven en una situació que podem denominar de "exclusió social", sinó més bé l'obertura del ventall de persones exposades al risc de l'exclusió social (la classe mitja i mitja-baixa de la nostra societat). Aquesta probablement és l'explicació més consistent de l'augment de la demanda de serveis que han conegut els Serveis Socials al llarg d'aquest període analitzat.

Menjador Social

La gràfica 1 ens mostra quina ha estat l'evolució mensual de les mitjanes de racions servides diàriament al Menjador des del gener de 2007 al desembre de 2009: el punt àlgid de la línia es donà el mes de desembre de 2008 en què es serviren una mitjana de 145 racions diàries i el mínim l'agost de 2007 amb 69 racions diàries de mitjana. La línia de tendència (sèrie lineal marcada en color vermell) es mou entre les 80 i les 100 racions. Els valors enregistrats dibuixen una línia amb una tendència alcista durant el primer semestre del 2007 per després caure de forma ostensible durant el darrer semestre per sota de la línia de tendència (coincideix amb el període de major creixement de l'economia). A partir del gener de 2008 augmentà la mitjana de racions servides fins situar-se per damunt de les 100 racions i així es mantingué fins l'agost i el setembre caigué fins a les 88. L'octubre de 2008 s'inicià la tendència a l'alça de les racions servides que coincideix amb el període de major frenada de l'economia, i el seu màxim tingué lloc el desembre de 2008 (145 racions).

La resposta al creixement de la demanda del Menjador Social va ser la posada en funcionament a partir del 12 de gener de 2009 del centre de dia i menjador de Ca l'Ardiaca, amb l'objectiu, entre d'altres, de descongestionar el Menjador. Això explica que el febrer es produeixi una disminució de persones ateses al Menjador, però sobre tot aquesta es fa més evident a partir del juny. A Ca l'Ardiaca se serveix una mitjana de 80 menjars diaris. El perfil actual és el de persones amb possibilitats d'inserció laboral i, per tant, té sentit que en temporada alta (l'estiu) descendeixi el nombre de racions servides a ambdós menjadors.



Font: Sistema de registre de racions del Menjador Social, gener 2010.

Taula 1. Mitjana de racions del Menjador Social, període 2007-2009

Menjador Social	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre	Mitjana anual
2007	85	84	88	85	93	96	78	69	71	75	80	80	82
2008	71	103	101	96	100	98	103	93	88	105	109	145	101
2009	122	101	111	97	110	107	101	92	72	86	96	89	99

Font: Sistema de registre de racions del Menjador Social, gener 2010.

Taula 2. Mitjana de racions de Ca l'Ardiaca 2009

Ca l'Ardiaca	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
2009	60	62	75	85	86	85	85	82	81	85	82	85

Font: Sistema de registre de racions de Ca l'Ardiaca, gener 2010.

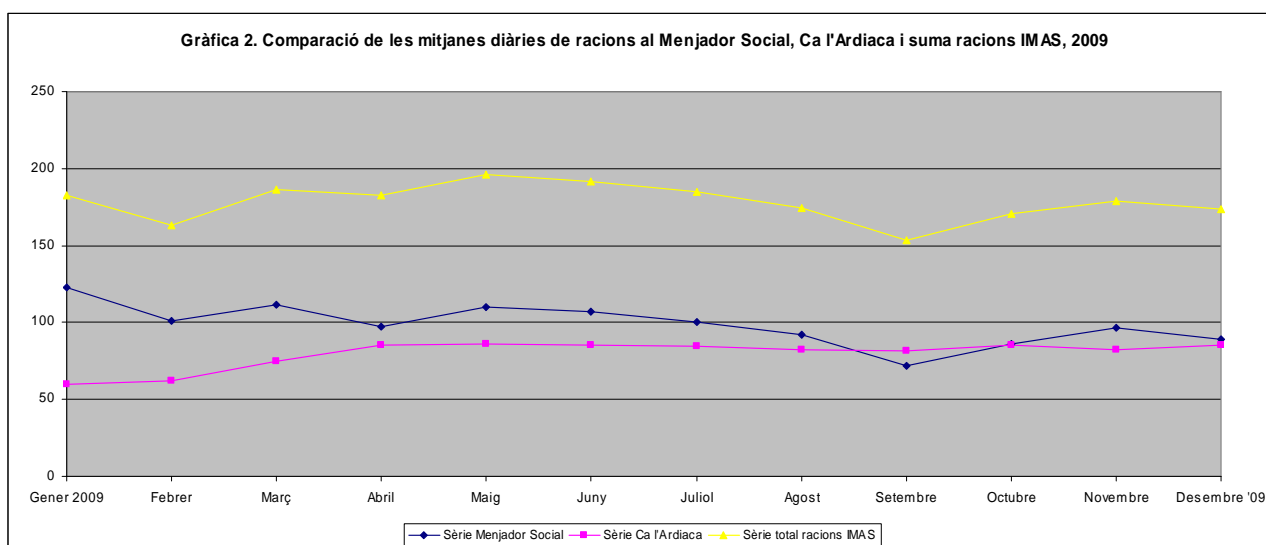
Si sumam les racions servides al Menjador Social i les servides a Ca l'Ardiaca obtenim les dades que presentam a taula següent:

Taula 3. Suma de racions servides a l'IMAS 2009

Suma de racions de l'IMAS	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Novembre	Desembre
2009	182	163	186	182	196	192	185	174	153	171	179	174

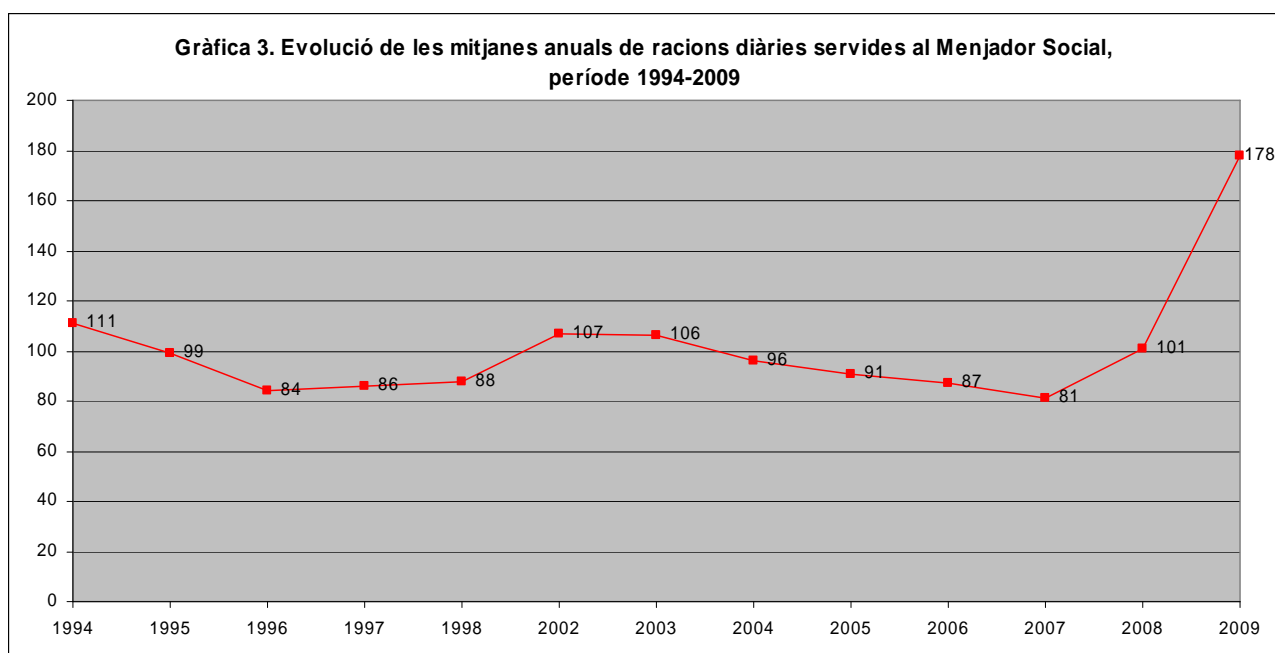
Font: Sistema d'indicadors de l'Àrea de Benestar Social de l'IMAS, gener 2010.

Tal com podem veure a la taula 3, durant el primer semestre de 2009 es serviren més racions que durant el segon semestre de l'any, tot i que la diferència entre ambos períodes és petita. El màxim de racions servides entre el Menjador Social i Ca l'Ardiaca tingué lloc durant el mes de maig (196) i el mínim el setembre (153). A partir del setembre la mitjana augmentà a 171 racions de l'octubre i s'ha estabilitzat durant el darrer trimestre del 2009.



Font: Sistema d'indicadors de l'Àrea de Benestar Social de l'IMAS, gener 2010.

La sèrie de mitjanes anuals de racions del període 1994-2009 (gràfica 2) ens permet oferir una visió àmplia de l'evolució que ha sofert la demanda de racions al llarg dels darrers 15 anys. Segons aquestes dades (tot i que hi ha una ruptura de la sèrie durant els anys 1999, 2000 i 2001 perquè desconexem les mitjanes d'aquells anys), podem dir que hi ha hagut dos cicles diferenciats: el primer va des de 1994 a 2001 i el segon de 2002 a 2009. Quant al primer, veiem com el 1994 marca el punt màxim de la sèrie de 15 anys amb una mitjana anual de 111 racions servides, per després iniciar el descens i caure fins al punt mínim del primer cicle que es donà el 1996 (84 racions). El segon cicle s'inicià el 2002 i arriba fins el 2009; la tendència és similar a la del primer cicle només que la caiguda és més llarga en el temps (dura 5 anys), menys abrupta que la del primer cicle però una mica més profunda (el mínim es situa en les 81 racions del 94). A diferència del primer cicle, l'alça de la mitjana és més brusca i coincideix amb els moments més durs de la crisi econòmica: així, es passà d'una mitjana de 81 racions servides el 2007 a les 101 del 2008.



