

# memòria dos mil set intress



**edició:** INTRESS **redacció:** equip tècnic de l'INTRESS **coordinació del projecte:** edita navarro **correcció castellà:** chema benito bercero **traducció al català:** yago ramis **maquetació:** verbigràfia

memòria sobriosa

<b>L'INTRESS</b>	<b>4</b>
Presentació	5
La missió	6
La visió	7
Organigrama de l'estructura	8
<b>les activitats de l'INTRESS</b>	
<b>01 Les àrees clau de l'activitat de l'INTRESS</b>	<b>9</b>
<b>Els serveis d'atenció a les persones en situació de dependència</b>	
01.1 Les persones grans	10
01.2 Les persones amb malaltia mental	12
01.3 Les persones amb discapacitat	14
<b>Altres serveis de les àrees clau de l'INTRESS</b>	
01.4 La infància i la família	16
01.5 Àrea de dona: promoció de la dona i violència de gènere	20
<b>02 Altres àrees d'activitat de l'INTRESS</b>	<b>23</b>
02.1 La inclusió socio-laboral	24
02.2 Les persones amb conductes addictives	25
02.3 Els joves	26
02.4 La sociocultura i el voluntariat	28
<b>03 La qualitat</b>	<b>31</b>
03.1 La qualitat	33
03.2 Clients del departament de qualitat	34
<b>04 La formació</b>	<b>35</b>
04.1 Accions formatives	37
04.2 Formació interna	39
04.3 Jornades	40
<b>05 La web de l'INTRESS</b>	<b>41</b>
<b>INTRESS en xifres</b>	
<b>06 Resultats en clients contractants</b>	<b>45</b>
<b>07 Resultats en les persones empleades</b>	<b>47</b>
<b>08 Els reconeixements de la societat</b>	<b>51</b>
<b>09 Resultats globals de l'organització</b>	<b>53</b>
09.1 Persones ateses	54
09.2 L'evolució del personal	56
09.3 L'evolució dels serveis	57
09.4 L'evolució dels ingressos	58
09.5 Origen dels ingressos	59
09.6 Distribució dels ingressos	60

<sup>4</sup> L'INTRESS és una associació sense finalitat de lucre, declarada d'utilitat pública l'any 2004; compta en l'actualitat amb 64 socis/sòcies i, com totes les associacions, es regeix per una assemblea de socis/sòcies i una junta, integrada per 8 socis/sòcies, dels quals alguns són treballadors i d'altres no, i un òrgan executiu integrat per 3 directives, en representació de cadascuna de les seus territorials.

Com cada any us presentem la Memòria anual de l'INTRESS (Institut de Treball Social i Serveis Socials) i esperem que amb ella tingueu la informació necessària i suficient per construir-vos una visió global de la nostra entitat i poder fer així la vostra pròpia valoració de la mateixa així com del seu recorregut. **5**

Aquest any 2007 s'ha caracteritzat especialment per la creació del departament de sistemes de la comunicació i per la implantació de la nova aplicació informàtica. Aquesta tasca s'ha realitzat fonamentalment tant des de l'Àrea de Suport General como des de les àrees de Gerència de cadascuna de les Seus i s'ha implantat l'aplicació en els àmbits de gestió econòmica i de recursos humans. Per a l'any 2008 ens queda implantar-la a la resta d'àmbits de forma que en acabar l'any tinguem totes les àrees de la nostra entitat informatitzades.

També hem seguit impulsant i treballant amb ganes i força en la resta de Línies Estratègiques, segons el document aprovat per als anys 2006-2008. Això ha suposat seguir amb el procés de creixement i consolidació de la nostra entitat. Tal com ens vam proposar, hem iniciat la política d'inversió en patrimoni propi i en aquest sentit hem adquirit per primera vegada un local a la ciutat de Madrid per desenvolupar un programa per a persones amb malaltia mental.

El 2007, les dades clau de l'INTRESS han sigut:

- **991 professionals treballant.**
- **107 serveis.**
- **59 grans clients.**
- **9.469 persones ateses amb expedient.**
- **272.661 persones ateses puntualment i/o en programes de dinamització i comunitaris.**
- **62 Ong del Tercer Sector treballant en xarxa a través de programes d'implantació de la qualitat.**
- **Clients i treballadors satisfets:** l'avaluació mitjana dels clients que ens contracten és de 8,5 (sobre 10) i la de les persones que hi treballem és de 7,7 (sobre 10).

I tot aquest treball l'hem fet tant de forma interna com externa, buscant sempre la col·laboració i la coordinació i aliances amb entitats del Tercer Sector, compromeses com l'INTRESS en la seva millora. En aquest sentit, hem estat presents en les plataformes d'elaboració de convenis, d'impuls de la qualitat, a les sectorials i en totes aquelles que han suposat una possibilitat d'avenç i consolidació del Tercer Sector. Des de l'INTRESS considerem que la nostra millora interna està intrínsecament lligada a la millora del Tercer Sector i per tant, seguirem treballant en la línia de reforçar-lo i consolidar-lo com a prestador de serveis de qualitat que la nostra societat mereix.

<sup>6</sup> contribuir a la promoció, gestió i millora de la qualitat dels serveis de benestar social i d'atenció a les persones amb professionalitat i compromís.

La visió de l'INTRESS s'estructura entorn a tres dimensions que es complementen i reforcen mútuament en un procés de creixement equilibrat. 7

### ——— **Més compromís social:**

Volem enfortir el compromís de l'INTRESS amb la societat espanyola del segle XXI. Una societat amb molts reptes, en un món global amb moltes incògnites. El nostre compromís ens legitimarà per reivindicar més i millors serveis socials per al nostre país.

Treballarem per promoure plataformes i aliances que generin sinèrgies i xarxes impulsores del Tercer Sector, per la millora de la qualitat dels serveis i nous mètodes i tècniques d'atenció a les persones centrades en la seva autonomia. Impulsarem, també, iniciatives solidàries i de responsabilitat social com, per exemple, la cooperació al desenvolupament i la conciliació de la vida laboral i familiar.

Així, el nostre perfil "d'Associació d'Utilitat Pública" i per un treball ben fet en favor de les persones amb dificultats, es veurà refermat.

### ——— **Millorar la gestió i l'economia:**

Tota l'activitat de l'INTRESS reposa en uns professionals motivats i responsables del seu treball. És per això que volem fer un esforç per donar suport al creixement professional de les persones, com a element clau per al desenvolupament de l'INTRESS.

Si volem complir amb la nostra missió haurem de ser més eficients per ser més sostenibles econòmicament, així com conèixer millor l'opinió dels nostres clients per atendre millor les seves expectatives i necessitats.

Tot això suposarà fer un esforç d'estandardització e informatització dels nostres processos, construint un sistema de gestió unificat en totes les nostres seus i serveis i reconegut externament com un bon sistema.

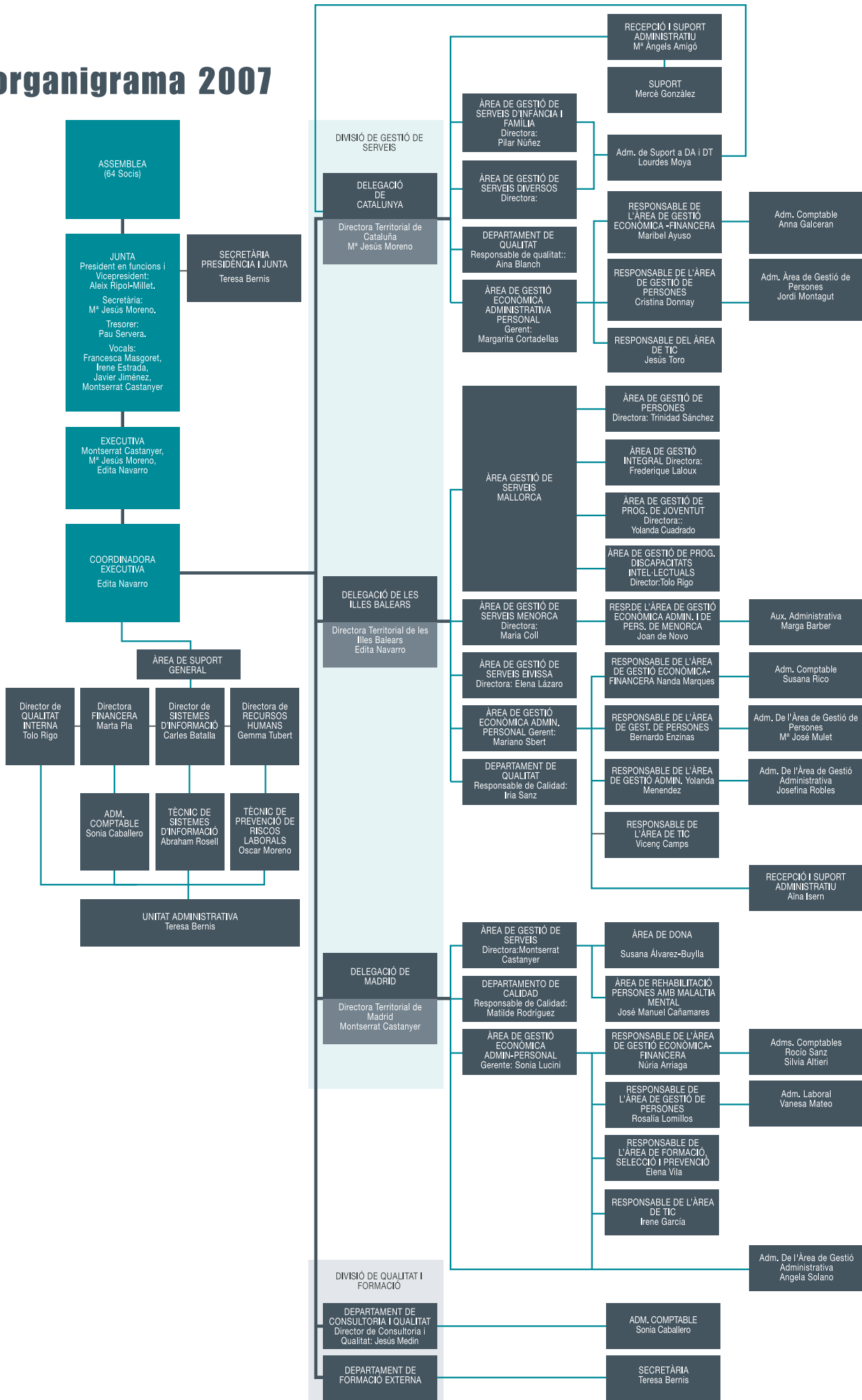
### ——— **Diversificar:**

Hem d'innovar.

És l'obligació de tots buscar nous camins pel desenvolupament de la nostra entitat. La diversificació de productes i clients serà un dels eixos importants de la nostra activitat futura.

# organigrama 2007

8





# 01

les àrees clau  
d'activitat de  
L'INTERESS

# PERSONES

## serveis d'atenció a les persones en situació de dependència: les persones grans

# 01.1

10 L'INTRESS ha desenvolupat des dels seus inicis, programes i serveis per atendre persones i col·lectius en situació de dependència i/o amb manca d'autonomia. Així, a finals dels anys vuitanta inicià la gestió de serveis per atendre persones grans i persones amb discapacitat. És per tant, llarga l'experiència en el disseny, creació i manteniment de residències, centres de dia i serveis d'atenció domiciliària i de proximitat per persones en situació de dependència.

— **Els valors que orienten la nostra acció en aquests serveis es basen en els principis bàsics de:**

- Respecte a la dignitat de la persona.
- Respecte i potenciació de la independència i autosuficiència.
- Suport a l'autorealització i desenvolupament ple de les seves potencialitats.
- Suport a la participació i plena integració social.
- Prestació d'atencions de qualitat que els ajudin a mantenir i recuperar un nivell òptim de benestar físic, mental i emocional.

— **Dins d'aquesta àrea de treball, l'INTRESS ha centrat la seva activitat fonamentalment en els següents tipus de serveis:**

- Residències.
- Centres de dia.
- Habitatges tutelats.
- Serveis d'ajuda a domicili.
- Equipaments cívics orientats al benestar de la gent gran.

Durant el 2007, s'han posat en marxa els següents serveis o centres:

— **Gestió del Centre de dia, Servei d'ajuda a domicili i Servei de menjar a domicili de St. Llorenç des Cardassar;** dependent de l'Ajuntament de St. Llorenç des Cardassar, a Balears.

— **Servei d'atenció domiciliària zona 1 de Palma de Mallorca,** dependent de l'Ajuntament de Palma de Mallorca.

