Dimensió 2. El Sistema de Serveis Socials.

En aquesta dimensió s'analitza el sistema de serveis socials, a partir de dades sobre les persones usuàries i els professionals que hi treballen imputats al Pla de Prestacions Bàsiques des de l'any 2001-2015. A partir de l'any 2016 les dades s'extrauen de la Justificació del Conveni de Finançament dels Serveis Comunitaris Bàsics. També s'analitzen serveis socials especialitzats, orientats a la dependència de les persones majors. Aquesta dimensió es divideix en tres blocs per exposar els resultats de la seva anàlisi estadística.

En el **Bloc I**, es presenten les Unitats de Treball Social (UTS) en relació amb la població total. S'entén per UTS tota unitat administrativa i territorial que té com a funció primordial l'atenció directa als ciutadans en el seu accés als Serveis Socials i és el nivell més elemental de l'estructura pública dels Serveis Socials.
La composició de les unitats de treball social (UTS), recollida al Pla de Finançament, s'estableix a l'article 41.2 de la Llei 4/2009, d'11 de juny. Regula que cada UTS ha d'estar integrada, com a mínim, pels perfils professionals següents: treballador o treballadora social, treballador o treballadora familiar, educador o educadora social i auxiliar administratiu o administrativa. En aquest mateix bloc, també es fa una anàlisi de la composició de les UTS que recull el Pla de Finançament amb els perfils professionals mínims, a més del personal que fa les funcions de coordinació i direcció.
Per a l'any 2017, el càlcul del nombre de professionals s'ha duit a terme fent el recompte del nombre real de professionals i les hores setmanals treballades. Cada professional computat equival a una jornada completa treballada (1 jornada equival a 37 hores i mitja setmanals treballades).

En el **Bloc II**, es parla del nombre de persones usuàries dels Serveis Comunitaris Bàsics, és a dir totes aquelles persones que han rebut algun tipus d'atenció, servei i/o prestació social.
A més, l'apartat inclou el detall d'aquests serveis com ara: Servei d'informació, valoració, assessorament, intervenció i derivació, Servei d'ajuda a domicili, Servei d'allotjament alternatiu, Servei de teleassistència/telealarma, Servei de mediació intercultural i Prestacions econòmiques.
Des de l'any 2017 la sèrie anual que fa referència al Servei de suport a la convivència i al Servei de prevenció i inserció deixen de tenir continuïtat. Atenent a les directrius del Pla de finançament dels serveis socials comunitaris bàsics, a partir de 2017 les accions del servei de prevenció i inserció es recullen dins el servei d'informació i orientació i les actuacions de suport a la convivència es recullen dins la prestació d'ajuda a domicili.

El **Bloc III**, parla dels serveis socials especialitzats, com són les residències, els centres de dia i els habitatges tutelats. Concretament fa referència al nombre de places i al nombre de centres, així com també a la titularitat de cadascun d'ells.

Bloc I. Professionals dels Serveis Comunitaris Bàsics.

Unitat de Treball Social (UTS), aquests fan referència a les unitats administratives i territorials que proporcionen una atenció directa als ciutadans en el seu accés als Serveis Socials. L'any 2017 les Illes Balears comptava amb un total de 101 UTS, fet que significava una cobertura mitjana d'una UTS per cada 11.049,5 persones.
A Mallorca, actualment hi ha 85 UTS (1 per a cada 10.219,92 habitants). A Menorca, tenim 8 UTS (1 per a cada 11.396,25 habitants), a Eivissa és on la cobertura és més baixa ja que hi ha 7 UTS, 1 per a cada 20.550,86 habitants, i finalment, Formentera que amb una UTS dóna cobertura als 12.280 habitants residents a l'illa.

Els **professionals dels serveis comunitaris bàsics**, s'analitzen segons els seu perfil. A partir de l'any 2017 només es recullen els perfils professionals mínims, a més del personal que fa les funcions de coordinació i direcció.
El nombre total de professionals, remunta, en 7 llocs de feina més, en relació a l'any 2016 i es situa a nivells de 2006, lluny encara dels anys anteriors a la crisi econòmica. Per illes, guanya professionals Mallorca, en guanya 87,5; i en perden les altres illes: Menorca decreix en 36 i Eivissa i Formentera, ho fan en 12 i 10 a cada illa. La comparació amb anys anteriors s'ha de fer amb certa cautela donat que aquest any 2017 ha canviat el mètode de càlcul del nombre de professionals.
Per categories professionals i tenint en compte només els perfils professionals mínims que recull el Pla de Finançament i el personal que assumeix les tasques de direcció i coordinació, dir que l'any 2017, es comptabilitzen un total de 1.045 treballadors/es, amb una presència important d'auxiliars i treballadors/es de la llar (46,40 %), s'ha de destacar que a partir de l'any 2010 aquest col·lectiu de professionals ha experimentat un decreixement progressiu, però amb el sistema nou de recompte es torna a situar als nivells de l'any 2009 i es produeix un increment important. Els i les treballadors/es socials, són el segon grup amb major nombre de professionals als serveis socials comunitaris bàsics amb 229 professionals; respecte a l'any passat hi ha 13 treballadors/es socials menys, un 5,4 % menys que el 2016.
Segons categoria professional per illes s'observen algunes diferències remarcables; així per exemple, a Menorca destaca el pes d'auxiliars de la llar i/o treballadora familiar (50,37 %). A Eivissa, destaca la poca presència dels Educadors –es socials que es situen en el 9,00 % sobre el conjunt de professionals.