Font: Sistema de registre de racions del Menjador Social i de Ca l'Ardiaca, gener 2010.

Nota(1): No disposam de les mitjanes del 1999, 2000 i 2001.

Nota(2): La mitjana de racions del 2009 inclou les racions que es serviren al Menjador Social i també les que es serviren a partir del gener del 2009 i durant tot l'any a Ca l'Ardiaca.

Perfil

El coneixement sobre el perfil dels usuaris del Menjador Social ens el dona l'explotació de les dades relacionades amb les entrades efectuades per aquests durant tot el 2009. Segons aquestes dades, el 2009 passaren pel Menjador 977 persones, el 85% d'aquestes foren homes (826) i el 15% dones (151). Per **edat**, el 54% dels usuaris tenia menys de 40 anys i el 46% entre 40 i 69 anys. Per intervals d'edat obtenim les següents dades: el 7% tenen entre 15 i 24 anys (66 persones); el 47% entre 25 i 39 anys (451); el 39% entre 40 i 54 anys (372); i el 7% entre 55 i 69 anys (70).

Els **principals països d'origen** dels usuaris són Espanya amb el 30,3% (295 persones), Nigèria amb el 16,3% (159), Marroc amb el 7,4% (72), Senegal amb el 4,3% (42), Bulgària amb el 4,0% (39) i Argentina amb el 3,2% (31). Les 337 persones restants pertanyen a altres 56 nacionalitats i cadascuna d'aquestes agrupa menys de 30 persones.

Els **centres o programes des d'on s'han derivat** els usuaris durant el 2009 són per ordre:

1. Atenció Primària de l'Ajuntament de Palma amb el 24,3% (237 persones);
2. Atenció Primària de Càritas amb el 21,7% (212);
3. Programa Turmeda amb el 21,4% (209);
4. Alberg de Transeünts amb el 21,1% (206);
5. SAIS de Casa de Família amb el 5,2% (51);
6. Sa Placeta amb el 3,0% (29);
7. Centres d'Atenció a les Drogodependències amb l'1,1% (11);
8. Menjador de Transeünts amb el 0,9% (9);
9. Ca l'Ardiaca amb el 0,7% (7);
10. Altres serveis/programes amb el 0,6% (6).

Tal com veiem a la taula 4, les **pròrrogues o renovacions** efectuades han augmentat el 2009 en comparació amb el volum de 2008. Així, la ràtio renovacions/usuari passa del 3,4 de 2008 al 3,8 de 2009.

Taula 4. Pròrrogues efectuades als usuaris del Menjador Social, període 2006-2009

	Nre. renovacions	Nre. usuaris amb pròrroga	Ràtio renovacions/usuari
2009	1.388	367	3,8
2008	976	289	3,4
2007	660	200	3,3
2006	561	179	3,1

Font: Sistema de registre del Menjador Social, gener 2010.

El nombre d'**entrades al centre** han disminuït el 2009 a quasi la meitat respecte del 2008. Aquesta disminució tan important podria explicar-se pel fet que des del gener del 2009 es posà en funcionament el centre de dia i el servei de menjador de Ca l'Ardiaca i perquè des del gener de 2009 s'exigeix als usuaris que acreditin que no tenen cap tipus de renda ni perceben prestacions mitjançant la presentació del corresponent certificat.

Taula 5. Nombre d'entrades al Menjador Social i variació absoluta i relativa, període 2007-2009

	Nre. entrades	Variació absoluta	% variació
2009	977	-750	-43,4%
2008	1.727	268	18,4%
2007	1.459		

Font: Sistema de registre del Menjador Social, gener 2010.

Renda Mínima d'Inserció (RMI)

L'augment del nombre de beneficiaris de la RMI ha estat molt important al llarg del 2009, tant que els beneficiaris del desembre (1.058) quasi duplicaren els del gener (585), tot i que el ritme d'increment s'ha frenat a partir del segon semestre del 2009.

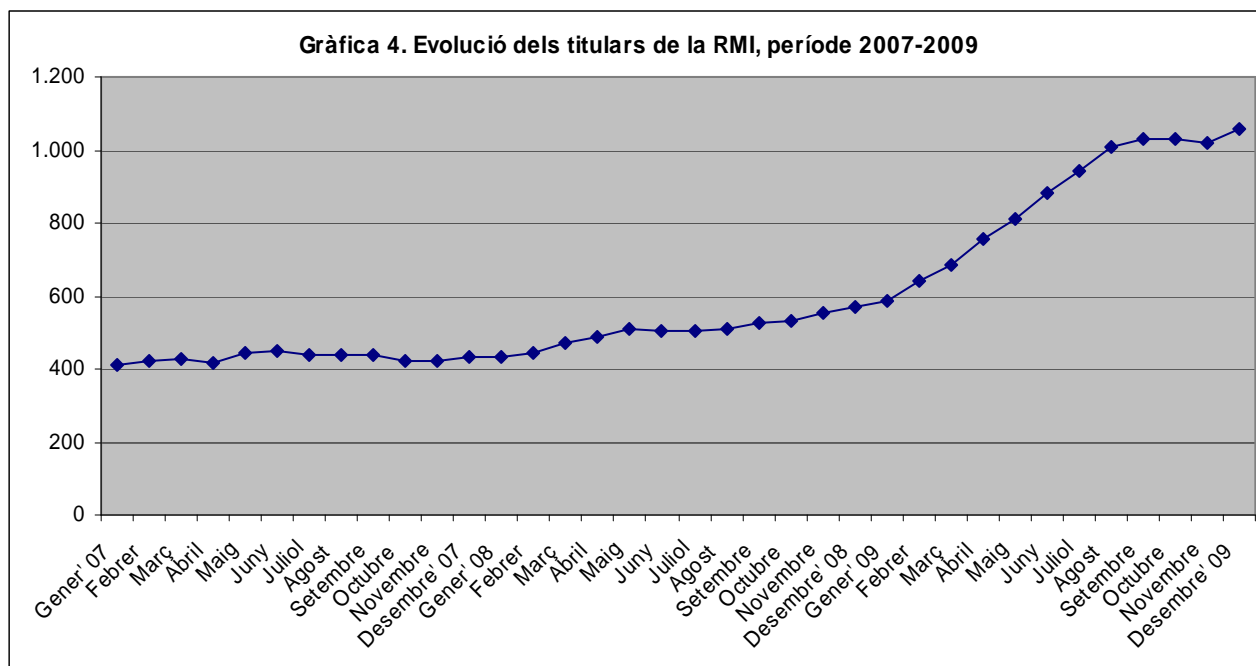
Taula 6. Evolució dels titulars de la RMI 2007-2009

	Titulars 2009	Titulars 2008	Titulars 2007
Gener	585	434	411
Febrer	639	443	422
Març	683	471	428
Abril	756	490	416
Maig	813	512	444
Juny	883	505	452
Juliol	944	506	440
Agost	1.007	508	440
Setembre	1.030	524	438
Octubre	1.029	531	422
Novembre	1.019	555	421
Desembre	1.058	569	434
Mitjana mensual	871	504	431

Font: Base de dades de la RMI del Sistema d'Informació de l'IMAS, gener 2010.

Total beneficiaris de la RMI durant el 2009: 3.353

La corba ascendent que dibuixen els valors representats a la gràfica següent són prou eloqüents: a partir del març de 2008 s'inicià la tendència a l'alça del nombre de titulars de la RMI amb un creixement molt fort a partir del gener del 2009 fins a l'agost. Pareix que des de l'agost de 2009 s'ha estabilitzat el nombre de titulars al voltant dels 1.000, tot i que el desembre de 2009 hi ha hagut un lleuger increment respecte del mes anterior.



Font: Base de dades de la RMI del Sistema d'Informació de l'IMAS, gener 2010.

Tal com veiem a la taula 7, s'ha duplicat el nombre d'altres respecte de l'any anterior: la mitjana d'altres mensuals del 2007 era de 31, el 2008 era de 40 i el 2009 han estat 84.

Taula 7. Evolució de les altes de la RMI 2007-2009

	Altes 2009	Altes 2008	Altes 2007
Gener	54	32	29
Febrer	80	41	40
Març	72	45	21
Abril	119	46	32
Maig	75	43	43
Juny	120	42	47
Juliol	92	39	23
Agost	100	35	25
Setembre	78	34	23
Octubre	73	25	20
Novembre	69	60	36
Desembre	72	40	27
Total	1.004	482	366
Mitjana mensual	84	40	31

Font: Base de dades de la RMI del Sistema d'Informació de l'IMAS, gener 2010.

La mitjana mensual de baixes del 2009 ha augmentat notablement respecte del 2008 (el 58%), això no obstant, la relació entre les altes i les baixes és de 2,1 altes per cada baixa.

Taula 8. Evolució de les baixes de la RMI 2007-2009

	Baixes 2007	Baixes 2008	Baixes 2009
Gener	0	23	21
Febrer	24	22	36
Març	19	23	27
Abril	32	25	38
Maig	20	22	16
Juny	29	32	43
Juliol	29	30	58
Agost	33	22	49
Setembre	17	22	37
Octubre	24	25	50
Novembre	15	24	53
Desembre	29	36	53
Total	271	306	444
Mitjana mensual	23	26	40

Font: Base de dades de la RMI del Sistema d'Informació de l'IMAS, gener 2010.

Nota: Les baixes inclouen suspensions laborals, suspensions cautelars i suspensions per desplaçaments.

Variació percentual interanual dels titulars 2009-2008

El ritme d'increment dels titulars respecte del mateix mes de l'any anterior ha estat molt accelerat fins arribar quasi a duplicar-se el mes d'agost (98%), però a partir del setembre ha començat a disminuir, tot i que el desembre va augmentar el 86% respecte del mateix mes del 2008.