# 01.1

# persones grans

## centres i serveis d'atenció a les situacions de dependència: persones grans

11

Centre o servei	nº de places	persones ateses 2007 (amb expedient)	persones ateses 2007 (per servei puntual)	inici del centre o servei	finalització	conveni o contracte	població	serveis 2007
Residència i Centre de Dia per Gent Gran de Gavà	93 residència 32 C. Dia	115 residència 39 C. Dia	-	2003 residència 2004 C. Dia	-	Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania. ICASS	Gavà (Catalunya)	1
Residència de jubilats i pensionistes de Ferreries (Centre de Dia i Menjador)	Residència: 14 C. Dia: 10	Residència: 22 C. Dia: 15 Comida a Dom: 20	-	1990	-	Ajuntament de Ferreries	Ferreries (Illes Balears)	12
Residència d'ancians d'Es Mercadal. Centre de dia i menjador	Residència: 19	Residència: 20 Menjar a Dom: 15	-	1996	-	Ajuntament d'Es Mercadal	Es Mercadal (Illes Balears)	
Centre Residencial per persones grans "Es Ramal" (Centre de Dia i Menjador)	Residència: 30 C. Dia: 10	Residència: 42 C. Dia: 22 Comida a Dom: 21	-	1998	-	Ajuntament d'Alaior	Alaior (Illes Balears)	
Servei d'ajuda a domicili	-	122	-	1998	-	Ajuntament de Pollença	Pollença (Illes Balears)	
Servei d'ajuda a domicili	-	18	-	2002	-	Ajuntament de Sant Josep	Sant Josep (Illes Balears)	
Servei d'ajuda a domicili	-	36	-	2002	-	Ajuntament de Sant Antoni	Sant Antoni (Illes Balears)	
Servei d'ajuda a domicili	-	60	-	2002	-	Ajuntament de Santa Eulàlia	Santa Eulàlia (Illes Balears)	
Servei d'ajuda a domicili	-	12	-	2002	-	Ajuntament de Sant Joan	Sant Joan (Illes Balears)	
Casal Ciutat Antiga (Botons)	40	38	-	2002	-	Ajuntament de Palma	Palma (Illes Balears)	
Casal Es Jonquet	36	41	-	2005	-	Ajuntament de Palma	Palma (Illes Balears)	
Gestió del Centre de Dia, Serveis d'ajuda a domicili i servei de repartiment de menjar a domicili de St Llorenç des Cardassar	22	55 C Dia: 21 SAD: 28 Menjar a Dom: 6	-	2007	-	Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar	Sant Llorenç des Cardassar (Illes Balears)	
Servei d'atenció domiciliària zona 1 de Palma	-	530	-	2007	-	Ajuntament de Palma	Palma (Illes Balears)	
	306 total places	1.243 total persones	accions realitzades					13 total serveis

# PERSONES amb malaltia mental

## serveis d'atenció a les persones en situació de dependència: persones amb malaltia mental

# 01.2

12 Les persones amb algun trastorn mental greu i persistent presenten múltiples necessitats, més enllà de les estrictament sanitàries. L'aïllament, la manca d'autonomia personal i social, etc., units a la sobrecàrrega que aquestes situacions provoquen a les famílies cuidadores, fan necessària la implantació de programes i serveis des de l'àmbit social dirigits a la integració d'aquestes persones i a la millora de la seva qualitat de vida. Des del principi de que la diferència no pot implicar segregació i des de l'acceptació de la individualitat de cada usuari atès, l'INTRESS ha desenvolupat per a diferents administracions, serveis i programes capdavanters en rehabilitació psicosocial, suport social i atenció a les persones amb malaltia mental greu i les seves famílies.

A més, la malaltia mental té associat un estigma social que dificulta encara més la integració d'aquestes persones. Per tant, en l'any 2007 un dels objectius prioritaris en els serveis gestionats per l'INTRESS ha estat el desenvolupament d'actuacions vinculades a la **"lluita contra l'estigma social"** amb la població general, professionals, familiars i els propis usuaris dels serveis.

Igualment, durant l'any 2007 l'INTRESS, com entitat i mitjançant els seus professionals, ha col·laborat amb l'IMSERSO en l'elaboració i publicació del "Model d'Atenció a Persones amb Malaltia Mental Greu" i en el "Disseny d'un Centre de Rehabilitació Psicosocial". Ambdós documents estan en línia amb el desenvolupament de la Llei 39/2006 de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les persones en situació de Dependència.

En l'any 2007 s'ha posat en marxa el següent centre:

— **Centro de Rehabilitación Psicosocial INTRESS-Arganzuela** (centre de places concertades amb la Comunidad de Madrid).

# objectiu: la integració

centres i serveis d'atenció a les situacions de la dependència: persones amb malaltia mental

Centre o servei	nº de places	persones ateses 2007 (amb expedient)	persones ateses 2007 (per servei puntual)	inici del centre o servei	finalització	conveni o contracte	població	serveis 2007
Centre de Dia en Salut Mental a Granollers	35	72 usuaris/ usuàries	-	2001	-	Ayuntamiento de Granollers. Servei de Salut Pública	Granollers (Catalunya)	3
Llar Residència per Malalts Mentals Elisenda de Montcada a Lleida	33	33 usuaris/ usuàries	-	2004	-	Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania.ICASS	Lleida (Catalunya)	
Centre de Formació Ocupacional per malalts mentals a Granollers	24	24 usuaris/ usuàries	-	2006	-	Generalitat de Catalunya. Departament de Treball i Indústria	Granollers (Catalunya)	
Centre de dia i Pisos Tutelats	30 8	38 7	-	2005	-	Consell Insular d'Eivissa i Formentera	Eivissa i Formentera (Illes Balears)	1
Centro de Rehabilitación Psicosocial "Los Carmenes" (CRPS)	90	107	-	1990	-	Consejería de Familia y Asuntos Sociales Comunidad de Madrid	Madrid (Madrid)	18
Centro de Rehabilitación Psicosocial "Martínez Campos" (CRPS)	90	124	-	1991	-	Consejería de Familia y Asuntos Sociales Comunidad de Madrid	Madrid (Madrid)	
Centro de Rehabilitación Psicosocial "Getafe" (CRPS)	90	107	-	1998	-	Consejería de Familia y Asuntos Sociales Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	
Rehabilitación de Enfermos Mentales Reclusos	50	57	-	1999	-	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales Instituciones Penitenciarias	Navalcarnero (Madrid)	
Mini Residencia INTRESS Navalcarnero	20	37	-	1999	-	Centre INTRESS Places concertades Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	
Centro de Rehabilitación Laboral Getafe	60	78	-	2002	-	Consejería de Familia y Asuntos Sociales Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	
Mini Residencia Getafe	26	53	-	2002	-	Consejería de Familia y Asuntos Sociales Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	
Centro de Día INTRESS Navalcarnero	30	32	-	2004	-	Centre INTRESS Places concertades Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	
Pisos Supervisados Getafe	8	9	-	2005	-	Consejería de Familia y Asuntos Sociales Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	
Centro de Día INTRESS Getafe	30	36	-	2005	-	Centre INTRESS Places concertades Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	
Equipo de Apoyo Social Comunitario Intress-Getafe (EASC)	30	32	-	2005	-	Centre INTRESS Places concertades Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	
Pisos Supervisados Navalcarnero	12	9	-	2006	-	Centre INTRESS Places concertades Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	
Equipo de Apoyo Social Comunitario Navalcarnero (EASC)	30	15(*)	-	2006	-	Consejería de Familia y Asuntos Sociales Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	
Centro de rehabilitación psicosocial Intress-Villaverde (CRPS)	60	35	-	2006	-	Centre INTRESS Places concertades Comunidad de Madrid	Madrid (Madrid)	
Equipo de Apoyo Social Comunitario Intress-Villaverde (EASC)	30	26(*)	-	2006	-	Centre INTRESS Places concertades Comunidad de Madrid	Madrid (Madrid)	
Centro de Día Intress-Chamberí	60	19(*)	-	2006	-	Centre INTRESS Places concertades Comunidad de Madrid	Madrid (Madrid)	
Equipo de Apoyo Social Comunitario Intress-Chamberí (EASC)	30	18 (*)	-	2006	-	Centre INTRESS Places concertades Comunidad de Madrid	Madrid (Madrid)	
Centro de rehabilitación psicosocial Intress-Arganzuela (CRPS)	60	0	-	2007	-	Centre INTRESS Places concertades Comunidad de Madrid	Madrid (Madrid)	
(*) L'activitat assistencial s'inicia el febrer de 2007	936 total places	968 total persones	accions realitzades					22 total serveis

# persones amb serveis d'atenció a persones en situació de dependència: persones amb discapacitat

# 01.3

14 INTRESS desenvolupa el seu treball en l'àmbit de les persones amb discapacitat des de l'any 1989, mantenint durant tota aquesta trajectòria una concepció de la discapacitat innovadora i adaptada als enfocaments més actuals, i centrada essencialment en la millora de la qualitat de vida del col·lectiu i en la potenciació de totes les possibles formes de vida autònoma.

Enfront a una visió tradicional basada en la incapacitat i la dependència, les nostres línies metodològiques incideixen en principis bàsics com el respecte a la persona, la igualtat en el tracte i d'oportunitats, l'autonomia, la participació activa en la comunitat i l'autodeterminació, creant serveis d'atenció destinats a cobrir les necessitats de suport de les persones ateses.

Com exemple, els centres de formació ocupacional Jaume Cuspinera i Migjorn han marcat una línia de treball per la integració en un ambient laboral normalitzat, mitjançant el suport a la persona amb discapacitat psíquica i a l'empresa durant el procés d'inserció.

## — Els tipus de serveis en els que l'INTRESS ha centrat la seva activitat són:

- Residències.
- Habitatges tutelats.
- Formació ocupacional.
- Orientació i suport a la inserció social i laboral.

Alguns d'ells, per les característiques de les persones ateses i la tipologia de serveis, s'emmarquen dins dels serveis previstos per la nova Llei de Promoció de l'Autonomia Personal i Atenció a les Persones en Situació de Dependència.

Durant el 2007, s'han posat en marxa els següents serveis o centres:

— **Servei d'atenció al soci de l'Associació Telefònica d'Assistència a Minusvàlids (ATAM)** a les Illes Balears.

— **Servei d'Orientació i Ajustament Personal i Social, dependent de l'Associació Telefònica d'Assistència a Minusvàlids (ATAM)** a Madrid.

# 01.3 persones amb discapacitat

## centres i serveis d'atenció a les situacions de la dependència: persones amb discapacitat 15

Centre o servei	nº de places	persones ateses 2007 (amb expedient)	persones ateses 2007 (per servei puntual)	inici del centre o servei	finalització	conveni o contracte	població	serveis 2007
Centre de Formació Ocupacional "Jaume Cuspinera"	-	88 usuaris/àries, dels quals, 46 són alumnes i 42 insercions i seguiments a l'empresa	-	1989	-	Generalitat de Catalunya. Departament de Treball i Indústria	Barcelona (Catalunya)	4
ENEI, Neteja i Integració/ Centre Especial de Treball	-	33 clients	-	1997	juliol 2007	Generalitat de Catalunya. Subvencions anuals. Clients	Barcelona (Catalunya)	
Llar Residència per persones amb discapacitat psíquica Torrent de Llops a Martorell	30	30 usuaris/àries	-	2004	-	Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania. ICASS	Martorell (Catalunya)	
Itineraris personals d'inserció	32	32 usuaris/àries	-	2006	-	Generalitat de Catalunya. Servei d'Ocupació de Catalunya	Barcelona (Catalunya)	
Centre de Formació Ocupacional Migjorn	22	22 20(programa temps lliure)	-	1989	-	ISSEM (Institut de Serveis Socials i Esportius de Mallorca) Ajuntament de Lluçmajor	Comarca de Migjorn (Illes Balears)	4
Ergon (Treball amb suport)	40	70	-	2001	-	ISSEM (Institut de Serveis Socials i Esportius de Mallorca) Ajuntament de Lluçmajor	Comarca de Migjorn (Illes Balears)	
Habitatge Tutelat "Casa Puigserver - Soler"	5	5	-	2004	-	ISSEM (Institut de Serveis Socials i Esportius de Mallorca) Ajuntament de Lluçmajor	Comarca de Migjorn (Illes Balears)	
Servei d'atenció al soci d'ATAM	-	53	-	2007	-	Associació Telefònica d'Assistència a Minusvàlids	Illes Balears	
Servicio de Orientación i Ajuste Personal i Social	-	24	-	2007	-	Asociación Telefónica de Asistencia a Minusválidos	Madrid (Madrid)	1
	129 total places	324 total persones	accions realitzades					9 total serveis

- 16 A l'INTRESS, l'atenció a la infància i a la família es fa des de la visió de l'infant com una part d'un teixit familiar que, alhora, forma part d'un entramat social i cultural que influencia la seva manera de viure. Amb tot, posem l'accent d'una manera especial en l'infant, que té uns drets que cal respectar, com, per exemple, el dret a una família. Per tant, cal vetllar per no trencar precipitadament el binomi família/infant, pares/fills. Llevat del cas en que el lligam sigui perjudicial per a l'infant físicament o psicològicament de manera que pugui marcar negativament el seu futur.

La tipologia de centres i serveis que l'INTRESS ha gestionat i gestiona en aquesta àrea són:

- **Centres d'acolliment i diagnòstic:** Ofereixen una primera acollida a infants i adolescents en situació de risc. Una estada temporal permet elaborar el diagnòstic i la proposta d'intervenció més adient, ja sigui la derivació a altres centres o el retorn a la família o l'acolliment familiar o preadoptiu.
- **Centres residencials d'acció educativa:** De mitja o llarga estada com a alternatives temporals a la família i/o com a potenciadors de processos d'autonomia personal, en el cas dels joves. Els centres acullen de manera temporal a adolescents d'edats compreses entre 14 i 18 anys, assumint la guarda administrativa i responsabilitzant-se d'atendre les seves necessitats de caràcter assistencial i educatiu.
- **Serveis d'adopcions internacionals i seguiment de les adopcions:** A banda d'elaborar un informe i de detectar qualsevol tipus de malestar en el procés, l'objectiu final del seguiment és la prevenció de situacions que puguin generar malestar en la família. La tasca realitzada en els seguiments dels menors adoptats posa l'èmfasi en el seu estat personal i en tot allò que es refereix a la seva adaptació i integració a la família i a l'entorn global.
- **Servei d'acolliment familiar simple:** L'acolliment familiar és la mesura de protecció que permet oferir un espai familiar a l'infant sense que es trenqui la relació amb la seva família d'origen. En molts casos és una alternativa a la institució, la qual requereix no solament la intervenció dels serveis públics sinó també dels ciutadans i ciutadanes. La seva finalitat és assegurar una família estable a un menor que, per diversos motius, no pot continuar vivint amb la seva família d'origen.
- **Servei d'atenció a les famílies:** És un servei que ofereix informació, orientació i assessorament personalitzat als diferents membres de les famílies a fi que puguin millorar la seva comunicació, augmentar la seva capacitat de relació i criança, afrontar dificultats al llarg del seu cicle vital, utilitzar els conflictes com a possibilitats de creixement, evitar ruptures innecessàries i suavitzar els efectes negatius de les separacions i els divorcis.
- **Serveis comunitaris i d'intervenció educativa en medi obert:** Són serveis que treballen en el camp de la prevenció per tal d'evitar processos d'inadaptació, discriminació i exclusió social a la infància i joventut i a les seves famílies, afavorint la seva inserció social, educativa, laboral i de temps lliure.
- **Punt de trobada:** Serveis destinats a atendre i prevenir la problemàtica que sorgeix en els processos de conflictivitat familiar en el compliment del règim de visites dels fills i filles, establerts en les situacions de separació o divorci dels progenitors. La finalitat és assegurar la protecció del menor i recuperar competències parentals per afavorir la construcció de la identitat dels infants atesos.