Bloc II. Persones usuàries dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics.
El nombre de **persones usuàries dels Serveis Comunitaris Bàsics**, al llarg de 2017, ha augmentat en 6.807 persones respecte a 2016.
Enguany 70.970 persones, han estat usuàries del serveis socials municipals (un 10,61% més que l'any 2016).
Posant aquestes dades en relació amb la població, s'observa que un 6,36 % de la població fou usuària dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics. Per illes, Menorca presenta la major incidència amb el 7,14 %, seguida de Mallorca (6,58%), Eivissa (4,71 %), i, Formentera amb el 4,36 %.

- El **Servei d'Informació i Orientació** pretén respondre a les necessitats d'informació de la població a fi i efecte de facilitar l'accés i ús dels recursos socials i prevenir les desigualtats. Les persones usuàries d'aquest servei augmenten a les Illes Balears entre l'any 2007 (65.712) i l'any 2008 (68.345), és a partir de 2009 quan es comença a registrar una disminució constant, tot i que es dóna un repunt important l'any 2013 i l'any 2014. En els darrers tres anys, s'observa una oscil·lació a la baixa, arribant a les 23.065 persones usuàries l'any 2017.
- El **Servei públic d'ajuda a domicili**, és un servei que consisteix en un conjunt d'activitats duites a terme bàsicament a la llar de la persona i/o família i dirigides a proporcionar atencions personals, i també suport a aquelles persones o famílies amb manca d'autonomia personal. Depenent del perfil i les necessitats de les persones usuàries, la prestació pot incloure diferents tasques o activitats (preventives, assistencials, educatives, rehabilitadores...) i també menjar a domicili. La població usuària majoritària d'aquest servei són les persones majors de 65 anys.

  S'observa com el número de persones usuàries a les Illes Balears i a cada una de les illes en concret és constant al llarg de tot el període analitzat, tot i algunes oscil·lacions, les més acusades els anys 2010, 2013 i 2017. Enguany han rebut aquest servei 13.644 persones (3.603 persones més que l'any 2016).
- E**l Servei d'Allotjament Alternatiu**, es tracta d'una prestació que pretén donar resposta a la necessitat de totes les persones de disposar d'un espai digne on allotjar-se i on desenvolupar els aspectes més elementals de la convivència social. L'any 2017 el total de persones usuàries a les Illes Balears era de 799, xifra que mostra un descens de 202 persones respecte l'any passat.
- El **Servei de teleassistència/telealarma** és un servei que proporciona suport tecnològic a les persones, la qual cosa permet la comunicació amb un centre d'atenció les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, per poder ser atès immediatament en cas de necessitat. Pel que fa al perfil de les persones usuàries, l'any 2017 s'han atès un total de 8.165 persones.
- El **Servei de mediació intercultural** té per objectiu afavorir la integració social de les persones estrangeres extracomunitàries que resideixen a la comunitat, mitjançant actuacions dirigides a superar barreres lingüístiques, socioculturals i jurídiques i potenciar la seva participació social a la comunitat. L'any 2017 s'han beneficiat d'aquest servei un total de 7.646 persones. Pel que fa a la incidència d'intervencions respecte al total de la població estrangera extracomunitària, s'observa que el 8,1% de les persones estrangeres extracomunitàries han rebut alguna intervenció. Destaquen Menorca i Formentera amb percentatges per sobre la mitjana balear, del 27,1% i del 23,7% respectivament.
- **Les prestacions econòmiques** són prestacions no periòdiques de naturalesa econòmica destinades a atendre despeses específiques, de caràcter ordinari o extraordinari, necessàries per prevenir, evitar o pal·liar situacions de marginació social. Poden ser prestacions econòmiques pròpiament dites o ajudes en espècie.

L’any 2017 s’han beneficiat d’aquestes ajudes 20.495 persones, l’184% de la població de les Illes Balears. Per illes, destaca Eivissa amb percentatges per sobre de la mitjana balear, del 2,07%.

Bloc III. Centres de dia, Centres residencials i altres Serveis Comunitaris Bàsics

Els **Centres residencials per a persones grans** són serveis destinats a l'allotjament temporal o permanent, amb serveis i programes d'intervenció adequats a les necessitats de les persones objecte d'atenció, dirigida a la consecució d'una millor qualitat de vida i a la promoció de la seva autonomia personal. Es poden diferenciar els centres residencials segons la seva gestió en centre de *gestió pública* o de *gestió privada.*

L’any 2017, a les illes Balears es comptabilitzen un total de 68 centres residencials amb un total de 5.685 places. A Formentera no existeixen centres residencials.

Places conveniades per a persones en situació de dependència;

En l’actualitat, hi ha **40 centres residencials** que tenen places concertades amb l’administració, el que suposa un total de 2.427 places.

El nombre de **centres d’estades diürnes**, que tenen places concertades amb l’administració és de 58, el que suposa un total de 761 places. La majoria d’aquests centres (42) es troben a l’illa de Mallorca, 12 són de Menorca, 4 d’Eivissa i 1 a Formentera.