Taula 9. Variació absoluta i relativa interanual dels titulars de la RMI, període 2007-2009

	Variació absoluta	Variació relativa
Gener	151	34,8%
Febrer	196	44,2%
Març	212	45,0%
Abril	266	54,3%
Maig	301	58,8%
Juny	378	74,9%
Juliol	438	86,6%
Agost	499	98,2%
Setembre	506	96,6%
Octubre	498	93,8%
Novembre	464	83,6%
Desembre	489	85,9%
Mitjana mensual	367	

Font: Base de dades de la RMI del Sistema d'Informació de l'IMAS, gener 2010.

Perfil dels usuaris

La **proporció d'estrangers** ha seguit augmentant en el període analitzat; així, s'ha passat del 53% d'estrangers del 2007 fins arribar al 62% del 2009.

Taula 10. Distribució dels titulars de la RMI per nacionalitat, període 2007-2009

Nacionalitat	2007	2008	2009
% de titulars estrangers	52,8	56,7	62,0

Font: Base de dades de la RMI del Sistema d'Informació de l'IMAS, gener 2010.

Quant al **gènere dels titulars**, segueix augmentant la proporció d'homes en detriment de la de dones fins a arribar a la proporció 41% d'homes vs 59% de dones del 2009, però va minvant la diferència entre els sexes si el comparem amb la proporció del 2007 (26% homes vs 75% dones). En altres paraules, el perfil dels titulars es va "masculinitzant" a un ritme accelerat.

Taula 11. Distribució dels titulars de la RMI per gènere, període 2007-2009

Gènere	2007	2008	2009
% d'homes titulars	25,5	31,7	40,8
% de dones titulars	74,5	68,3	59,2

Font: Base de dades de la RMI del Sistema d'Informació de l'IMAS, gener 2010.

Si analitzam el **nucli de convivència** veiem com el 2009 el percentatge de persones soles sobre el total és elevat (40%) i aquest percentatge ha augmentat significativament respecte del 2007 (29%). El segon tipus de nucli de convivència és el de monoparentals sense altres membres amb el 24%, tot i que en termes percentuals ha disminuït la representativitat d'aquest grup damunt el total del 2008 (28%) i el 2007 (28,6%). En tercer lloc destaquen les parelles amb fills amb el 21% del 2009, un augment considerable en comparació amb el 16% del 2008 i 2007.

Taula 12. Distribució dels titulars de la RMI per nucli de convivència, període 2007-2009

Nucli de convivència	2007	2008	2009
Altres	4	3	8
Grup amb alguna relació familiar (no descrita abans)	26	45	41
Grup sense relació	5	5	2
Monoparentals i altres membres	23	41	46
Monoparentals sense altres membres	207	248	370
Parelles amb altres membres	0	2	2
Parella amb fills	114	146	316
Parella amb fills i altres membres	10	15	25
Parella sense fills ni altres membres	32	37	98
Persona sola	208	340	623
Sense especificar	95	5	10
Total	724	887	1.541

Font: Base de dades de la RMI del Sistema d'Informació de l'IMAS, gener 2010.

Centres d'acollida

L'únic centre amb el qual podem treballar l'indicador de nivell d'ocupació de places és Ca l'Ardiaca donat que la demanda de plaça en aquest centre no està tan fortament subjecta a l'oferta perquè l'entitat titular i gestora del centre (l'IMAS) té un cert marge de maniobra per ajustar l'oferta a la demanda (en canvi, per a la resta de centres l'ocupació està fortament subjecta a l'oferta de places que són molt limitades i a més difícilment és modificable).

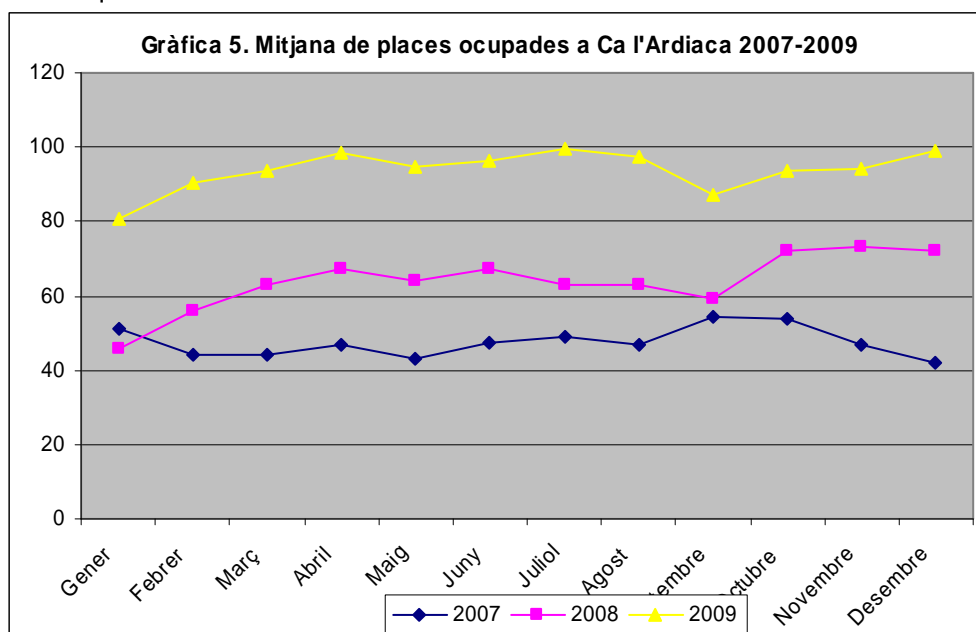
Ca l'Ardiaca

Taula 13. Mitjana mensual de places ocupades a Ca l'Ardiaca 2007-2009

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.
2007	51	44	44	47	43	48	49	47	55	54	47	42
2008	46	56	63	67	64	67	63	63	59	72	73	72
2009	81	90	94	98	95	97	99	98	87	93	94	99
Variació 2008-09	75%	61%	49%	47%	48%	44%	58%	55%	48%	30%	29%	38%
Variació 2007-09	58%	105%	113%	109%	120%	103%	103%	108%	60%	73%	101%	136%

Font: Base de dades d'Inserció Social del Sistema d'Informació de l'IMAS, gener 2010.

Tal com podem observar a la gràfica següent, la mitjana de places ocupades del 2009 està clarament per damunt de la del 2008 i del 2007; en concret, la mitjana d'ocupació anual del 2009 s'ha situat en 94 places, mentre que la del 2008 era de 64 i la del 2007 de 48.



Font: Base de dades d'Inserció Social del Sistema d'Informació de l'IMAS, gener 2010.

La mitjana de dies d'estada a Ca l'Ardiaca del 2009 ha augmentat respecte del 2008 en 4 dies i en 5 dies si ho comparem amb la mitjana del 2007. L'abril del 2009 ha estat el mes en què més s'allargà el temps d'estada al centre (14 dies), a partir d'aquest mes la mitjana tornà a baixar als 11 dies del maig i es va mantenir estable en aquests valors fins a final de l'any.

Taula 14. Mitjana de dies d'estada a Ca l'Ardiaca 2007-09

	2007	2008	2009
Gener	6	7	9
Febrer	5	7	8
Març	5	8	10
Abril	6	7	14
Maig	5	6	11
Juny	5	7	10
Juliol	6	6	11
Agost	7	7	12
Setembre	8	7	10
Octubre	6	8	11
Novembre	6	9	11
Desembre	6	9	11
Mitjana de dies d'estada	6	7	11

Font: Base de dades d'Inserció Social del Sistema d'Informació de l'IMAS, gener 2010.

Perfil de les persones ateses

El 2009 varen disminuir els usuaris atesos a Ca l'Ardiaca respecte de l'any anterior en un 5% (912 el 2009 vs 961 el 2008). El perfil dels usuaris no ha canviat gaire d'un any a l'altre: cal destacar emperò que els usuaris atesos el 2008 eren més joves que els del 2009 (el 51% dels atesos el 2008 tenia menys de 40 anys mentre que el 2009 aquest grup representava el 43% dels usuaris). Quant a l'**estat civil** només és destacable l'augment de 2 punts dels usuaris que estan separats (13,9% del 2009 vs 11,9% del 2008) i la disminució de 3,4 punts dels fadrins (56,6% del 2009 vs 59,9% del 2008).

És més rellevant l'augment dels usuaris amb **nacionalitat** extracomunitària (33% del 2009 vs 28% del 2008) en detriment dels comunitaris, el pes dels quals disminueix respecte del total dels usuaris atesos (17% 2009 vs 23% 2008).