# 01.4

## infància i família

Durant el 2007 s'han posat en marxa els següents serveis o centres:

17

- **Servei d'acolliments familiars simples a Barcelona;** dependent del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya i de la Secretaria d'Infància i Adolescència, ICAA.
- **Servei de medi obert per la prevenció i integració de la infància i joventut i de les famílies en situació de risc o d'inadaptació;** dependent de l'Ajuntament de Manacor a Balears.
- **Servei d'una unitat de Treball Social a Sa Coma;** dependent de l'Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar (Balears).
- **Atenció Psicosocial a fills/es de Víctimes de Violència de Gènere,** dependent de l'Ayuntamiento de Leganés (Madrid).

l'atenció a nens/es  
i joves des del  
reconeixement de  
les necessitats de  
la família

## centres i serveis per la infància i família

## 01.4

18

Centre o servei	nº de places	persones ateses 2007 (amb expedient)	persones ateses 2007 (per servei puntual)	inici del centre o servei	finalització	conveni o contracte	població	serveis 2007
Centre d'acollida i urgència infantils "Josep Pallach"	36	78 menors	-	1991	-	Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania. Secretaria d'Infància i Adolescència. DGAIÀ / Ajuntament de Barcelona	Barcelona (Catalunya)	13
Procés de valoració dels sol·licitants d'adopció a Barcelona	-	290 famílies 148 seguiments	-	1997	-	Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania. Secretaria d'Infància i Adolescència. ICAA	Barcelona (Catalunya)	
Procés de valoració dels sol·licitants d'adopció a Lleida	-	66 famílies 36 seguiments	-	1997	-	Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania. Secretaria d'Infància i Adolescència. ICAA	Lleida (Catalunya)	
Servei d'acolliments familiars simples i preadoptius a Lleida	-	37 acolliments 52 preadoptius	-	1997	-	Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania. Secretaria d'Infància i Adolescència. ICAA	Lleida (Catalunya)	
CAF- Centre d'atenció familiar	-	108 famílies	-	2002	-	Privat. Subvenció del Departament d' Acció Social i Ciutadania. Ajuntament de Santa Coloma de Gramanet	Barcelona (Catalunya)	
Centre Residencial d'atenció educativa CRAE ELIMA	20	23 adolescents	-	2004	-	Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania. Secretaria d'Infància i Adolescència. DGAIÀ	Sabadell (Catalunya)	
Casal Infantil Baró de Viver	60	-	2.982 menors	2004	-	Ajuntament de Barcelona / Districte Sant Andreu	Barcelona (Catalunya)	
Casal Infantil Bon Pastor	30	-	2.484 menors	2004	-	Ajuntament de Barcelona / Districte Sant Andreu	Barcelona (Catalunya)	
Biblioludoteca Trinitat Vella	20	-	1.944 menors	2004	-	Ajuntament de Barcelona / Districte Sant Andreu	Barcelona (Catalunya)	
Sala de Lectura Trinitat Vella	35	-	3.542 usuaris sala de lectura 828 usuaris punt d'internet 268 préstecs	2004	-	Ajuntament de Barcelona / Districte Sant Andreu	Barcelona (Catalunya)	
Punt de trobada per menors procedents dels districtes de Gràcia, Eixample y Ciutat Vella, a la ciutat de Barcelona	-	92 famílies / 117 infants	-	2005	-	Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania. Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania	Barcelona (Catalunya)	
Servei d'atenció postadoptiva a Lleida	-	2 famílies	-	2006	-	Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania. Secretaria d'Infància i Adolescència. ICAA	Lleida (Catalunya)	
Servei d'acolliments familiars simples a Barcelona	-	3 acolliments	-	2007	-	Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania. Secretaria d'Infància i Adolescència. ICAA	Barcelona (Catalunya)	

# 01.4

# infància i família

19

Centre Educatiu Illa (CRAE)	10	15	-	1990	-	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales / Consell de Mallorca	Mallorca (Illes Balears)	16
Intervenció educativa en medi obert	-	-	famílies 66	1996	-	Ajuntament de Pollença	Pollença (Illes Balears)	
Servei d'una unitat de Treball Social a Porto Colom, S'Horta i Cas Concos	-	187	69	1996	-	Ajuntament de Felanitx	Felanitx (Illes Balears)	
Projecte d'intervenció amb infància i família en risc	-	143	224	1999	-	Ajuntament de Marratxí	Marratxí (Illes Balears)	
Centre Residencial de menors d'Eivissa (CRAE)	Estàncies:6 C.de dia: 4 Acol·lida:4	11	-	2000	2007	Consell Insular d'Eivissa i Formentera	Eivissa (Illes Balears)	
Centre Residencial Bellamar (CRAE)	10	11	-	2001	-	Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales / Consell de Mallorca	Mallorca (Illes Balears)	
Intervenció educativa en medi obert	-	-	menors 46	2001	-	Ajuntament de Campos	Campos (Illes Balears)	
Intervenció educativa en medi obert	-	-	50	2001	-	Ajuntament de Pollença	Pollença (Illes Balears)	
Intervenció educativa en medi obert	-	-	menors 33	2005	-	Ajuntament de Ses Salines	Ses Salines (Illes Balears)	
Intervenció educativa en medi obert	-	-	menors / joves 1.409 famílies 620	2005	-	Ajuntament de Palma	Palma (Illes Balears)	
Servei d'Atenció Preventiva a les famílies en situació de risc	-	-	1.153	2005	-	Ajuntament de Palma	Palma (Illes Balears)	
Programa d'Intervenció Psicosocial Comunitària	-	-	68	2005	-	Ajuntament de Lluçmajor	Lluçmajor (Illes Balears)	
Assistència tècnica per la Intervenció Educativa i de Suport a l'Escola Taller	-	14	-	2005	-	Ajuntament de Lluçmajor	Lluçmajor (Illes Balears)	
Intervenció educativa en medi obert i de suport al programa ALTER	7	9	-	2006	2007	Ajunt. de Sant Josep de sa Talaia	Sant Josep de sa Talaia (Illes Balears)	
Servei d'una unitat de Treball Social a Sa Coma	-	42	-	2007	-	Ajuntament de St Llorenç des Cardassar	Sant Llorenç des Cardassar (Illes Balears)	
Intervenció educativa en medi obert	-	-	603	2007	-	Ajuntament de Manacor	Manacor (Illes Balears)	
Centro de Intervención, abuso sexual infantil	160	441	-	2005	-	Instituto Madrileño del Menor y la Familia Comunidad de Madrid	Madrid (Madrid)	1
	402 total places	1.692 total persones	16.321 accions realitzades					30 total serveis

# dones

**altres serveis de les àrees  
clau de l'INTRESS:  
àrea de dona. La promoció de  
la dona i violència de gènere**

# 01.5

20 Indubtablement, el treball amb dones és una de les prioritats de l'INTRESS. Per una banda, el seu interès es centra en potenciar les seves capacitats, autonomia i presa de decisions. Per això l'INTRESS gestiona Centres de dia dirigits a dones, tenint com objectius: la seva promoció, igualtat d'oportunitats, participació i desenvolupament personal i social. Per altra banda, treballa per erradicar la violència contra les dones que, ja no és aquella gran desconeguda, però que tot i així, no deixa de ser un problema encara per resoldre. La violència física amb lesions o amb resultat de mort mobilitza a la societat, que posa tots els recursos disponibles per assolir la seva desaparició; però la violència psicològica, més difícil de detectar i reconèixer, desperta menys solidaritat i en certa mesura fins i tot incredulitat. No obstant, la persistència de les seqüeles del maltractament psicològic provoca en la dona sentiments d'inutilitat, vulnerabilitat i dependència.

L'objectiu a llarg termini dels/de les professionals de l'INTRESS és assolir, a través dels centres i programes que gestiona, tant d'emergència com d'acollida, tractaments o centres de dia, l'empoderament, l'autonomia i la independència de les dones.

Des de la convicció de que també així afavorim el benestar de les dones, s'ha iniciat un programa pilot de tractament per homes que compleixen sentències relacionades amb delictes de violència de gènere. El treball amb aquests homes es porta a terme en un context coercitiu. Mitjançant metodologia específica, que combina un abordatge individual i/o grupal s'aconsegueixen treballar aspectes relacionats amb la seva empatia envers aspectes tals com: les relacions de poder i submissió, la responsabilització del dany ocasionat, tècniques d'autocontrol i d'habilitats per gestionar el conflicte des del diàleg i no des de l'abús de poder.

En l'any 2007 s'han posat en marxa els següents serveis o centres:

— **Pis amb suport per dones maltractades del Baix Llobregat;** dependent del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya i de la Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de la Ciutadania.

— **Punt Municipal 2, de l'Observatori regional de la violència de gènere,** dependent de l'Ajuntament de Madrid.

# objectiu: l'empoderament<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Permet construir allò que les dones encara no tenim: la individualitat de cadascuna". (Marcela Lagarde)

"És una estratègia que afavoreix que les dones incrementin el seu poder, que guanyin influència i que participin en el canvi social". (Clara Murguialday)

Centre o servei	nº de places	persones ateses 2007 (amb expedient)	persones ateses 2007 (per servei puntual)	inici del centre o servei	finalització	conveni o contracte	població	serveis 2007
Servei d'acollida per dones que pateixen violència de gènere a la comarca del Vallès Oriental	8 dones + fills/es	21 dones 21 fills/es	-	2000	-	Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania. Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania	Vallès Oriental (Catalunya)	7
Pis amb suport per dones maltractades del Vallès Oriental	2 adults + 3 fills/es	5 dones 3 fills/es	-	2000	-	Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania. Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania	Vallès Oriental (Catalunya)	
Servei d'atenció especialitzada de suport a la dona víctima de la violència domèstica en situació d'acollida d'urgència al Vallès Oriental	-	27 dones	-	2004	-	Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania. Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania	Vallès Oriental (Catalunya)	
Servei d'acollida per dones que pateixen violència de gènere a la comarca del Baix Llobregat	8 dones + fills/es	19 dones 22 fills/es	-	2005	-	Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania. Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania	Baix Llobregat (Catalunya)	
Servei d'atenció social urgent	-	12 dones	-	2005	-	Ajuntament del Prat de Llobregat	Prat de Llobregat (Catalunya)	
Intervenció socio-educativa per homes que compleixen sentències relacionades amb delictes de violència de gènere.	15	45 usuaris	-	2006	-	Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia	Barcelona (Catalunya)	
Pis amb suport per dones maltractades del Baix Llobregat	2 adults + 3 fills/es	1 dona 2 fills/es	-	2007	-	Generalitat de Catalunya. Departament d'Acció Social i Ciutadania. Secretaria de Polítiques Familiars i Drets de Ciutadania	Baix Llobregat (Catalunya)	
Servei d'atenció psicològica a víctimes de la violència contra les dones	-	505	-	2001	-	Institut Balear de la Dona (Conselleria de Benestar Social Govern Balear)	Mallorca (Illes Balears)	1
Centro de Emergencia Alcalá de Henares	15	66 dones 62 menors	-	2000	-	Ayuntamiento de Alcalá de Henares	Alcalá de Henares (Madrid)	6
Casa de Acogida	25	17 dones 29 menors	-	2003	-	Consejería de empleo y mujer Comunidad de Madrid	Madrid (Madrid)	
SAVD 24H (Atención víctimas violencia doméstica).	-	872 nous casos 1214 dones ateses	-	2003	-	Dirección General de Igualdad de Oportunidades Ayuntamiento de Madrid	Madrid (Madrid)	
Punto Municipal 1, del Observatorio regional de la violencia de género	-	2.268 expedients rebuts 520 ateses	-	2004	-	Dirección General de Igualdad de Oportunidades Ayuntamiento de Madrid	Madrid (Madrid)	
Punto Municipal 2, del Observatorio regional de la violencia de género	-	-	-	2007	-	Dirección General de Igualdad de Oportunidades Ayuntamiento de Madrid	Madrid (Madrid)	
Atención Psicosocial a hijos/as de Víctimas de Violencia de Género	-	34	-	2007	2007	Ayuntamiento de Leganés	Leganés (Madrid)	
	81 total places	2.625 total persones	accions realitzades					14 total serveis

## 22 centres i serveis de l'àrea de dona: promoció de la dona

Centre o servei	nº de places	persones ateses 2007 (amb expedient)	persones ateses 2007 (per servei puntual)	inici del centre o servei	finalització	conveni o contracte	població	serveis 2007
Pla de la Dona	-	-	entitats: 10 usuàries: 63 infants: 320	2006	-	Ajuntament de Lluçmajor	Lluçmajor (Illes Balears)	1
Centro para Mujeres "Ayaan Hirsi Ali"	-	456 dones 79 menors	-	1997	-	Consejería de empleo y mujer Comunidad de Madrid	Madrid (Madrid)	2
Centro de Atención Social a la Mujer "María Zambrano"	-	449 nous casos	636 dones ateses	2004	-	Ayuntamiento de Madrid	Madrid (Madrid)	
	total places	984 total persones	1.019 accions realitzades					3 total serveis

### total centres i serveis àrea de dona

Centre o servei	nº de places	persones ateses 2007 (amb expedient)	persones ateses 2007 (per servei puntual)	inici del centre o servei	finalització	conveni o contracte	població	serveis 2007
	81 total places	3.609 total persones	1.019 accions realitzades					17 total serveis

# 02

altres àrees  
d'activitat de  
L'INTERESS

# la inclusió sociolaboral

## 02.1

24

En l'àmbit de la integració laboral, l'INTRESS gestiona un seguit de projectes d'inserció sociolaboral dirigits a diferents col·lectius: persones amb discapacitat, transeünts, persones perceptores d'una renda mínima, persones amb malaltia mental, dones i joves.

La filosofia que orienta els centres i serveis d'integració laboral és la de considerar l'exclusió com un fenomen social, no atribuïble únicament a l'individu que pateix la situació de marginació.

Per tant l'enfocament ha de restablir o crear dinàmiques socials integradores des d'una perspectiva àmplia que posi en joc tots els agents socials implicats.

Durant el 2007 s'ha posat en marxa el següent servei:

**Servei de formació bàsica per la inserció social de dones immigrants**, activant accions preventives per famílies que provenen de països no comunitaris, amb atenció especial a la situació de les persones originàries del Marroc, així com un servei de traducció de la llengua àrab; dependent de l'Ajuntament de Manacor a les Balears.

### centres o serveis per a la inclusió sociolaboral

Centre o servei	nº de places	persones ateses 2007 (amb expedient)	persones ateses 2007 (per servei puntual)	inici del centre o servei	finalització	conveni o contracte	població	serveis 2007
Servei d' Acollida i Promoció sociolaboral	57 (més places en pensions)	522	-	1993	-	Ajuntament de Palma	Palma (Illes Balears)	4
Taller de repuntat	15	20	-	1998	-	Consell de Mallorca Conselleria de Treball i Formació del Govern Balear (Fons Social Europeu)	Inca i Mancomunitat del Raiguer (Illes Balears)	
Taller d'ajudant de jardineria i manteniment d'edificis	15	15	-	2002	-	Consell de Mallorca Conselleria de Treball i Formació del Govern Balear (Fons Social Europeu)	Mallorca (Illes Balears)	
Servei de formació bàsica per la inserció social d'immigrants	-	70	-	2007	-	Ajuntament de Manacor	Manacor (Illes Balears)	
	87 total places	627 total persones	accions realitzades					4 total serveis



# 02.2 **persones amb conductes addictives**

Tots els programes que es porten a terme tenen com a finalitat la recerca de vies possibles per la rein-<sup>25</sup>corporació de la persona consumidora de drogues a la societat. En tots ells es remarca d'una manera especial el treball en l'aspecte preventiu i l'adaptació de la intervenció als nous models de consum.

## objectiu: la rein- corporació social

### centres d'atenció a persones amb conductes addictives

Centre o servei	nº de places	persones ateses 2007 (amb expedient)	persones ateses 2007 (per servei puntual)	inici del centre o servei	finalització	conveni o contracte	població	serveis 2007
Centre d'estudis i prevenció de conductes addictives (CEPCA)	-	-	7.119	2001	-	Consell Insular d'Eivissa i Formentera	Eivissa i Formentera (Illes Balears)	1
Centro de atención integral a drogodependientes CAID Norte	-	948	-	2002	-	Agencia Antidroga Comunidad de Madrid	Madrid (Madrid)	1
	total places	948 total persones	7.119 accions realitzades					2 total serveis

26 Tractar la temàtica jove des d'una única òptica és complex. Actualment, l'estapa "jove" és tan àmplia (14-30 anys) que les necessitats i expectatives dels joves sobre l'elecció del seu futur acadèmic-professional, l'entrada al mercat laboral, aconseguir autonomia per poder emancipar-se, tenir un lleure i unes relacions familiars i socials satisfactòries, etc., varien en funció de la seva edat.

Per aquesta raó, des dels serveis de l'INTRESS dirigits a la població jove, utilitzem una metodologia que té en compte la dinamització juvenil, la animació sociocultural i la pedagogia de la informació. Així, tractem de:

- **Fomentar la igualtat d'oportunitats**, posant al seu abast informació i assessorament personalitzat sobre: estudis, treball, cultura, sexualitat, oci i temps lliure, etc.
- **Estar orientats al jove**, per, practicant l'escolta activa, adaptar-nos a les seves necessitats i crear programes des de la participació activa.
- **Tenir en compte la multiculturalitat** de l'entorn que ens envolta i oferir serveis alineats amb els interessos d'una societat plural.
- **Treballar des de l'alfabetització de la informació** per tal que el jove, de manera autònoma, pugui interactuar amb el seu entorn social-professional i acadèmic.
- **Ús de les noves tecnologies i creació de programes transversals** que permetin captar l'atenció del jove i optimitzar al màxim els recursos.

Durant el 2007 s'han posat en marxa:

- **Programes socials, comunitaris i de suport i dinamització del Pla d'Intervenció Integral de Trinitat Vella;** dependent de l'Ajuntament de Barcelona.

# 02.3

## centres i serveis d'atenció als joves

27

Centre o servei	nº de places	persones ateses 2007 (amb expedient)	persones ateses 2007 (per servei puntual)	inici del centre o servei	finalització	conveni o contracte	població	serveis 2007
Dinamització juvenil de la Franja del Besós	àmbit territorial juvenil	-	6.000 adolescents i joves	2004	-	Ajuntament de Barcelona / Districte Sant Andreu	Barcelona (Catalunya)	4
Espai Jove Trinitat Vella	30	-	855 joves atesos per dia d'activitat 21 activitats i tallers realitzats	2005	-	Ajuntament de Barcelona / Districte Sant Andreu	Barcelona (Catalunya)	
Espai Jove Baró de Viver	60	-	796 joves atesos per dia d'activitat 15 activitats i tallers realitzats	2005	-	Ajuntament de Barcelona / Districte Sant Andreu	Barcelona (Catalunya)	
Programes socials, comunitaris i de suport i dinamització del Pla d'Intervenció Integral de Trinitat Vella	-	-	-	2007	-	Ajuntament de Barcelona / Districte Sant Andreu	Barcelona (Catalunya)	
Centre d'Informació Juvenil	-	-	176.145	1989	-	Ajuntament de Palma. Regidoria de Joventut	Palma (Illes Balears)	3
Centre d'Informació Juvenil de l'Ajuntament d'Eivissa (CIJAE)	-	-	11.268	2001	-	Ajuntament de Eivissa	Eivissa (Illes Balears)	
Servei de dinamització juvenil de Puigpunyent	-	joves 58	-	2003	-	Ajuntament de Puigpunyent	Puigpunyent (Mallorca)	
	90 total places	58 total persones	195.068 accions realitzades					7 total serveis

# sociocultura i voluntariat

## 02.4

28 A més de l'atenció a l'àmbit dels serveis socials, l'INTRESS també desenvolupa serveis orientats a la participació ciutadana, el voluntariat, l'activitat cultural i l'ocupació del temps lliure. Sempre des d'una perspectiva de desenvolupament dels drets humans.

L'Agència de les Nacions Unides per al Desenvolupament (UNDP) a l'informe 'Human Development Report' planteja que una de les dimensions claus per al desenvolupament humà és "l'ús que les persones fan de les seves qualitats adquirides per utilitzar el temps lliure..., o per a l'activitat cultural, social i política".

L'impuls a la participació ciutadana tant en accions voluntàries com de tipus sociocultural genera processos de vertebració, integració i cohesió de la societat; afavorint la maduresa democràtica i el foment dels valors solidaris i de justícia social.

El voluntariat respon al desig de les persones d'involucrar-se en causes de tipus social, cultural, mediambiental o reivindicatives a favor d'interessos comuns de la societat que a la vegada, els permetin sentir que col·laboren activament en la transformació del seu entorn mitjançant la **corresponsabilitat ciutadana lliurement assumida**.

A més de ser intrínseca a les entitats del Tercer Sector, la participació del voluntariat és un valor afegit diferencial d'altres models d'empreses prestadores de serveis.

A Espanya, més d'un milió de persones col·laboren en tasques voluntàries com a reflexe de l'apogeu de la societat civil i de la capacitat de mobilització del Tercer Sector.

Durant el 2007 s'ha posat en marxa el següent servei:

—— **Prestació de serveis en matèria de coordinació, preparació i conducció d'activitats socials i educatives** per la Fundació La Caixa.

# 02.4 sociocultura i voluntariat

## centres i serveis socioculturals i de gestió del voluntariat

29

Centre o servei	nº de places	persones ateses 2007 (amb expedient)	persones ateses 2007 (per servei puntual)	inici del centre o servei	finalització	conveni o contracte	població	serveis 2007
Centre social Flassaders	-	-	Clients sales:153 Usuaris/àries sales: 11.866 Usuaris/àries tallers: 1.150 Usuaris/àries d'altres activitats: 1.839 Nombre visites: 51.941	2002	-	Ajuntament de Palma	Palma (Illes Balears)	3
Gestió de l'Agència de Voluntariat de l'Ajuntament de Palma	-	-	Borsa volunt: 307 Entitats: 45	2006	-	Ajuntament de Palma	Palma (Illes Balears)	
Prestació de serveis en matèria de coordinació, preparació i conducció d'activitats socials i educatives per la Fundació La Caixa	-	-	886	2007	-	Fundació La Caixa	Illes Balears	
	total places	total persones	53.134 accions realitzades					3 total serveis

# teslimatsoqorimem

# 03

la qualitat

apropo de  
la

calitatat  
al Tercer  
Sector



# 03.1

Durant l'any 2007, el Departament de Consultoria i Qualitat ha seguit treballant per apropar i adaptar les eines de gestió de la qualitat i de desenvolupament organitzacional a les entitats del Tercer Sector. Els principals projectes de consultoria i formació s'han referit a: la planificació estratègica, la gestió de la qualitat, la implantació de la ISO 9001 i l'aplicació del model EFQM d'Excel·lència. També s'han seguit desenvolupant línies d'acció (publicacions, gestió de pàgines web, etc.) tendents a la difusió de la cultura de la qualitat entre les Ong. 33

Tot aquest treball ha sigut possible gràcies a les aliances i col·laboracions establertes tant amb les Administracions Públiques (Ministeri de Treball i Afers Socials, Generalitat Valenciana, Generalitat de Catalunya i Comunidad de Madrid) com amb l'Obra Social de Caixa Galicia, amb la Fundació La Caixa i amb la Plataforma de Ong d'Acció Social.

Tota aquesta feina ha estat possible també gràcies a l'activa participació de més de cent entitats, que han participat en les distintes activitats formatives i de consultoria organitzades al llarg del 2007.

Les principals línies de treball desenvolupades han estat les següents:

- Difusió de la cultura de la qualitat, a través de la gestió de les webs ONG con calidad i Xarxanet.
- Elaboració i difusió de "Manuals de bones pràctiques" per als centres i serveis de persones amb malaltia mental i per al sector de protecció de menors.
- El disseny i la implementació del curs de formació "on line" del Sistema Bàsic de Qualitat de la Comunitat de València, en el que van participar 491 alumnes.
- Foment i desenvolupament de projectes de consultoria i formació en en xarxa, amb aliança estratègica amb l'Obra Social de Caixa Galicia".. Així, 58 Ong han participat en projectes en xarxa d'introducció a la qualitat, certificació ISO 9001 o gestió estratègica.
- La certificació conjunta a la ISO 9001 de 8 Ong gallegues, que van realitzar una experiència molt innovadora: elaborant i revisant documentació en comú i desenvolupant les auditories internes creades entre les distintes entitats.
- Redisseny i millora de l'aplicació informàtica "Lorca" per la gestió per processos, adaptant-la a un entorn web molt més accessible.
- Participació activa en el procés de constitució de l'Institut per a la Qualitat de les Ong (ICONG), que aglutinarà tot l'esforç col·lectiu per a la consolidació i certificació de la Norma ONG con calidad.
- Elaboració conjunta amb la Fundació Pere Tarrés i IRES de la publicació: "Gestión estratégica de una ONL: desarrollar un modelo de gestión estratégica con cuadro de mando integral y adaptado al sector no lucrativo".
- Treball de consultoria i formació amb grans Ong d'àmbit estatal: Aldeas Infantiles SOS, Fundación CEAR, Fundación Secretariado Gitano, Orden de San Juan de Dios, etc.

En definitiva, seguim creixent en el nombre d'entitats que estan aplicant les eines i materials que anem construint i adaptant al sector de l'acció social i, sobretot, seguim treballant per mantenir un alt nivell de satisfacció; basat en la utilitat d'aquestes eines que milloren la qualitat de vida de les persones usuàries dels distintes tipus de serveis o programes.