Taula 15. Comparació del perfil dels usuaris atesos a Ca l'Ardiaca, 2008-2009

	2008		2009	
Sexe	Freq.	%	Freq.	%
Homes	859	89,4%	802	87,9%
Dones	102	10,6%	110	12,1%
Total	961	100,0%	912	100,0%
Edat	Freq.	%	Freq.	%
19 anys o menys	6	0,6%	5	0,5%
20-29 anys	170	17,7%	138	15,1%
30-39 anys	317	33,0%	255	28,0%
40-49 anys	284	29,6%	293	32,1%
50-59 anys	140	14,6%	168	18,4%
60 anys o més	44	4,6%	53	5,8%
Total	961	100,0%	912	100,0%
Estat civil	Freq.	%	Freq.	%
Sense introduir	25	2,6%	20	2,2%
Fadrí/fadrina	576	59,9%	516	56,6%
Casat/casada	148	15,4%	140	15,4%
Vidu/viuda	18	1,9%	23	2,5%
Divorciat/divorciada	80	8,3%	86	9,4%
Separat/separada	114	11,9%	127	13,9%
Total	961	100,0%	912	100,0%
Nacionalitat	Freq.	%	Freq.	%
Espanya	469	48,8%	451	49,5%
UE-27 (excepte Espanya)	224	23,3%	156	17,1%
Fora de la UE-27	266	27,7%	300	32,9%

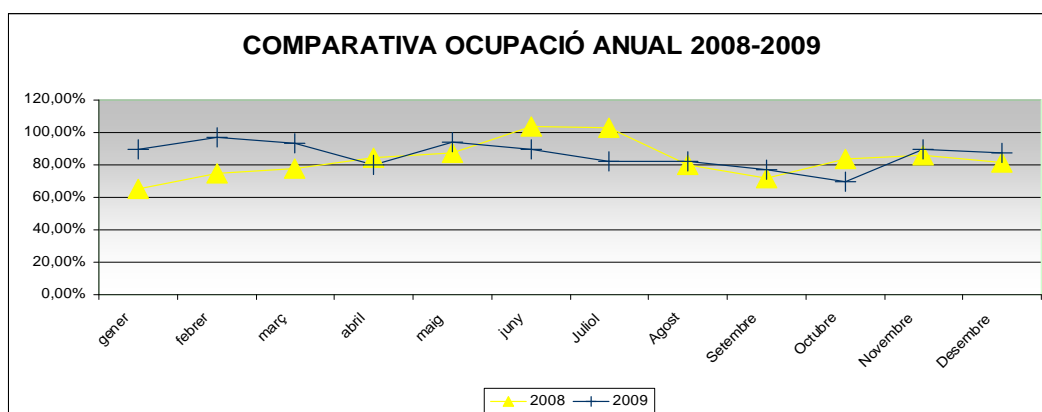
No determinat	2	0,2%	5	0,5%
Total	961	100,0%	912	100,0%
Nivell d'estudis	Freq.	%	Freq.	%
Ensenyament de 1r grau	494	51,4%	471	51,6%
2n grau / 1r cicle	207	21,5%	159	17,4%
2n grau / 2n cicle	108	11,2%	129	14,1%
3r grau / escoles universitàries	33	3,4%	44	4,8%
3r grau universitari	17	1,8%	11	1,2%
Sense estudis	73	7,6%	76	8,3%
Analfabets	3	0,3%	0	0,0%
Sense determinar	26	2,7%	22	2,4%
Total	961	100,0%	912	100,0%

Font: Base de dades d'Inserció Social del Sistema d'Informació de l'IMAS, gener 2010.

SAPS (INTRESS - Ajuntament de Palma)

Segons les dades aportades pel SAPS, al llarg del trienni 2007-09 ha disminuït notablement el nombre de persones ateses pel servei; així, han passat d'atendre 522 persones el 2007 a atendre'n 415 el 2008 i 266 el 2009; en termes relatius, la variació 2009-08 ha estat de -36% i el 2008-07 fou de -20%. A més del volum de persones ateses, també és destacable el canvi en el **perfil de l'usuari** que atenen actualment en comparació amb el perfil del 2007, que ens descriuen de forma esquemàtica com el d'una persona amb permisos, d'origen comunitari i que cerca feina. És a dir, el principal canvi consisteix en què ara es tracta en la seva majoria de persones amb una situació administrativa més o manco estructurada però amb dificultats per trobar feina.

El març del 2008 el SAPS es va traslladar des del carrer Joan Maragall –on s'oferien 57 places– al carrer Can Campaner. L'agost del 2009 va haver-hi un altre trasllat i el centre de Can Campaner passà al carrer Golf de Biscaia des d'on s'ofereixen 44 places, les quals, juntament amb les 12 places que s'ofereixen des del centre Nou Horitzó, fan un total de 56 places.



Font: Servei d'Acollida i Promoció Sociolaboral, gener 2010.

Si observem la gràfica anterior podem veure com el percentatge d'ocupació del centre ha oscil·lat durant el 2009 entre el màxim que s'enregistrà el febrer que s'aproximava al 100% i el mínim de l'octubre del 70% d'ocupació. El desembre del 2009 s'ocuparen una mitjana de 49 de les 56 places que s'oferiren (el percentatge d'ocupació fou del 87%), mentre que el mateix mes del 2008 l'ocupació es situà en el 81% (s'ocuparen una mitjana de 45 de les 56 places que s'oferiren).

SADIF (Caritas - Ajuntament de Palma)

S'han incrementat en un 62% les demandes rebudes al SADIF que finalitzen amb acollida durant el 2009 respecte del 2008 (167 el 2009 vs 103 el 2008), mentre que les demandes que no es concreten amb acollida han augmentat només un 8% (183 el 2009 vs 169 el 2008). En conjunt, el 2009 es reberen 350 demandes al SADIF mentre que el 2008 se'n reberen 272 (+29% de variació).

Respecte de la tipologia de les demandes amb acollida han augmentat únicament les realitzades per famílies monoparentals (69 el 2009 vs 63 el 2008), mentre que les realitzades per famílies biparentals i per dones han disminuït lleugerament (-15% i -9%, respectivament). Pel que fa a la tipologia de demandes sense acollida, gairebé s'han duplicat les rebudes per famílies biparentals (40 el 2009 vs 21 el 2008), les realitzades per famílies monoparentals han augmentat només l'11% (98 el 2009 vs 88 el 2008) i les de dones han disminuït el 25% (45 el 2009 vs 60 el 2008).

Si ho analitzam des del punt de vista dels casos, veiem com en el període 2008-09 s'han mantingut pràcticament estable el ritme d'obertura de casos nous (118 el 2009 vs 120 el 2008) i entre aquests augmenten només els casos nous de famílies monoparentals; el ritme de casos reoberts és petit i ha decrescut el 29% (12 el 2009 vs 17 el 2008), mentre que el de casos de persones acollides anteriorment ha disminuït el 8%, tot i que les freqüències absolutes són molt similars (37 el 2009 vs 40 el 2008).

Pel que fa al perfil de les persones ateses al SADIF el 2009, únicament ens han fet arribar dades referides a la variable edat de les 145 persones ateses. Segons aquestes dades, es tracta clarament d'una persona jove ja que el 51% dels usuaris tenen entre 18 i 30 anys (74 persones), el 29% tenen entre 31 i 40 anys (40), el 15% entre 41 i 50 anys (22) i el 5% més de 50 anys (7). Si ho comparem amb les dades del 2008, veiem com la població atesa el 2009 és més jove que la del 2008: així, el 57% dels usuaris atesos el 2008 tenia més de 30 anys, mentre que el 2009 el 49% tenia més de 30 anys.

Pel que fa a les dones víctimes de violència de gènere, en el període 2009-08 ha disminuït gairebé a la meitat les dones que han estat víctimes però no ho han denunciat (5 el 2009 vs 12 el 2008), mentre que el nombre de dones que ho han denunciat pràcticament es manté igual al de 2008 (60 el 2009 vs 64 el 2008). El total de víctimes que han estat ateses al SADIF el 2009 ha estat de 65 i el 2008 fou de 76.

La variable "Problemàtica associada a la demanda" ens aporta informació sobre la classificació de les problemàtiques segons les categories: habitatge, sociolaboral i immigració. Segons aquestes, el 2009 s'han rebut menys demandes que el 2008, concretament, 306 el 2009 enfront de les 356 del 2008. La problemàtica més nombrosa és l'associada a l'habitatge, la qual s'ha mantingut estable en el bienni 2008-09 (154 demandes ambdós anys); el segon lloc l'ocupa la problemàtica sociolaboral, la incidència de la qual ha disminuït el 8% (118 el 2009 vs 128 el 2008); i per últim hi trobam la problemàtica associada amb la immigració: la demanda associada a aquesta problemàtica s'ha reduït més de la meitat (34 el 2009 vs 74 el 2008).

Transcrivim literalment el comentari que consta a l'informe remès per Caritas respecte d'aquesta reducció: "Aquesta disminució general és deguda, entre altres raons, a que països com ara Bulgària i Romania, entre d'altres, han entrat dintre de la Comunitat Econòmica Europea, la qual cosa ha afavorit la regularització de la seva situació aquí o el plantejament de fer un retorn al seu país amb expectatives de futur lligades a la possibilitat de desenvolupar projectes que els permetin millorar la seva situació; i a més, un altre factor destacable seria el retorn voluntari de persones immigrants cap el seu país d'origen degut a la crisi econòmica en la qual estam submergits".

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

La mitjana d'ocupació al centre Turmeda durant el 2009 va ser del 84%, 9 punts per davall de la del 2008 que es situà en el 93%, però 13 punts per damunt de la del 2007 que fou del 71%. Cal matisar la disminució de les places ocupades el 2009 al centre en comparació amb el 2008 amb l'augment dels dies d'estada al centre que ha passat dels 18 dies del 2007, als 20 del 2008 i als 22 del 2009. Si analitzam l'evolució del nombre d'usuaris atesos al centre durant el trienni 2007-09, veiem com aquest ha anat disminuint al llarg d'aquests anys: així, el 2009 passaren pel centre el 17% menys d'usuaris que el 2008 (241 usuaris el 2009 vs 292 el 2008) i la variació relativa 2008-2007 va ser del -6% (292 el 2008 vs 310 el 2007).

Taula 16. Mitjana d'ocupació mensual i dies d'estada al centre Turmeda, període 2007-2009

	2009		2008		2007	
	Ocupació diària	Mitjana dies d'estada	Ocupació diària	Mitjana dies d'estada	Ocupació diària	Mitjana dies d'estada
Gener	44	24	34	18	38	19
Febrer	45	19	41	17	37	20
Març	45	22	43	20	32	19
Abril	45	21	43	25	29	13
Maig	46	22	42	17	42	17
Juny	54	22	45	21	44	19
Juliol	49	22	43	20	35	18
Agost	50	24	42	19	28	17
Setembre	45	23	38	20	27	19
Octubre	48	24	41	19	21	19
Novembre	43	21	44	23	20	15
Desembre	43	26	44	25	34	19
Mitjana mensual	46	22	42	20	32	18
Mitjana ocupació/mes	84%		93%		71%	

Font: Base de dades d'Inserció Social del Sistema d'Informació de l'IMAS, gener 2010.