Client i/o organització	Tipus de projectes realitzats
Ministeri de Treball i Afers Socials	Gestió de la web ONG con calidad. Redisseny i millora de l'aplicació informàtica "Lorca" per a la gestió per processos. Elaboració d'un Informe sobre bones pràctiques en gestió de la qualitat en Protecció de Menors.
Generalitat Valenciana Conselleria de Benestar Social	Elaboració de Manuals de Bones Pràctiques en gestió de centres de Salut Mental. Disseny i posada en marxa del Curs online del Sistema Bàsic de Qualitat. Relització de 6 cursos de formació per al Sistema Bàsic de Qualitat.
Generalitat de Catalunya Dep. de Governació i Administracions Públiques	Gestió del portal de qualitat de Xarxanet, sirigit al moviment associatiu i al voluntariat de Catalunya. 4 sessions de difusió de la qualitat amb Ong. Redisseny i millora de l'aplicació informàtica "Lorca" per a la gestió per processos.
Generalitat de Catalunya Dep. de Governació i Administracions Públiques	Programa en xarxa "Junts Millor" d'introducció a la qualitat a 20 Ong: Probens, Fias, Barcelona Voluntària, Associació Espina Bífida, Associació d'Iniciatives Socials, Esclatec, Observatori del 3er Sector, Fundació Gaspar de Portolà, Aldeas SOS Catalunya, Aspanias, Salesians Sant Jordi, Taller Ocupacional Ariadna, Associació Catalana de Parkinson, Avam Amics de la Neurologia, Federació Catalana de Voluntariat, Associació d'Estudis i Projectes Socials, Associació Catalana de cecs, Residencia de la Natividad, GATS i Fundació Cirem.
Comunidad de Madrid Consejería de Familia y Asuntos Sociales	Elaboració de la Guia per a la implantació d'un sistema de qualitat dels recursos residencials per a persones amb malaltia mental greu i crònica.
Plataform d'ONG d' Acció Social	Consultoria per a la implantació de sistemes de qualitat en 4 Ong: Coceder de Valladolid, Aspaim d'Oviedo, Cear de València i Asociación Síndrome de Down de Còrdova. 2 cursos de formació a Castelló i Salamanca.
Obra Social de Caixa Galícia	Projecte en xarxa per elaborar la planificació estratègica de 10 Ong: Plataforma polo Empleo, Aspanas, Feafes, Federación Eduardo Chao, Integro, Médicos el Mundo, Camiña Social, radio ECCA, Unión de Pensionistas i Federación ASPACE.
Obra Social de Caixa Galícia	Projecte en xarxa per introduir la gestió de la qualitat en 10 Ong: Apamp, Aldeas SOS Galícia, FXPG, Proyecto Hombre Galícia, Sarela, Aspnais, Dignidad Ferrol, HH. Caridad de Carballo, Mercedarias de Chantada i Centro N° Sra. De Lourdes (Aspronaga)
Obra Social de Caixa Galícia	Finalització del projecte en xarxa per a la certificació ISO 9001 de 8 Ong: Adcor, Aspace, Cogami, Aspronaga, Preescolar na Casa, Arela, Feafes, Apem. Inici del projecte en xarxa per a la certificació ISO de 10 Ong: Val Miñor, Down Galícia, Aspas, Centro Lamastelle, Alento, Fademga, Aspanaes, Apacaf, Ecos do Sur i Religiosas M° Inmaculada.
ICASS i Fundació La Caixa	Desenvolupament d'un model de gestió estratègica i quadre de comandament integral adaptat al 3er sector, en col·laboració amb la Fundació Pere Tarrés i amb IRES.
Fundació Cear	Suport tècnic per a l'elaboració del Pla estratègic de l'organització.
Fundació Sec. Gitano	Suport tècnic per a la implantació de la ISO 9001 en el Programa "Acceder" d'inserció sociolaboral.
Aldeas Infantils SOS	Suport tècnic per a la implantació de la ISO 9001 a l'Aldea Infantil de Cuenca.
Orde Sant Joan de Déu	Formació / acció per a la implantació d'un sistema de gestió de la qualitat en els Albergs de Barcelona, Múrcia i València.
Lares (València)	4 tallers d'autoavaluació sobre el Sistema Bàsic de Qualitat per a 31 centres.
Fundació Sociosanitària de Manresa	Suport tècnic per a la implantació de la ISO 9001.
Fundació Els Tres Turons	Suport tècnic per a la implantació de la ISO 9001.
Aspas (Balears)	Suport tècnic per a la implantació de la ISO 9001.
Asimpros (Balears)	Formació per a la implantació d'un sistema de gestió de la qualitat.
Coordinadora (Balears)	Suport tècnic per a la implantació de la ISO 9001.
IMFOF (Balears)	Autoavaluació i pla de millora segons el model EFQM.
Aproscrom (Balears)	Suport tècnic per a la implantació de la ISO 9001.
Mater M. (Balears)	Formació per a la implantació d'un sistema de gestió de la qualitat.
Red Palma (Balears)	Formació per a la implantació d'un sistema de gestió de la qualitat.

# 04

## la formació

la  
formació,  
l'impuls  
per  
reptes  
futurs

# 04.1

## accions formatives formatives

Durant l'any 2007, l'INTRESS ha seguit realitzant cursos a partir de demandes concretes d'entitats. La seva finalitat és oferir reciclatge permanent per al seu propi personal, amb la finalitat de millorar les seves competències i habilitats en la pràctica professional i, així, oferir un millor servei a les persones que són ateses en l'àmbit de la intervenció social. 37

Novament, s'han impartit cursos dins del Pla de Formació del Ministeri de Treball i Afers Socials (MTAS); concretament, 14 cursos presencials en diferents Comunitats Autònomes, que sumen un total de 280 hores lectives i en els que han participat 420 alumnes.

La relació de cursos presencials gestionats i portats a terme durant l'any 2007 per encàrrec del MTAS és la següent:

- **La educación afectivo-sexual en los centros de menores y medio abierto.**  
Barcelona (setembre 2007).
- **El manejo de situaciones conflictivas en la intervención en servicios sociales.**  
3 edicions. Santiago de Compostela (setembre 2007), Logroño i Melilla (octubre 2007).
- **Técnicas e instrumentos aplicables para la valoración de desamparos, acogimientos y guardas, criterios de valoración y diagnóstico.**  
Santiago de Compostela (setembre 2007).
- **Diagnóstico social. Instrumentos de valoración.**  
2 edicions. Barcelona (octubre 2007), Cuenca (novembre 2007).
- **Trabajo con el grupo de iguales de menores en conflicto y en dificultad social.**  
Santander (octubre 2007).
- **Introducción al paradigma sistémico: su aplicación en los programas de protección y reforma de los servicios de menores.**  
Ceuta (octubre 2007).
- **Bullying: instrumentos de evaluación y diagnóstico. Criterios de intervención.**  
Barcelona (octubre 2007).
- **Gestión de calidad en la atención primaria de servicios sociales.**  
Murcia (octubre 2007).
- **El menor maltratador.**  
Santiago de Compostela (octubre 2007).
- **Atención de calidad en centros de menores.**  
Mérida (novembre 2007).
- **Familias y menores agresores.**  
Zaragoza (novembre 2007).

38

També per encàrrec del Ministeri de Treball i Assumptes Socials s'ha portat a terme **l'elaboració de materials didàctics** per al mòdul de teleformació: **“Métodos y técnicas de intervención psicosocial con familias en dificultad social desde el modelo sistémico relacional”**

A més de les activitats formatives relacionades amb el MTAS, l'Àrea de Formació Externa ha desenvolupat i coordinat altres activitats formatives i de consultoria:

- Curs: **“La adolescencia. Observación e intervención en familias”**. Ajuntament de Vitoria-Gasteiz (14 hores).
- Curs: **“La metodología en la relación de ayuda: un instrumento básico para acompañar los procesos de motivación para un cambio”**. Ajuntament de Vitoria-Gasteiz (21 hores).
- **Asesoramiento al proceso de planificación y programación municipales**. Oficina Tècnica de Planificació. Diputació de Barcelona (9 hores).
- S'ha continuat amb el programa de **supervisió per als equips de treball d'ALDEAS SOS** (63 hores). En aquest programa de supervisió a 11 serveis de l'entitat han intervingut quatre professionals de l'INTRESS.
- Hem finalitzat el treball **d'assessoria tècnica per a l'elaboració d'un Protocol d'Intervenció en situacions de maltractament a menors**, dins del marc de la mesa territorial al Vallès Occidental (Catalunya) i per encàrrec del Consell Comarcal del Vallès Occidental. El treball s'ha concretat en dos documents:
  - L'informe DAFO en relació als professionals i serveis de tota la xarxa de protecció infantil de la Comarca del Vallès Occidental, i
  - Una proposta de protocol de risc i de maltractament en infants i joves del territori del Vallès Occidental. En aquest document hi ha una proposta d'intervenció per a cada àmbit implicat: serveis socials, policia local i autonòmica, educació, salut i equips especialitzats en infància i adolescència.
- **Formació especialitzada per als professionals de les Mini – Residències de Malalts Mentals de la Comunidad de Madrid**, contractada per la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid. 106 hores de formació, en un total de 18 activitats formatives.
- **Mediadores de Salud en Centros Penitenciarios**. Dirección General de Instituciones Penitenciarias. Centros Penitenciarios de El Dueso y Valladolid.

En les accions formatives i/o de consultoria han participat un total de 41 professionals que es relacionen a continuació, i dels quals un 46% és personal propi de l'INTRESS:

Aleix Ripol, Alicia Abad, Antoni Sánchez, Beatriz García, Belén Albizu, Carlos Salamero, Carmen Comellas, Carmina Puig, Clara López, Ció Barjau, Cristina Rodríguez, David Briett, Deborah Ortiz, Helena de Marianas, Inmaculada Roca, Iriana Santos, Isaac Ravellat, Joaquim Segarra, Jordi Fabregat, Jordi Pi de la Serra, José Manuel Cañamares, José Luis Arroyo, Josep Vilajoana, Laura Actis, Laura Díaz, M. Angeles Vargas, M<sup>a</sup> Mar Segovia, Maria Ballesteros, Mar García, Marta Rosillo, Marta Tarrida, Miguel Clemente, Oskar Ekai, Pablo Espinosa, Pilar Núñez, Ramon Casany, Soledad Lallana, Teresa Aragonés, Teresa Rossell, Toni Vilà i Yolanda Terrón.

# 04.2

## formació formació interna interna

L'INTRESS fomenta la formació dels professionals que treballen en l'organització mitjançant l'actualització dels seus coneixements i el desenvolupament de les seves competències professionals.

Anualment, es realitza l'anàlisi de les necessitats formatives dels treballadors i treballadores de l'entitat en funció dels objectius previstos, les debilitats detectades i les exigències que implica el nostre sector d'activitat. 39

A partir de la valoració de les necessitats, cada seu i cada àrea elaboren el seu propi pla formatiu. La formació, realitzada normalment en horari laboral, respon tant a temàtiques transversals com pròpies de cada especialitat.

A més a més, l'INTRESS convoca anualment les beques de formació externa, adreçades als treballadors i treballadores de l'entitat que vulguin formar-se en temes que estiguin relacionats, d'alguna manera, amb l'àmbit d'actuació l'INTRESS. Per l'any 2007 s'han pressupostat un total de 50.000 € per aquest concepte.

Detallem a continuació les principals dades referides a la formació interna realitzada durant l'any 2007:

### (1) dades de formació interna (any 2007)

Seu	despeses pròpies de formació interna	bonificacions seguretat social en formació
Catalunya	26.894,72	14.150,56
IB	37.003,00	13.748,00
Madrid	50.004,00	14.946,96
<b>Total</b>	<b>113.901,72</b>	<b>42.845,52</b>

### (2) dades de formació interna (any 2007)

	nº total accions formatives	nº de persones participants	nº d'hores formació ofertades	nº d'hores formació ofertades /persones participants	nº d'hores formació invertides pel conjunt de participants	nº d'hores formació invertides /persones participants	nº de beques de formació atorgades
Catalunya	74	163	1.067 hores	6,55 hores	4.746,50 hores	29,12 hores	55
Illes Balears	105	204	2.777 hores	13,61 hores	4.679,50 hores	22,94 hores	59
Madrid	111	191	1.469,50 hores	7,69 hores	4.239,27 hores	22,20 hores	60
<b>Total</b>	<b>290</b>	<b>558</b>	<b>5.313,50 hores</b>	<b>9,52 hores</b>	<b>13.665,27 hores</b>	<b>24,49 hores</b>	<b>174</b>

40 diàleg,  
reflexió,  
debat  
i intercanvi

L'INTRESS contribueix a la creació d'espais de diàleg, reflexió, debat i intercanvi, organitzant jornades de temàtiques relacionades amb els àmbits dels serveis socials.

Durant el 2007 s'ha dut a terme la 1<sup>a</sup> Jornada del área de mujer INTRESS-Madrid: "La cuestión de la resiliencia". INTRESS reflexiona acerca del trabajo con mujeres víctimas de violencia.

L'objectiu de la jornada ha estat oferir un espai de reflexió sobre el treball amb done víctimes de violència, feta pels distints professionals que treballen en contacte directe amb aquesta realitat, des d'una perspectiva *resilient*<sup>1</sup>, posant la mirada en les capacitats de les dones per arribar a ser protagonistes de les seves vides (empoderament).

La convocatòria va tenir una resposta massiva, no obtenint plaça molts professionals per manca d'espai a la sala la capacitat de la qual era de cent persones.

Els resultats de l'enquesta d'avaluació, van ser molt positius; essent molt valorades les ponències per la seva qualitat i claredat, i les ponents per la seva professionalitat.

---

<sup>1</sup> La capacidad de una persona o de un grupo para desarrollarse bien, para seguir proyectándose en el futuro a pesar de los acontecimientos desestabilizadores, de las condiciones de vida difíciles y de traumas a veces graves (Jorge Barudy).



memòria dos mil set

05

la web

42 [www.intress.org](http://www.intress.org)

Intress  
en un  
"click"

# 05.1

la web de INTRESS  
de INTRESS

L'any 2007, ha prosseguit amb les seves activitats de difusió i debat la **web** de l'INTRESS.

43

En aquest període, la web ha incrementat substancialment les seves visites, amb una mitjana superior a les vuit mil visites mensuals. Més de cent mil durant tot el conjunt de l'any.

La web continua estructurada amb les seccions habituals: qui som, els nostres serveis i la tertúlia.

**La tertúlia** segueix essent un referent a Internet per els professionals i tècnics dels serveis socials d'Espanya i d'Amèrica Llatina. Durant l'any 2007 s'ha consolidat l'increment anterior de les visites que provenen dels països de Latinomèrica.

Segueix estructurada en les quatre seccions habituals: enllaços, webs recomanades, notícies i debats.

Durant aquest període s'ha mantingut obert, amb un alt nivell de consulta, el debat: "Com creus que s'ha d'organitzar i articular el Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència que es posarà en marxa a Espanya? Una passa important per a construir el quart pilar de l'Estat de Benestar Social: els Serveis Socials".

Aquest fòrum de discussió ha rebut aprop de vint mil visites des de la seva apertura i nombroses participacions. Igualment, s'ha obert el debat titulat "El futur de l'Europa social. Cap a la privatització dels Sistemes de Benestar Social?" També amb gran èxit.

Al llarg de 2007, l'INTRESS -mitjançant un acord amb la Xarxa ONGCONCALIDAD (ROCC)- ha seguit mantenint i impulsant la web ONGconcalidad ([www.ongconcalidad.org](http://www.ongconcalidad.org)), que té com a objectius:

- Crear un debat sobre què és la qualitat en les ONG de Serveis Socials.
- Impulsar la gestió de qualitat en el Tercer Sector.
- Donar suport i difondre la Norma ONGconcalidad.

Aquesta web ha rebut, al 2007, més de 70.000 visites; amb una mitjana d'unes sis mil visites mensuals. Aquestes dades mostren la seva consolidació com un dels referents clau en la difusió de la gestió de qualitat en les ONG d'acció social a Espanya.

# teslimatsoʻsbirómem

# 06

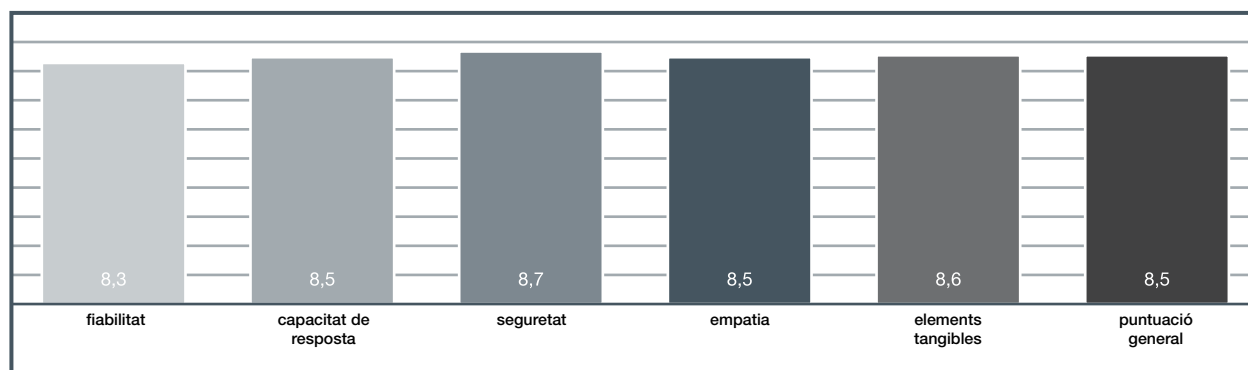
resultats  
en clients  
contractants

46 Des de l'any 2002 s'avalua anualment el grau de satisfacció dels clients contractants, a través d'enquestes i entrevistes.

El 2007 s'ha implantat en tota l'organització un model d'enquesta unificat, que permet la comparació de dades i l'obtenció de puntuacions generals.

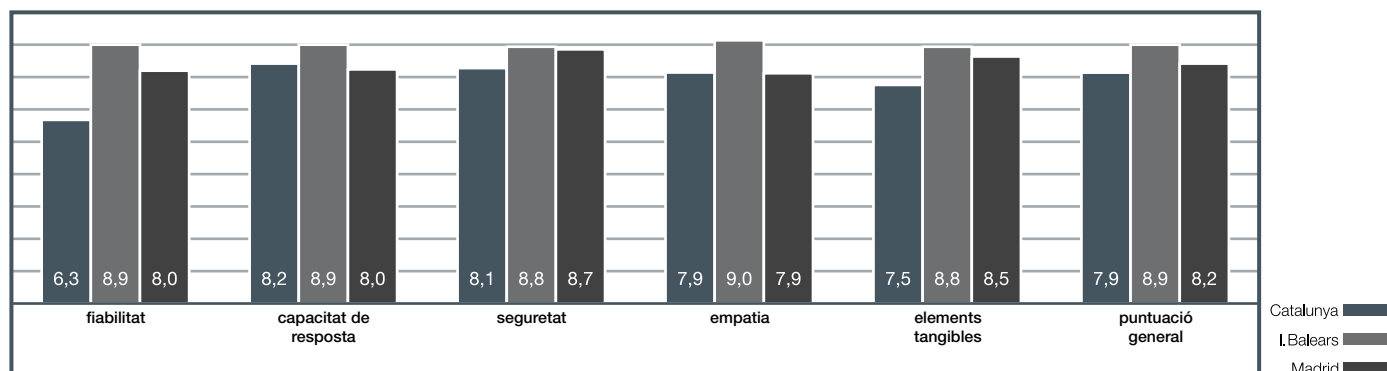
Els resultats obtinguts són els següents:

### índex de satisfacció dels clients de l'INTRESS (2007)



En quant a l'INTRESS general, s'observa una puntuació superior a 8 en totes les dimensions de l'enquesta, amb una puntuació mitjana general de 8,5.

### índex de satisfacció dels clients per Delegacions (2007)



A nivell de delegacions, destaquen en positiu per la seva major puntuació: a Catalunya, la capacitat de resposta; a Balears, la dimensió d'empatia i a Madrid, la de seguretat.

Com aspectes més importants a millorar, les dades apunten a les esferes de fiabilitat a Catalunya; seguretat i elements tangibles a Balears; i empatia a Madrid.

# 07

resultats a les  
persones  
empleades

# resultats

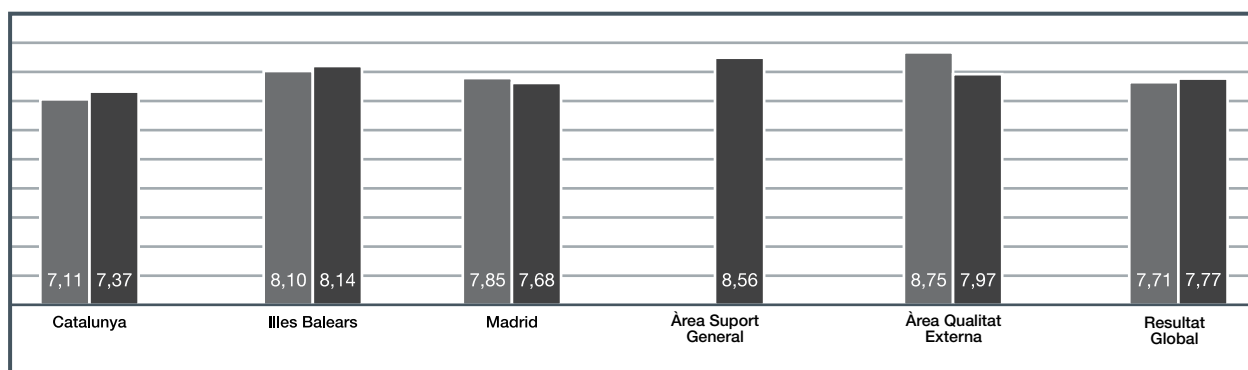
## resultats a les persones empleades

# 07.1

48 La finalitat de l'Enquesta de Qualitat de Vida Laboral, que complimenten voluntàriament els treballadors i les treballadores d'INTRESS des de l'any 2003, és la de recollir el grau de satisfacció del conjunt del personal, en base a diferents índexs i elements. A més a més, permet canalitzar la seva participació mitjançant els seus comentaris i suggeriments. S'obté així una aproximació als factors que més preocupen al personal de l'entitat; de forma que els resultats de l'enquesta constitueixen una important font d'informació a l'hora de prendre decisions a l'organització.

Presentem les dades més significatives obtingudes en l'edició de l'any 2007. S'observa que, en comparació amb l'any 2006, es produeix un lleuger increment d'ambdós índexs (índex de qualitat de vida en el treball i índex de satisfacció) en els resultats globals de l'INTRESS.

### (1) índex de qualitat de vida en el treball (anys 2006-2007)



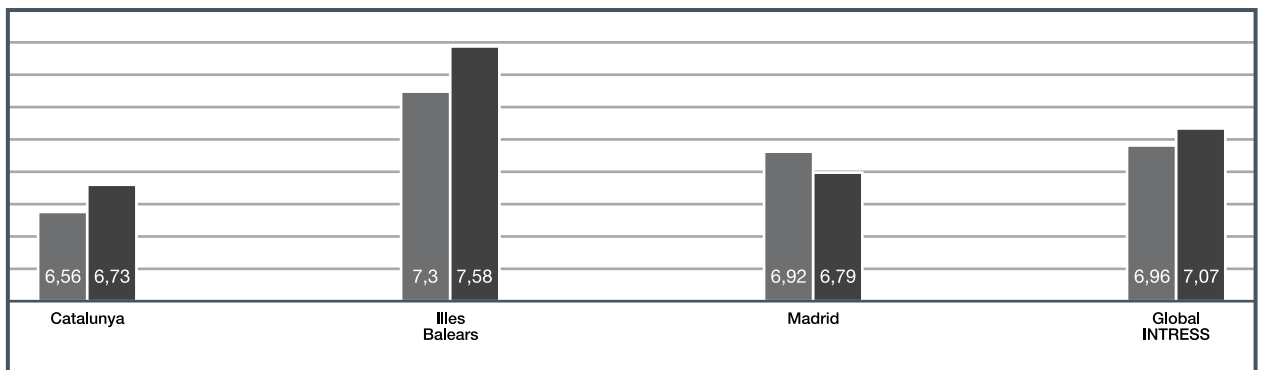


# 07.1

# resultats

## (2) índex general de satisfacció en el treball (anys 2006-2007)

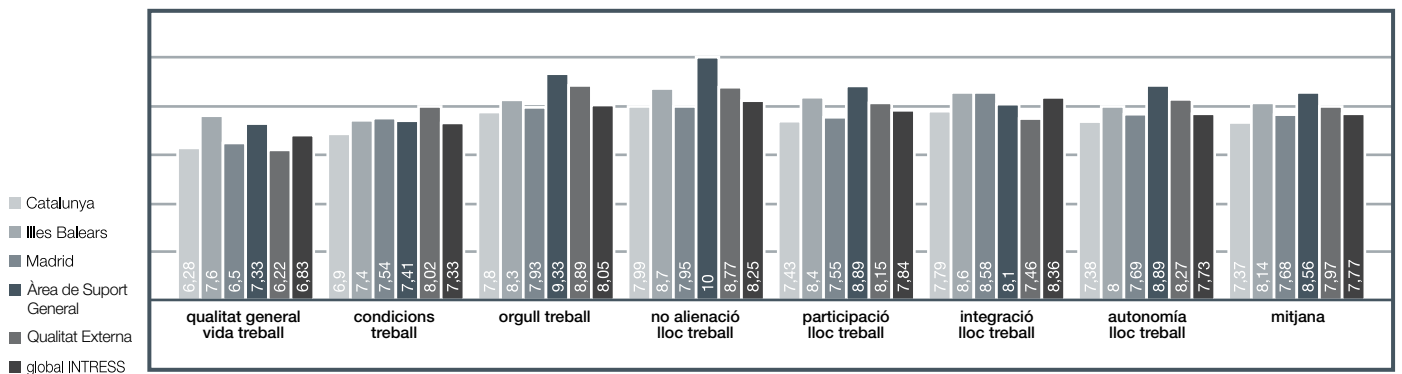
49



En quant als motius de satisfacció, els resultats del 2007 ens indiquen que les persones que treballen a l'INTRESS valoren molt positivament el tipus de treball que realitzen i el seu contingut, així com l'autonomia personal que tenen a l'hora de desenvolupar la seva tasca diària i l'ambient laboral.

En contrapartida, els principals factors d'insatisfacció fan referència al sou i a la càrrega de treball, aspectes a tenir en compte en el moment d'establir els plans de millora de l'organització.

## (3) índex de qualitat de vida en el treball (subíndexs any 2007)



# teslimatsoʻbiriómem

# 08

reconeixements  
de la societat

# els reconeixements de la societat

## 08.1

52 Durant l'any 2007 l'INTRESS ha estat reconeguda amb els següents premis:

### **Premi d'Or 2006-2007 del Premi Balear d'excel·lència en la gestió.**

Aquest premi, creat l'any 1999, empra com a referent el model EFQM (European Foundation for Quality Management) per reconèixer l'esforç de millor de les empreses i organitzacions de les Illes.

A la IV edició del Premi Balear d'excel·lència en la gestió, l'INTRESS ha estat guardonada amb el Premi d'Or, màxim guardó que pot rebre una organització a les Balears.

### **Premi de la OMS al Programa d'Intervenció Psicosocial del Centro Penitenciario Madrid IV. Navalcarnero (Madrid).**

L'Organització Mundial de la Salut (OMS) convoca des de fa dos anys el Premi Europeu a les Bones Pràctiques de Salut a presons. El premi té com objectiu el reconeixement a la difusió dels millors programes i polítiques en matèria de promoció de la salut i prevenció de les malalties a institucions penitenciàries dels estats membres.

L'any 2007, a la Primera Categoria "**Exemple de bona pràctica**", relacionat amb els serveis de salut oferits als interns, s'ha premiat el Programa d'Intervenció Psicosocial amb persones recluses que pateixen malaltia mental greu i crònica, presentat per Espanya i que l'INTRESS realitza al Centro Penitenciario Madrid IV. Navalcarnero (Madrid).

El programa, dirigit per l'INTRESS, es realitza conjuntament per un equip de professionals del qual formen part persones del Centre Penitenciari i personal de l'INTRESS, comptant amb el suport institucional de la Direcció del Centre Penitenciari.