Quant al **perfil de les persones ateses** han detectat que han augmentat el nombre de persones en situació irregular, els joves entre 18 i 25 anys, els casos de persones que treballaven en l'economia submergida, les problemàtiques relacionades amb la salut mental, amb el consum d'alcohol, i amb deutes concrets amb anterioritat a l'entrada al centre. També destaquen, entre d'altres aspectes, la disminució del nombre de casos resolts (les persones en situació irregular és gairebé impossible que trobin feina i allotjament), la saturació de recursos externs cap on es derivaven anteriorment els casos i la impossibilitat d'accedir a recursos "normalitzats" d'inserció sociolaboral per part de les persones en situació irregular.

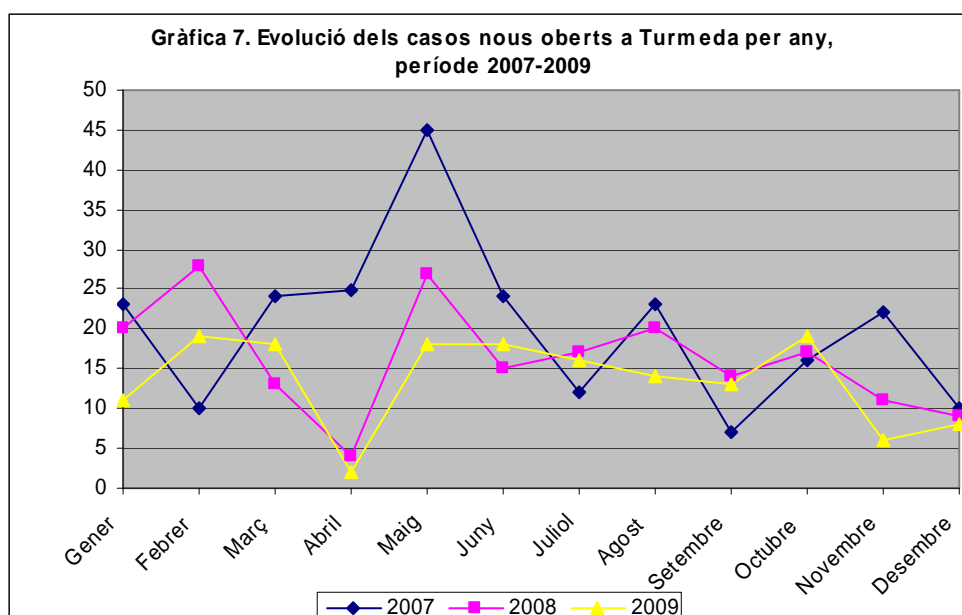
L'indicador que hem emprat per fer la comparativa dels anys 2007 al 2009 és el d'expedients nous o casos nous oberts al programa Turmeda perquè aquest és el que ens permet mesurar millor quin ha estat l'impacte de la demanda i com ha evolucionat al llarg dels darrers tres anys.

Tal com veiem a la taula 17, el nombre d'usuaris atesos ha disminuït de forma considerable en el trienni 2007-09: en termes absoluts el 2009 es donaren d'alta 79 expedients nous menys que el 2007 i en termes relatius la variació va ser de -33%. En conseqüència, la mitjana de 14 expedients nous oberts mensualment durant el 2009 està bastant lluny dels 20 expedients del 2007 i, no tant, però també és inferior als 16 del 2008.

Taula 17. Expedients nous oberts al programa Turmeda per any, període 2007-2009

	2007	2008	2009
Gener	23	20	11
Febrer	10	28	19
Març	24	13	18
Abril	25	4	2
Maig	45	27	18
Juny	24	15	18
Juliol	12	17	16
Agost	23	20	14
Setembre	7	14	13
Octubre	16	17	19
Novembre	22	11	6
Desembre	10	9	8
Total	241	195	162
Mitjana	20	16	14

Font: Base de dades d'Inserció Social del Sistema d'Informació de l'IMAS, gener 2010.



Font: Base de dades d'Inserció Social del Sistema d'Informació de l'IMAS, gener 2010.

Des de Creu Roja ens expliquen que la disminució del nombre d'usuaris atesos no és deguda a la millora de la situació econòmica dels usuaris sinó que aquests es queden més temps en el centre perquè les situacions personals són més complexes.

UMES (Creu Roja-IMAS)

Les dades que ens aporta Creu Roja sobre la Unitat Mòbil de Emergència Social són una mostra, creiem que prou significativa, de la situació en què es troben les persones que més marginades de la nostra societat o en el llindar d'allò que anomenam "exclusió/marginació social".

Taula 18. Comparativa dels usuaris atesos per la UMES, període 2007-09

	2009		2008		2007	
	Freq.	%	Freq.	%	Freq.	%
Usuaris atesos permanent sense llar	131	15,7%	109	18,4%	105	19,2%
Usuaris atesos temporalment sense llar	581	69,6%	383	64,7%	343	62,7%
Usuaris que no es troben en situació de carrer	123	14,7%	100	16,9%	99	18,1%
Total usuaris diferents	835	100,0%	592	100,0%	547	100,0%

Font: Creu Roja, gener 2010.

A la vista de la taula anterior, podem destacar l'augment important dels usuaris atesos per la UMES en el període 2008-09 (concretament, s'incrementà el 41%), tot i que la distribució dels usuaris atesos segons la situació en què es troben no varia gaire d'un any a l'altre: una clara majoria dels usuaris atesos els tres anys són classificats com a persones que es troben temporalment sense llar (70% el 2009, 65% el 2008 i 63% el 2007), seguit d'aquelles persones que es troben permanentment sense llar (16% el 2009, 18% el 2008 i 19% el 2007) i, per últim, hi ha un percentatge considerablement elevat de persones que "no es troben en situació de carrer" (16% el 2009), tot i que aquest percentatge ha disminuït si el comparem amb el de 2008 (17%) i 2007 (18%).

Si ens fixam ara en les dades que ens han remès des de Creu Roja sobre els usuaris atesos durant els quatre darrers mesos de l'any, veiem com la distribució dels usuaris atesos per les categories esmentades anteriorment varia considerablement: així, el darrer quadrimestre de l'any augmentà significativament el nombre de persones permanentment sense llar (que passa a ser la categoria més nombrosa amb el 48% dels usuaris sobre el total) i disminueix la de persones temporalment sense llar (representen el 33% del total vs el 70% sobre el total de persones ateses durant tot el 2009). A l'informe que ens han remès no especifiquen a què es deu aquest notable canvi en la situació de les persones ateses.

Taula 19. Total usuaris atesos per la UMES període setembre-desembre 2009

	Freq.	%
Usuaris atesos permanent sense llar	101	48%
Usuaris atesos temporalment sense llar	70	33%
Usuaris que no es troben en situació de carrer	38	18%
Total	209	100%

Font: Creu Roja, gener 2010.

Per últim, també ens han remès dades sobre la tipologia de les intervencions realitzades, respecte de les quals cal dir que per als tres anys analitzats hi ha coincidència entre les intervencions més sol·licitades: durant tot el 2009 es realitzaren en primer lloc intervencions de cobertura de necessitats bàsiques (el 63% de les intervencions realitzades, 5.954 intervencions); en segon lloc es realitzaren xerrades d'acompanyament (33%, 3.146); en tercer lloc es lliuraren mantes (3,8%, 364); i per últim es realitzaren ingressos en centres d'acolliment (0,4%, 39).

Programes adreçats a la població immigrant

Programa de retorn voluntari (Creu Roja)

Els darrers quatre mesos del 2009 han retornat 236 persones als seus països d'origen (169 a través del programa de retorn voluntari humanitari i 67 a través del programa de retorn voluntari amb abonament acumulat de la prestació per atur). A l'informe de Creu Roja puntualitzen que 48 persones que foren ateses durant el darrer quadrimestre no han viatjat fins el gener de 2010 (degut a que els preus dels bitllets eren molt més cars durant el Nadal) tot i que els expedients varen ser tramitats entre novembre i desembre del 2009.

Perquè ens fem una idea de l'increment espectacular dels retorns del 2009, els compararem amb els dels anys anteriors: així, el volum de retorns del quart quadrimestre del 2009 triplica el total de retorns del 2008 i és 12,4 vegades superior al de tot el 2007.

Si comparam els valors de tot l'any 2009 amb els del 2008 i 2007, les variacions són encara molt més grans:

Taula 20. Total persones retornades i variació absoluta i relativa, període 2007-09

	Nre. persones retornades	Variació absoluta	Variació relativa
2007	19	-	
2008	76	57	300%
2009	467	391	514%

Font: Creu Roja, gener 2010.

Pel que fa al perfil de les persones ateses pel programa, ens comenten que han augmentat les demandes efectuades per persones que han perdut la seva situació regular, que passen així a tenir una situació administrativa irregular, així com d'aquelles persones que tot i tenir una situació regular han perdut el dret a percebre l'atur i desitgen tornar al seu país d'origen. En aquest sentit, han detectat que hi ha famílies en què un dels pares sol·licita el retorn juntament amb els fills i l'altre/a roman a Espanya.

Per últim, ens expliquen que el 15 de gener de 2010 els varen confirmar la continuïtat del programa durant el 2010 donat que el Ministeri que n'és responsable ha habilitat noves partides pressupostàries per enguany, un cop esgotats els fons aprovats inicialment pel Ministeri per al 2010 degut a l'increment de sol·licituds durant els últims mesos del 2009 i sobretot el desembre.

OFIM Palma i part forana (Creu Roja)

L'indicador que emprarem per comparar els resultats obtinguts per les OFIM de Palma i de la Part Forana de Mallorca durant el darrer quadrimestre de 2009, 2008 i 2007 és el total i la mitjana d'expedients nous oberts els tres períodes.

Taula 21. Comparativa de la mitjana d'expedients nous oberts, setembre a desembre 2007-09

	Mitjana set.- des. 2007	Mitjana set.- des. 2008	Mitjana set.- des. 2009
Ofim Palma	188	200	268
Ofim Ponent i Mitjorn	3	9	9
Ofim Inca	34	29	27
Punt d'Atenció Calvià	3	11	6
Punt d'Atenció Sa Pobla	5	6	10
Ofim Manacor	18	17	31

Font: Creu Roja, gener 2010.

Segons veiem a la taula anterior, l'OFIM que ha obert més expedients nous en els tres períodes analitzats és, amb molta diferència respecte a les altres, la de Palma (amb una mitjana mensual de 268 expedients nous), seguida de la de Manacor (31), Inca (27), Sa Pobla (10), Ponent-Migjorn (9) i Calvià (6). L'OFIM que ha augmentat més en termes relatius respecte del mateix període del 2008 és la de Manacor (85%), seguida de la de Sa Pobla (73%) i Palma (34%). En canvi, la de Calvià (-42%), Inca (-8%) i Ponent-Migjorn (-6%) obtenen un creixement negatiu en comparació amb els resultats de l'últim quadrimestre de 2008.

Si analitzem els totals obtinguts per trimestre veiem com hi ha diferències molt significatives per centre: així, Palma ha obert durant el darrer quadrimestre de 2009 1.071 expedients, Manacor 124 i Inca 106; les altres OFIM tenen un volum d'expedients oberts inferior als 40. Segons ens diuen a l'informe, l'augment considerable d'usuaris atesos a l'OFIM de Palma durant els darrers 4 mesos del 2009 s'explica (no especifiquen en quin grau) per l'increment de personal dedicat a aquest servei durant aquest període de temps (en concret, s'incorporaren dues persones més a l'OFIM de Palma).

Des de Creu Roja ens han fet arribar informació qualitativa que complementa en part les dades quantitatives aportades: la major part de les problemàtiques que destaquen a l'informe estan relacionades amb les dificultats amb què es troben els usuaris atesos per renovar/obtenir/sol·licitar el permís de residència i treball, l'augment de demandes d'informació de prestacions socials i ajudes econòmiques, del programa de retorn voluntari, del procés per obtenir la nacionalitat espanyola, etc. El fet que no ens aportin dades que quantifiquin cadascuna de les problemàtiques esmentades a l'informe no ens permet dimensionar la magnitud del problema i el pes que tenen sobre el total de les demandes ateses.

Serveis Socials d'Atenció Primària

A l'hora de resumir les dades sobre els Serveis Socials d'Atenció Primària, ens trobam amb una dificultat ja exposada en els anteriors informes: a causa de les deficiències del sistema de registre dels Serveis Socials d'Atenció Primària de la Part Forana de Mallorca, no disposam d'uns indicadors unificats i sistemàtics sobre els quals poder basar l'anàlisi de la demanda. En els informes previs consideràvem que un indicador per mesurar el creixement de la demanda als Serveis Socials municipals era la llista d'espera. Atès que els criteris de gestió de la llista d'espera s'han modificat al llarg del període analitzat –en aquests darrers mesos els municipis han posat en marxa diferents mesures per tal de minvar el temps d'espera, no podem comparar els valors obtinguts el 2009 per aquest indicador amb els dels anys anteriors i, per tant, aquest no el podem considerar un indicador vàlid per mesurar l'augment de la demanda.

A continuació presentam les dades dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma, de la Mancomunitat Pla de Mallorca, dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Calvià i de la xarxa d'Atenció Primària de Càritas atès que són els únics que ens l'han remesa.

Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma

Tal com veiem a la taula 21 i 22 els centres de Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma han augmentat notablement el nombre de casos treballats el 2009 en comparació amb el 2008; de fet, tots els sectors tenen un creixement positiu dels casos treballats (vegeu taula 22). El sector on més han augmentat és Nord, seguit de Llevant Nord i Mestral; els sectors amb un ritme d'increment menor són els d'Estacions, Ponent, Llevant Sud i Ciutat Antiga.

Taula 22. Casos treballats pels Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma per sector i any, 2006-09

	Ciutat Antiga	Litoral	Llevant Nord	Est	Llevant Sud	Nord	Estac.	Mestral	Ponent	Total	Mitjana casos
2006	743	877	816	561	914	642	892	626	644	6.715	746
2007	671	938	954	541	865	499	845	672	696	6.681	742
2008	650	927	1.050	671	788	535	788	690	845	6.944	772
2009	753	1.112	1.376	800	913	719	890	871	953	8.387	932

Font: Àrea de Benestar Social, Participació i Cultura de l'Ajuntament de Palma.

Taula 23. Variació relativa dels casos treballats pels Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma per sector i any, 2006-09

% variació	Ciutat Antiga	Litoral	Llevant Nord	Est	Llevant Sud	Nord	Estac.	Mestral	Ponent	Total
2006-07	-10%	7%	17%	-4%	-5%	-22%	-5%	7%	8%	-1%
2007-08	-3%	-1%	10%	24%	-9%	7%	-7%	3%	21%	4%
2008-09	16%	20%	31%	19%	16%	34%	13%	26%	13%	21%

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades aportades per l'Àrea de Benestar Social, Participació i Cultura de l'Ajuntament de Palma.

El creixement del volum de les persones ateses als Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma ens confirma la tendència a l'alça del pes de la demanda sobre els serveis socials en aquest municipi. De fet, si ens fixam en el percentatge de variació del volum de persones ateses al llarg dels darrers quatre anys (vegeu taula 24) veiem com el ritme d'increment de la demanda és clarament alcista: el 2006-07 augmentà el 7%, el 2007-08 el 10% i el 2008-09 està 10 punts per damunt del percentatge d'increment del bienni anterior (20%).

Taula 24. Total de persones ateses als Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma, 2006-09

	Total	Variació absoluta	% variació
2006	17.090	-	-
2007	18.214	1.124	7%
2008	20.067	1.853	10%
2009	24.053	3.986	20%

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades aportades per l'Àrea de Benestar Social, Participació i Cultura de l'Ajuntament de Palma.

Una informació rellevant sobre el perfil de les persones ateses i els canvis que ha conegut aquest durant el període analitzat ens la proporciona l'anàlisi de l'evolució de la distribució de les persones ateses per **grups de població**. Així, els grup que han fet més demandes durant el 2009 als Serveis Socials municipals són: en primer lloc, el dels adults (persones de 30 a 64 anys) que representen el 41,7% del total de persones ateses (10.038); en segon lloc hi trobam els joves (19-29 anys) amb el 17,2% (4.131); en tercer lloc, els infants (4-10 anys) amb el 12,7% (3.052); en quart, la petita infància (0-3 anys) amb el 8,3% (1.991); i en cinquè els pre-adolescents (11-14 anys) amb el 7% (1.675). Els grups de població que menys demandes han fet són els adolescents (5,6%, 1.348 persones) i les persones majors (6,4%, 1.547).

L'anàlisi comparativa de la distribució de les persones ateses per grup de població 2006-09 ens permet concloure que el grup que amb major nombre s'ha apropat als Serveis Socials municipals durant aquest quadrienni ha estat el dels adults (amb un augment de 6,4 punts), seguit dels joves (+3,4), la petita infància (+1,1), i la infància pràcticament s'ha mantingut (+0,1). Els grups la presència dels quals ha decrescut en aquest període és el de les persones majors (-6,4), els adolescents (-2,1) i els pre-adolescents (-0,2).

Si analitzam ara les diferències per **gènere** entre les persones ateses veiem com el 2009 hi ha hagut major proporció de dones (53%) que d'homes (46%), tot i que al llarg d'aquest quadrienni la proporció a favor de les dones ha anat minvant (55,6% el 2006 vs 53,4% el 2009).

Taula 25. Persones ateses als Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma per gènere, 2006-09

	2006	2007	2008	2009
Nº total de persones ateses	17.090	18.214	20.067	24.053
Mitja de persones ateses per expedient	2,5	2,7	2,9	2,9
Homes	7.335	7.842	8.994	11.055
% respecte a les persones ateses al CMSS	42,9	43,1	44,8	46,0
Dones	9.506	10.188	10.920	12.844
% respecte a les persones ateses al CMSS	55,6	55,9	54,4	53,4
No consta	249	184	153	154
% respecte a les persones ateses al CMSS	1,5	1,0	0,8	0,6

Font: Àrea de Benestar Social, Participació i Cultura de l'Ajuntament de Palma.

Com podem veure a la taula 26, la majoria de les persones ateses el 2009 als Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma tenien **nacionalitat** espanyola; concretament, el 51,5% són espanyols i el 48,5% són estrangers (N vàlid= 20.829; hem eliminat els valors perduts ("No consta")). El 2006 la proporció dels espanyols era del 66% i la dels estrangers del 34% (N vàlid= 14.677); per tant, augmenta clarament el pes de les persones estrangeres sobre el total dels usuaris en el període 2006-09 (14,4 punts de diferència). El 89,5% de les persones estrangeres que han acudit als Serveis Socials de Palma el 2009 són extracomunitàries, tot i que el pes de les persones comunitàries ha augmentat durant el període 2006-09 (6% el 2006 vs 10,5% el 2009).