Allò que l'any 1999 era una hipòtesi de treball, s'ha convertit en una evidència. El programa ha aconseguit disminuir les alteracions de conducta de l'intern, augmentar la consciència de la malaltia, així com una millora clínica: l'adherència al tractament i la disminució de fases agudes. A més, s'ha aconseguit una millor integració en el centre penitenciari, la inserció en el medi extern i l'adaptació progressiva a la seva vida exterior.

L'entrega del premi va tenir lloc el 12 de desembre de 2007 a la sala d'actes del Ministeri de l'Interior a Madrid. El van entregar la directora general d'Institucions Penitenciàries del Ministeri de l'Interior i la sots-directora general de Promoció de la Salut i Epidemiologia del Ministeri de Sanitat i Consum.

### **Premi 2007 de la Fundació Avedis Donabedian a la millor Memòria.**

L'INTRESS ha guanyat, ex aequo amb el Col·legi d'Infermeria de Catalunya, el premi a la millor Memòria que cada any atorga la Fundació Avedis Donabedian per distingir l'esforç de divulgació social i la transparència de les activitats portades a terme per una institució sanitària o social.

És la primera vegada que una entitat de l'àmbit social guanya aquest premi en els devuit anys des de la seva instauració. Les institucions guardonades amb el Premi Avedis Donabedian han sigut, des de 1990, hospitals i institucions de l'àmbit sanitari.

El premi va ser recollit pel President de l'INTRESS en funcions, l'Aleix Ripol-Millet a l'acte celebrat al Palau de la Música Catalana, el 9 de Gener de 2008.

# 09

resultats  
globals

# persones ateses

54

nº total de persones 2007		amb expedient	per servei puntual		
<b>Persones en Situació de Dependència</b>					
<b>Persones Grans</b>	Residències	199	13%	-	
	Centres de dia	97		-	
	Serveis d'Ajuda a Domicili	806		-	
	Casals	79		-	
	Menjars a Domicili	62		-	
Nº Total de Persones Grans ateses		1.243		-	
<b>Persones amb Malaltia Mental</b>	Residències	123	10%	-	
	Centres de dia	197		-	
	Centre de Rehabilitació Psicosocial	373		-	
	Pisos Tutelats	7		-	
	Pisos Supervisats	18		-	
	Centre de Rehabilitació Laboral	78		-	
	Centre de Formació Ocupacional	24		-	
	Equip de Suport Social Comunitari	91		-	
	Rehabilitació per Reclusos	57		-	
Nº Total de Persones amb Malaltia Mental ateses		968		-	
<b>Persones amb Discapacitat</b>	Residències	30	3%	-	
	Centre de Formació Ocupacional	110		-	
	Habitatges Tutelats	5		-	
	Treball amb Suport	70		-	
	Centres especials d'Ocupació	-		-	
	Altres Serveis	77		-	
	Itineraris d'Inserció	32		-	
Nº Total de Persones amb Discapacitat ateses		324		-	
<b>Nº TOTAL DE PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA ATESES</b>		<b>2.535</b>	<b>26%</b>	<b>0</b>	<b>-</b>
<b>Infància i Família</b>					
	Centres Residencials (CRAE)	60	18%	-	6,0%
	Serveis d'acollides d'urgències	78		-	
	Serveis d'Adopcions i acollides familiars	450		-	
	Atenció a Famílies	548		1.153	
	Punts de Trobada	92		-	
	Intervenció Educativa en Medi Obert	23		3.120	
	Intervenció Educativa a través del lleure	-		12.048	
	Centros d'intervenció de l'abús sexual infantil	441		-	
<b>Nº Total de persones ateses i accions puntuals realitzades</b>		<b>1.692</b>	<b>18%</b>	<b>16.321</b>	<b>6,0%</b>
<b>Àrea de Dona</b>					
<b>Promoció de la dona</b>	Centres de Dones	984	10%	636	0,4%
	Plans de Dona	-		383	
Nº Total de persones ateses i accions puntuals realitzades		984		1.019	
<b>Violència de gènere</b>	Cases d'Acollida i Centres d'Emergències	296	28%	-	
	Servei d'Atenció a Víctimes de Violència	1.214		-	
	Pisos amb Suport	11		-	
	Punts Municipals dels Observatoris regionals de violència de gènere	520		-	
	Serveis d'atenció psicològica	505		-	
	Intervenció socio-educativa amb homes que compleixen sentències relacionades amb delictes de violència de gènere	45		-	
	Atenció Psicosocial a fills/es de víctimes de violència de gènere	34		-	
Nº Total de dones-nins/es víctimes de violència de gènere ateses		2.625		0	
<b>Nº TOTAL DE PERSONES DE L'ÀREA DE DONA ATESES</b>		<b>3.609</b>	<b>38%</b>	<b>1.019</b>	<b>0,4%</b>
TOTAL ÀREES CLAU DE L'INTRESS		7.836	82%	16.321	6,4%

# 09.1

# persones ateses

## altres àrees d'activitat de l'INTRESS

55

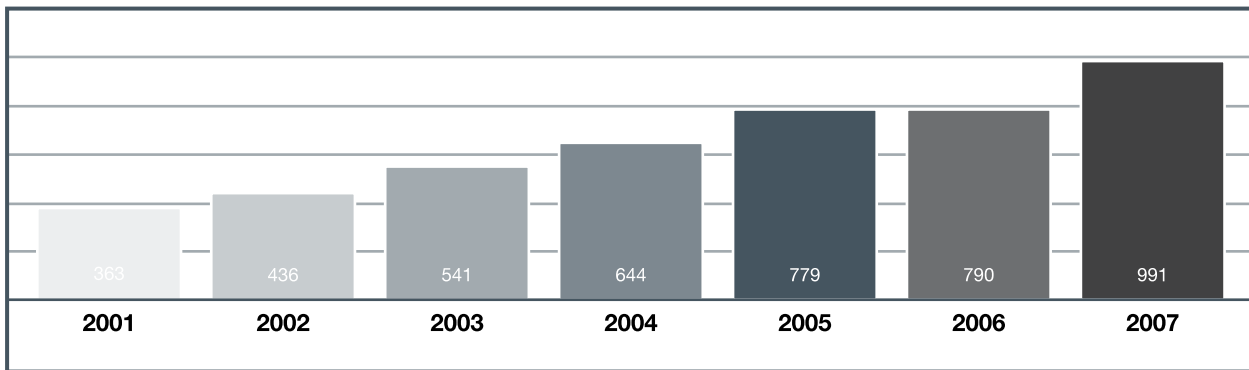
nº total de persones 2007	amb expedient		per servei puntual	
<b>Inclusió socio - laboral</b>				
Serveis d'Acollida (Alberg) i Promoció Sociolaboral	522	7%	-	-
Tallers d'Inserció	105		-	
Nº Total de persones ateses	627		0	
<b>Conductes addictives</b>				
Centre d'Atenció a Drogodependents	948	10%	-	2,6%
Centre d'Estudis i Prevenció	-		7.119	
Nº Total de persones ateses i d'accions puntuals realitzades	948		7.119	
<b>Joves</b>				
Centres d'Informació	-	1%	187.417	71,5%
Serveis de Dinamització	58		6.000	
Espais Joves	-		1.651	
Nº Total de persones ateses o d'accions puntuals realitzades	58		195.068	
<b>Sociocultura i Voluntariat</b>				
Centres socioculturals	-	0	51.941	19,4%
Activitats socio-culturals	-		886	
Voluntariat	-		307	
Nº Total d'accions puntuals realitzades	0		53.134	
<b>TOTAL ALTRES ÀREES D'ACTIVITAT DE L'INTRESS</b>				
	1.633	18%	255.321	93,6%

## total persones ateses INTRESS 2007

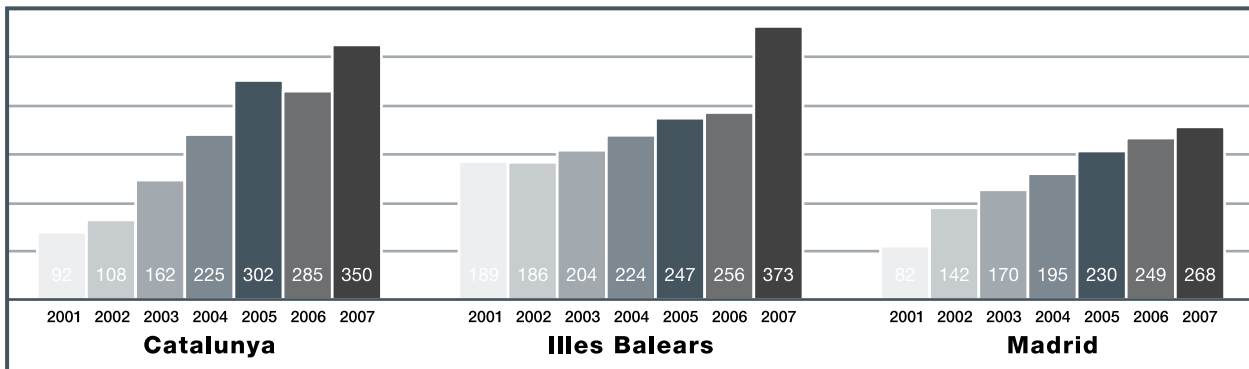
TOTAL ÀREES CLAU DE L'INTRESS	7.836	82%	17.340	6,4%
TOTAL ALTRES ÀREES D'ACTIVITAT DE L'INTRESS	1.633	18%	255.321	93,6%
<b>TOTAL INTRESS</b>	<b>9.469</b>	<b>100%</b>	<b>271.642</b>	<b>100%</b>

56

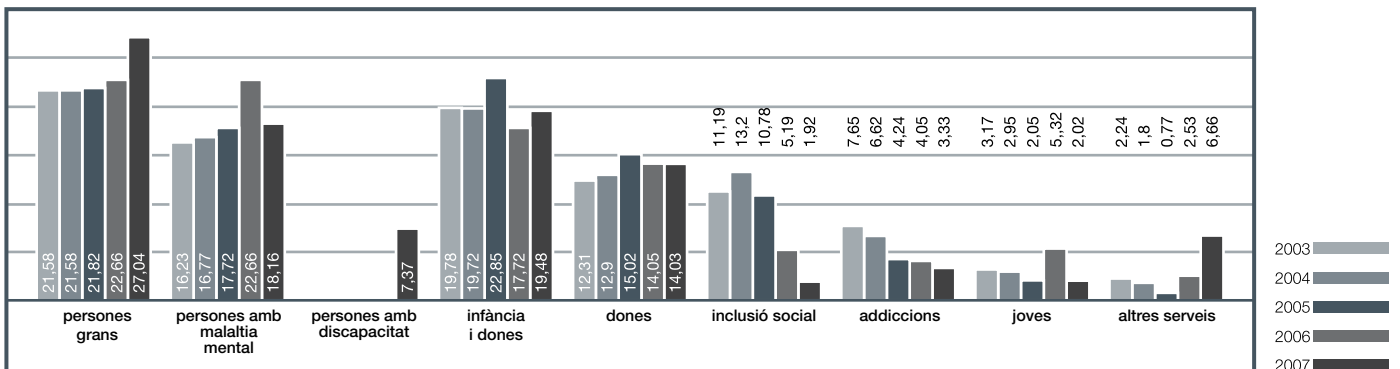
## evolució del personal total de l'entitat (període 2001-2007)



## evolució del personal per seus territorials (període 2001-2007)



## evolució del personal total de l'entitat en percentatges i per àrees d'activitat (període 2003-2007)



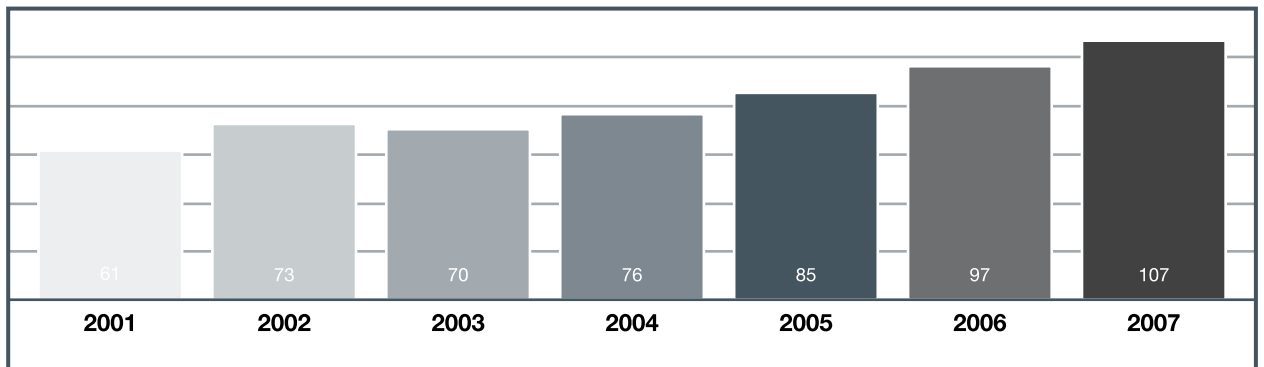
En els anys anteriors a 2007 "persones amb discapacitat" s'inclou a inclusió social