Taula 26. Persones ateses als Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma per nacionalitat, 2006-09

	2006	2007	2008	2009
Nacionalitat espanyola	9677	9005	9478	10727
% respecte a les persones ateses al CMSS	56,6	49,4	47,2	44,6
Nacionalitat estrangera	5000	5219	7348	10102
% respecte a les persones ateses al CMSS	29,3	28,7	36,6	42,0
No consta	2413	3990	3241	3224
% respecte a les persones ateses al CMSS	14,1	21,9	16,2	13,4
Comunitaris	301	486	852	1063
% respecte a les persones estrangeres	6,0	9,3	11,6	10,5
Extracomunitaris	4699	4733	6496	9039
% respecte a les persones estrangeres	94,0	90,7	88,4	89,5

Font: Àrea de Benestar Social, Participació i Cultura de l'Ajuntament de Palma.

Pel que fa als **diagnòstics**, si tenim en compte les principals dificultats diagnosticades obtenim els següents resultats: en primer lloc, la problemàtica social més diagnosticada és l'econòmica (5.369); en segon lloc, la relacionada amb la integració social (4.327); en tercer, les dificultats personals (2.211); en quart, les dificultats de convivència/relació (1.131); en cinquè, els riscos per a la integritat de les persones (385); i en últim lloc, hi trobam altres diagnòstics (65). Si desglossam les principals dificultats, entre les més diagnosticades hi ha: la manca de mitjans propis de subsistència (3.882); les dificultats d'inserció laboral (2.821); les dificultats relacionades amb la discapacitat/dependència (845); altres dificultats econòmiques (764); i les dificultats d'inserció escolar (724).

Taula 27. Problemàtica social diagnosticada als Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma, 2006-09

DIAGNÒSTIC DE PROBLEMÀTICA SOCIAL	2006	2007	2008	2009
(1) Dificultats econòmiques	2.607	3.109	3.752	5.369
(1.a) Manca de mitjans propis de subsistència	2.213	2.649	2.783	3.882
(1.b) Dificultats d'habitatge	360	437	589	723
(1.c) Altres dificultats econòmiques	34	23	380	764
(2) Dificultats de convivència/relació	1.152	1.234	1.202	1.131
(3) Dificultats d'integració social	4.120	4.077	4.322	4.377
(3.a) Dificultats d'inserció laboral	2.371	2.517	2.686	2.821
(3.b) Dificultats d'inserció escolar	746	693	780	724
(3.c) Dificultats d'inserció social	965	854	723	605
(3.d) Altres dificultats d'integració social	38	13	133	227
(4) Risc per a la integritat de les persones	342	413	435	385
(5) Dificultats personals	2.655	2.474	2.255	2.211
(5.a) Discapacitats/dependència	1.417	1.240	930	845
(5.b) Addiccions	107	103	120	125
(5.c) Altres dificultats personals	226	104	192	232
(6) Altres diagnòstics (classificació antiga)	776	198	92	65
Total	11.652	11.505	12.058	13.538

Font: Àrea de Benestar Social, Participació i Cultura de l'Ajuntament de Palma.

Quant a les ajudes econòmiques que ha gestionat l'Àrea de Benestar Social, Participació i Cultura, l'increment en el nombre d'aquestes i en la despesa és palesa al llarg d'aquests anys, però l'augment ha estat molt notable en el període 2008-09 (+28%) encara que és similar al que hi hagué en el bienni 2006-07 (+26%).

Taula 28. Ajudes econòmiques gestionades pels Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma, 2006-09

Ajudes econòmiques	2006	2007	2008	2009
PALMA				
Número ajudes	1.873	2.357	2.730	3.504
Quantia	241.615,77 €	435.885,88 €	478.078,51 €	580.799,74 €

Ajudes econòmiques per fer front a la crisi 2009

PALMA	2009
Alimentació	138.068,00 €
Allotjament	117.195,00 €
AltresDespeses	225.370,00 €
Suma de Concedit total	311.219,00 €
Número d'ajudes	345

Font: Àrea de Benestar Social, Participació i Cultura de l'Ajuntament de Palma.

Serveis Socials de la Mancomunitat Pla de Mallorca

Segons les dades que ens ha aportat la Coordinació dels Serveis Socials de la Mancomunitat Pla de Mallorca, el volum mitjà de persones ateses al llarg del darrer quadrienni ha augmentat tot i que el ritme d'increment ha anat disminuint d'any en any (el 30% el 2006-07, el 24% el 2007-08, el 16% el 2008-09). El 2009 s'atengueren una mitjana mensual de 713 persones (vegeu taula 28), gairebé 100 persones més que l'any anterior (617).

L'alta variabilitat a què es veu sotmès l'indicador de mes en mes i les diferències respecte del mateix mes entre els diferents anys analitzats no ens permet explicar aquestes diferències per l'existència de pautes de variació de tipus estacional ni tampoc podem atribuir-les als canvis en les necessitats dels usuaris; sinó que apunten més bé a la poca consistència de l'indicador. La hipòtesi més sòlida per explicar aquests canvis, sota el nostre punt de vista, consisteix en atribuir les variacions a factors de tipus organitzatiu del servei i a qüestions relacionades amb el sistema de registre de les dades.

Taula 29. Total de persones ateses als Serveis Socials de la Mancomunitat Pla de Mallorca, 2006-09

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Jul.	Ag.	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total	Mitjana
2006	369	401	611	353	399	409	205	122	566	530	386	250	4.601	383
2007	447	435	505	519	783	703	404	274	467	566	488	375	5.966	497
2008	665	710	574	803	726	635	541	246	725	709	511	554	7.399	617
2009	662	781	938	751	865	812	593	435	732	791	639	553	8.552	713

Font: Coordinació de Serveis Socials de la Mancomunitat Pla de Mallorca.

Taula 30. Variació relativa de les persones ateses als Serveis Socials de la Mancomunitat Pla de Mallorca, 2006-09

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total
2006-07	21%	8%	-17%	47%	96%	72%	97%	125%	-17%	7%	26%	50%	30%
2007-08	49%	63%	14%	55%	-7%	-10%	34%	-10%	55%	25%	5%	48%	24%
2008-09	0%	10%	63%	-6%	19%	28%	10%	77%	1%	12%	25%	0%	16%

Font: Elaboració pròpia a partir de les dades aportades per la Coordinació de Serveis Socials de la Mancomunitat Pla de Mallorca.

Serveis Socials de l'Ajuntament de Calvià

Les úniques dades que ens han remès des dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Calvià tenen relació amb els expedients treballats i la quantia de les prestacions durant el trienni 2007-09. Respecte al primer indicador, és destacable que en el 2008 disminuïren els expedients treballats (-1%) respecte de l'any anterior, mentre que el 2009 augmentaren el 10% (passaren de gestionar 1.378 expedients el 2008 als 1.510 del 2009).

El creixement de la quantia destinada a sufragar les prestacions econòmiques el 2009 és molt superior a l'augment d'expedients treballats: de fet, el 2009 el pressupost augmentà el 117% mentre que els expedients treballats ho feren en un 10%.

Taula 31. Comparació interanual dels principals indicadors dels Serveis Socials de l'Ajuntament de Calvià, 2007-09

Any	Nre. expedients treballats	Quantia prestacions econòmiques
2007	1.398	47.093,62 €
2008	1.378	49.009,27 €
2009	1.510	106.533 €

Font: Regidoria de Serveis Socials de l'Ajuntament de Calvià.

Atenció Primària de Caritas

Com podem veure a la taula 31, els casos nous atesos a la xarxa d'Atenció Primària de Caritas de Palma representen el 29% del total de casos treballats (el 71% restant són seguiment de casos). La mitjana mensual de casos nous oberts és de 155, havent-hi notables variacions intermensuals al llarg de l'any; així, el rang de valors es mou entre el valor mínim del juliol (103) i el màxim del novembre (225). A partir del juliol s'inicià una senda alcista que es truncà amb el punt d'inflexió del novembre i el desembre es tancà amb un valor 22 punts per damunt de la mitjana (177), encara que els casos nous varen disminuir el 21% respecte del mes anterior.

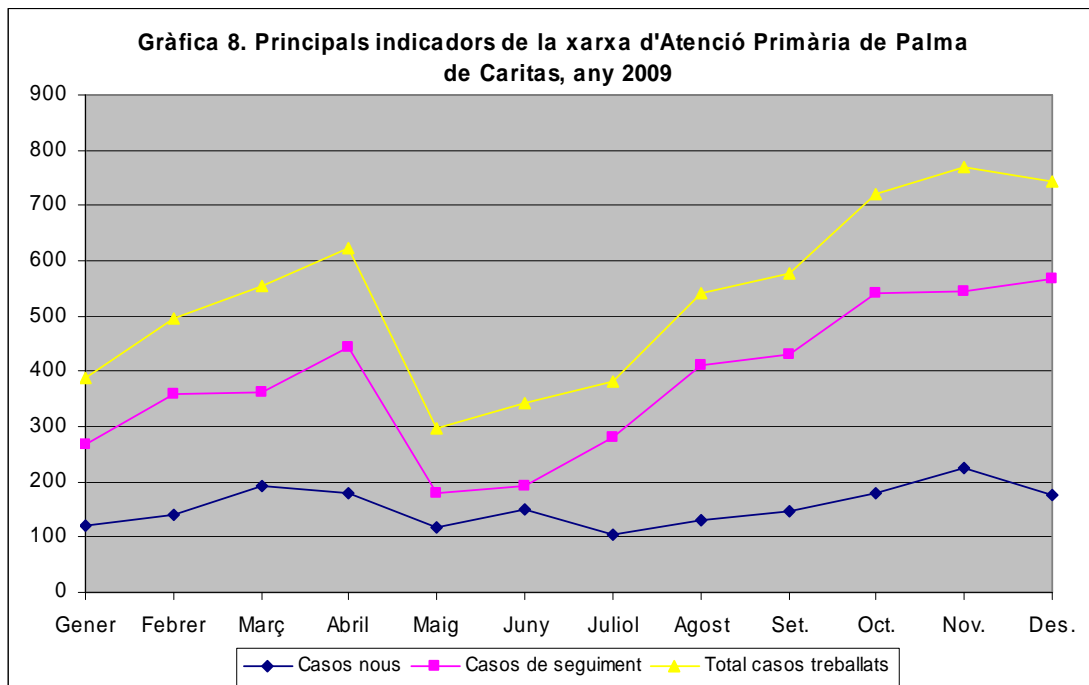
Taula 32. Principals indicadors d'atenció d'Atenció Primària de Palma de Caritas, any 2009

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Total	Mitjana
Casos nous	120	139	191	180	116	151	103	129	147	178	225	177	1.856	155
Casos de seguiment	269	358	362	443	180	192	280	412	431	542	545	568	4.582	382
Total casos treballats	389	497	553	623	296	343	383	541	578	720	770	745	6.438	537

Font: Delegació Diocesana de Caritas Mallorca.

L'elevada variació o dispersió associada als valors de l'indicador de casos de seguiment fa que estadístics de mesura central com la mitjana perdin validesa; l'amplitud del rang és de 388 (aquesta s'obté per la diferència entre el valor màxim enregistrat el desembre (568) i el valor mínim del maig (180)), i la mitjana mensual de casos amb els quals es fa un seguiment és de 382. Per la seva part, l'indicador de casos nous té una amplitud de 122 valors; com acabam de veure, el rang dels casos de seguiment triplica el de casos nous (388).

Això no obstant, si analitzam l'evolució dels dos indicadors al llarg de l'any podem dir que tenen més elements de similitud que no pas el contrari: tant els casos de seguiment com els nous augmentaren des del gener fins l'abril i després d'aquest mes els casos de seguiment caigueren sobtadament fins arribar al valor mínim anual del maig (180). A partir del juny els casos de seguiment es recuperaren i iniciaren l'ascens amb un ritme accelerat fins l'agost (412) per després reprendre novament la línia ascendent fins l'octubre. El darrer trimestre de l'any s'ha mantingut estable en els valors elevats en què es situa la mitjana del quart trimestre (552 casos), la qual es situa per damunt de la mitjana anual.



Font: Delegació Diocesana de Caritas Mallorca.

Caritas ens ha aportat la següent informació qualitativa que complementa les dades que acabam de presentar per resumir-nos quin és l'estat de situació que han detectat des dels serveis d'Atenció Primària i que transcrivim literalment: "Creixement de persones sense accés a prestacions econòmiques que provenen de l'auto-ocupació (autònoms). Augment de la venda ambulat de persones immigrants, sense gaire possibilitats. Augment de contractes de treball falsos, especialment pel que fa a autònoms per no perdre la situació regular. Major exigència de documentació davant la demanda de recursos i gestió d'aquests".

Ens han detallat també quins són els canvis que han detectat en el perfil dels usuaris atesos:

1. Augment de persones immigrants amb permís de treball i residència regularitzat.
2. Augment de persones espanyoles que han esgotat prestacions d'atur, ajuda familiar, RAI, etc. i no troben feina.
3. Famílies monoparentals sense responsabilitat per part del pare.
4. Augment de persones d'origen africà (Senegal i Nigèria).
5. Augment de demandes per cobrir necessitats bàsiques (aliments, roba, medicines, transport, ...).
6. Augment de persones que retornen a les llars dels pares que ja s'havien independitzat (parelles joves, joves emancipats, ...).

També ens expliquen com cada cop resulta més complicat als serveis d'Atenció Primària de Caritas Llevant i el Servei d'orientació laboral de Manacor i Llevant donar una resposta satisfactòria a les demandes dels usuaris ja que tots els recursos sociolaborals de la zona de Llevant estan saturats: IRES, Deixalles i altres serveis d'orientació laboral han expressat la dificultat en què es troben per atendre la gent donada la inexistència d'ofertes de feina. Tot això s'ha traduït en l'augment del nombre d'usuaris que han acudit al Servei d'Atenció Primària de la zona de Cala Millor, Cala Bona i Sa Coma; en definitiva tota la zona costanera de Son Servera. En total, el Servei d'Atenció Primària de la zona costanera de Son Servera ha atès uns 84 expedients, Manacor 110 i els municipis d'Artà i Cala Rajada-Capdepera, 81.

Altres programes d'atenció a la població més vulnerable

Programes del Pla d'Ocupació de Creu Roja a Balears (Creu Roja)

L'informe de resultats de l'últim quadrimestre de 2009 de Creu Roja inclou informació sobre els programes de caire laboral adreçats a les persones en situació de major vulnerabilitat social en els quals ha participat l'entitat i també aquells que formen part de la cartera de programes de la pròpia entitat. Entre els primers destaca la participació de Creu Roja en el projecte "Incorpora" de la Fundació Social "la Caixa" i en la xarxa "Interlabora".

Els resultats del projecte "Incorpora" són el fruit de la feina realitzada per totes les entitats que hi participaren durant el 2009 a les Illes Balears i s'han concretat en la consecució de 64 insercions laborals entre les 101 dones ateses en el marc del programa (una taxa d'"inseribilitat" del 63%). Per la seva part, la xarxa "Interlabora", un programa operatiu plurirregional cofinançat pel Fons Social Europeu i pel SOIB a les Illes Balears, que lluita contra la discriminació laboral que està en la seva segona fase i en el que es va incorporar Creu Roja el novembre del 2008, ha aconseguit la inserció durant el 2009 de 17 persones (10 homes i 7 dones) entre les 66 persones que hi participaren (una taxa d'"inseribilitat" del 26%).

El programa de caire laboral que ha conegut el major augment de la demanda de serveis durant el 2009 ha estat el Servei d'orientació i informació laboral de Creu Roja. Segons la informació remesa per Creu Roja, havien previst l'atenció de 200 persones, però finalment se n'atengueren 730: el 54% foren dones (391) i el 46% homes (339). El 71% de les persones ateses tenien nacionalitat estrangera (517) i el 29% nacionalitat espanyola (213).

La primera necessitat bàsica no coberta que presenten les persones ateses el 2009 pel Servei d'ocupació de Creu Roja és la manca de feina que s'ha convertit així en el principal factor d'exclusió social. Aquest factor d'exclusió ha colpejat majoritàriament les persones immigrants, les quals es troben abocades a situacions de necessitat en alguns casos extrema que els deixa en el carrer perquè es queden sense la possibilitat d'accedir als recursos públics. També destaquen a l'informe de Creu Roja que els recursos públics en alguns casos no poden donar resposta a les necessitats plantejades bé per la saturació dels propis serveis públics o bé perquè els requisits exigits als candidats els impedeix admetre'ls. Així, l'important augment de la demanda de cursos de formació professional ha fet que les condicions d'accés a aquests sigui més exigent, la qual cosa fa que les persones amb més baixa qualificació professional –que són precisament les més necessitades– siguin les que el propi sistema deixa fora.

Altres actuacions de Creu Roja per fer front a la crisi (Creu Roja)

Davant les necessitats que presenten les persones amb greus dificultats per a la cobertura de necessitats bàsiques, Creu Roja ha desplegat mesures extraordinàries com el finançament amb fons propis de recursos per a la cobertura de necessitats bàsiques dels usuaris, el reforçament del Pla d'ocupació de Creu Roja i dels programes d'atenció a persones immigrants.

Altres accions per donar resposta a les demandes d'ajuda d'emergència han estat:

- Participació en les ajudes d'emergència social de la Conselleria d'Afers Socials.
- Participació en la campanya de joguines.
- Cobertura de necessitats bàsiques a través d'ajudes finançades a través de la convocatòria de projectes solidaris de "Sa Nostra", el fons de solidaritat de Creu Roja i col·laboracions directes amb empreses i entitats socials.

Programa d'inserció i ocupació Caritas (Caritas)

Les dades globals que aporta Caritas sobre els programes de l'àrea laboral inclouen les actuacions que realitzen des dels programes d'intervenció i atenció social, d'ocupació, de formació i altres intervencions. El programa amb major nombre de participants és amb diferència el de formació (159), seguit del d'ocupació (107), el d'intervenció i atenció social ha tengut 9 participants i 1 altre l'han classificat dins la categoria "altres intervencions".

En conjunt han participat als programes 276 persones, encara que les dades que ens han remès sobre el perfil dels usuaris atesos està calculat sobre un total de 226 persones ateses. Segons aquestes, el perfil és el d'una persona de 25 a 44 anys (el 59% dels usuaris tenen una edat compresa en aquest rang d'edat) i el 46% dels usuaris són europeus (105). Segons el tipus de permís de residència de les persones ateses obtenim el mateix percentatge d'espanyols que de persones d'origen extracomunitari (46% per a ambdues categories, 105 espanyols i 104 extracomunitaris) mentre que el de comunitaris (exclusos els espanyols) només són el 8% (17).

Destacam a continuació la informació qualitativa més rellevant que ens han remès del programa Incorpora i suport i dels tallers. Respecte al primer, ens comenten que han acabat el 2009 amb 41 insercions, encara que molts d'ells són contractes de durada determinada, i segueix havent-hi un flux de persones que retornen al programa després d'haver perdut la feina. Han atès igual nombre d'homes que de dones i han detectat que es fan contractes falsos. Tenen llista d'espera als programes tot i haver augmentat el nombre de places a ambdós programes. També ressalten que ha augmentat la llista d'espera de formació perquè hi ha un major interès en realitzar cursos de formació.

Pel que fa als tallers, la llista d'espera del taller de servei domèstic és de 30 persones (el setembre era de 20), han aconseguit 3 insercions laborals en tot l'any, i ressalten també l'augment de dones espanyoles (processos cronicats que suposen un itinerari d'inserció de llarg recorregut). També tenen llista d'espera a Verge de Lluc i a Balanguera. En total el 2009 han aconseguit 12 insercions laborals.