# 09.3

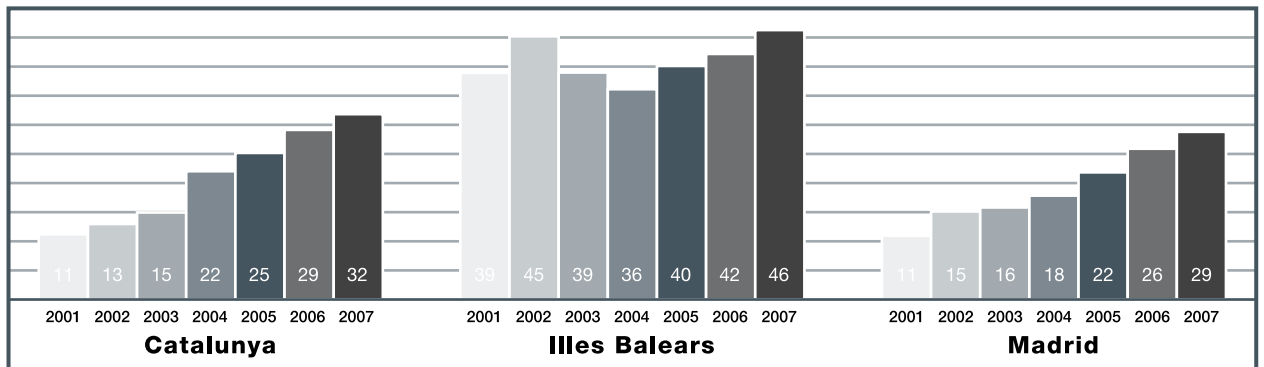
## els serveis l'evolució dels serveis

### evolució del nombre de serveis totals de l'entitat (període 2001-2007)

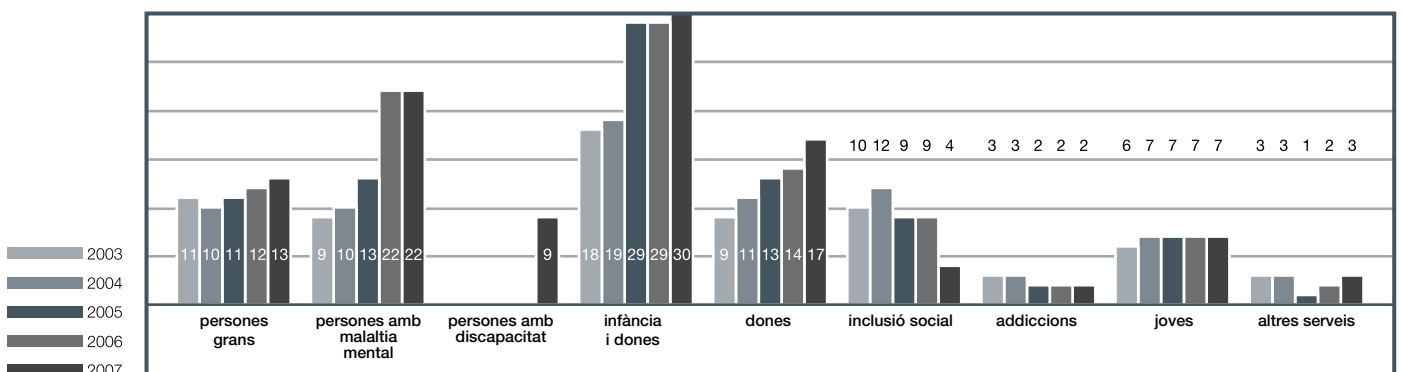


57

### evolució del nombre de serveis per seus territorials (període 2001-2007)



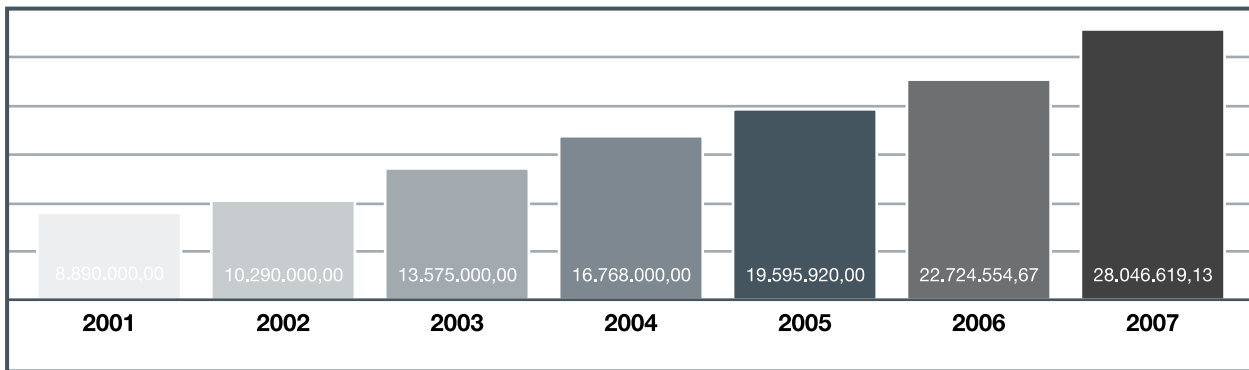
### evolució del nombre de serveis totals de l'entitat en nombres absoluts i per àrees d'activitat (període 2003-2007)



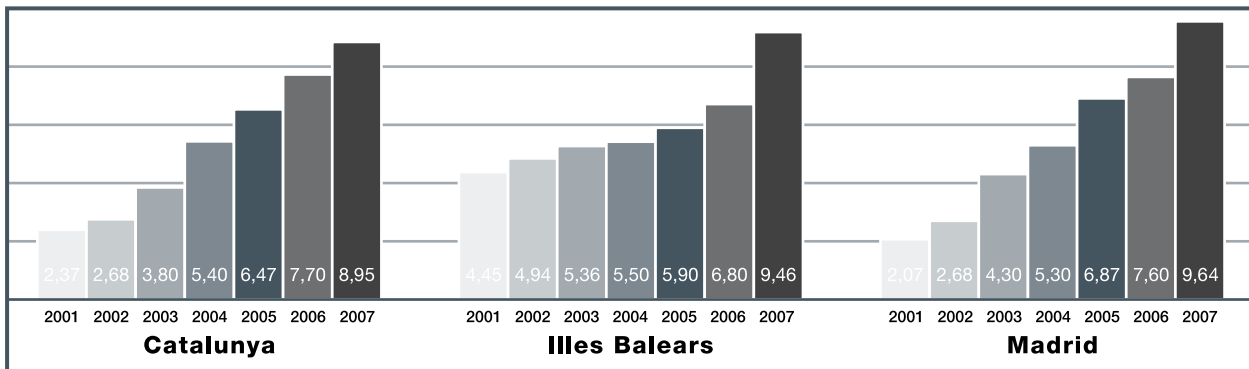
En els anys anteriors a 2007 "persones amb discapacitat" s'inclouïa a inclusió social

58

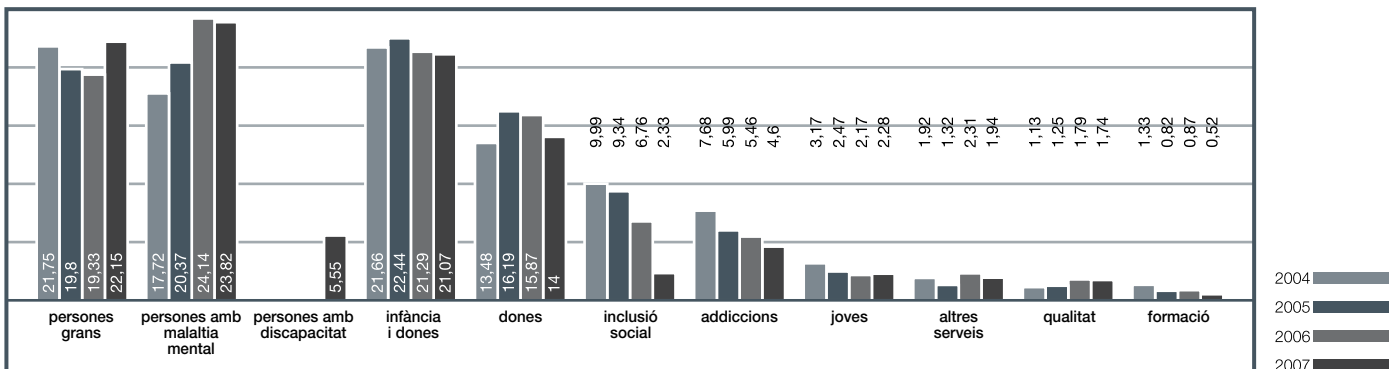
### evolució dels ingressos totals de l'entitat (període 2001-2007)



### evolució dels ingressos per seus territorials (període 2001-2007)



### evolució dels ingressos totals de l'entitat en percentatges i per àrees d'activitat (període 2004-2007)



En els anys anteriors a 2007 "persones amb discapacitat" s'inclou a inclusió social

# origen dels ingressos (període 2007)

Entitat	seu o àrea	euros 2007	percentatge 2007
09.5			
Ajuntament d'Alaior	Illes Balears	573.657,99	2,05%
Ajuntament de Barcelona	Catalunya	308.920,40	1,10%
Ajuntament de Campos	Illes Balears	18.679,83	0,07%
Ajuntament de Felanitx	Illes Balears	76.518,44	0,27%
Ajuntament de Ferreries	Illes Balears	292.862,23	1,04%
Ajuntament de Granollers	Catalunya	241.800,04	0,86%
Ajuntament de Lluçmajor	Illes Balears	256.885,16	0,92%
Ajuntament de Manacor	Illes Balears	329.882,94	1,18%
Ajuntament de Marratxí	Illes Balears	114.242,46	0,41%
Ajuntament de Mercadal	Illes Balears	229.261,10	0,82%
Ajuntament de Palma. Joventut	Illes Balears	530.808,36	1,89%
Ajuntament de Palma. Serveis Socials	Illes Balears	2.894.119,77	10,32%
Ajuntament de Pollença	Illes Balears	205.247,52	0,73%
Ajuntament del Prat	Catalunya	12.123,77	0,04%
Ajuntament de Puigpunyent	Illes Balears	19.761,82	0,07%
Ajuntament de Sant Antoni De Portmany	Illes Balears	84.168,82	0,30%
Ajuntament de Sant Joan De Labritja	Illes Balears	36.950,34	0,13%
Ajuntament de Sant Josep De Sa Talaia	Illes Balears	67.251,21	0,24%
Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar	Illes Balears	56.119,94	0,20%
Ajuntament de Santa Eulàlia D'es Riu	Illes Balears	147.788,67	0,53%
Ajuntament Eivissa, Juventud y fiestas	Illes Balears	97.194,02	0,35%
Ajuntament Es Migjorn	Illes Balears	15.377,45	0,05%
Ajuntament Santa Coloma Gramanet	Catalunya	10.690,00	0,04%
Ajuntament Ses Salines	Illes Balears	20.635,00	0,07%
Aldeas SOS	Formación	17.149,62	0,06%
Ayuntamiento de Alcalá de Henares- Concejalía de la Mujer	Madrid	260.238,02	0,93%
Ayuntamiento de Leganés	Madrid	12.600,00	0,04%
Ayuntamiento de Madrid. Dirección General de Igualdad	Madrid	1.593.972,91	5,68%
Caixa Galicia. Obra Social	Calidad	95.153,00	0,34%
Cientes Enei	Catalunya	71.886,48	0,26%
Comunidad de Madrid. Consejería de Empleo y mujer. Direc. Gral. de la Mujer	Madrid	895.047,54	3,19%
Comunidad de Madrid. Consejería de Sanidad. Agencia Antidroga	Madrid	1.075.078,54	3,83%
Comunidad de Madrid. Consejería Familia y Asuntos Sociales	Madrid	5.252.826,33	18,73%
Comunidad de Madrid. Consejería Familia y Asuntos Sociales. IMMF	Madrid	218.910,88	0,78%
Consell Comarcal del Vallés Occidental	Formación	14.950,00	0,05%
Consell d'Eivissa i Formentera	Illes Balears	726.468,67	2,59%
Fundació La Caixa	Illes Balears	45.545,18	0,16%
Fundación Caja Madrid	Catalunya	80.073,36	0,29%
Fundación Telefónica	Illes Balears	26.718,66	0,01%
Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia	Catalunya	56.000,00	0,20%
Generalitat de Catalunya. Departamento de Treball	Catalunya	276.670,60	0,99%
Generalitat de Catalunya. DGAIA	Catalunya	2.664.755,09	9,50%
Generalitat de Catalunya. Institut Català d'Assistència i Serveis Socials	Catalunya	2.444.049,24	8,71%
Generalitat de Catalunya. Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció	Catalunya	251.550,06	0,90%
Generalitat de Catalunya. Secretaria de Polítiques Familiars i Drets del Ciutadà	Catalunya	1.061.446,99	3,78%
Generalitat de Catalunya. Secretaria de Polítiques Familiars i Drets del Ciutadà	Calidad	46.100,00	0,16%
Generalitat Valenciana. Conselleria de Benestar Social	Calidad	59.400,00	0,21%
Govern Balear. Institut Balear de la Dona	Illes Balears	187.323,27	0,67%
Institut Mallorquí d'Afers Socials	Illes Balears	898.545,47	3,20%
Ministerio de Trabajo Social y Asuntos Sociales. Catalunya	Catalunya	30.900,00	0,11%
Ministerio de Trabajo Social y Asuntos Sociales. Formación	Formación	69.938,77	0,25%
Ministerio de Trabajo Social y Asuntos Sociales. Illes Balears	Illes Balears	190.400,00	0,68%
Ministerio de Trabajo Social y Asuntos Sociales. Madrid	Madrid	106.543,00	0,38%
Ministerio de Trabajo Social y Asuntos Sociales. Calidad	Calidad	38.765,00	0,14%
Usuaris. Adopcions	Catalunya	265.605,04	0,95%
Usuaris. Altres Serveis	INTRESS	459.721,47	1,64%
Usuaris. Residències de gent gran	INTRESS	1.437.189,20	5,12%
Usuaris. Serveis d'Ajuda a Domicili	Illes Balears	32.806,04	0,12%
Varis	INTRESS	441.343,42	1,57%
		28.046.619,13	100,00%

# els ingressos

## distribució pressupostària dels ingressos (2007)

# 09.6

60

