

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

Observatori social de la crisi
Maig 2009

Aquest informe s'ha redactat a partir de les dades aportades per les entitats i serveis següents:

- Càritas
- Intress
- Creu Roja
- Serveis Socials de l'Ajuntament de Calvià, Inca, Palma i Mancomunitat del Pla de Mallorca

Dades més significatives

- Es mantenen valors de demanda alts en relació al mateix període de l'any anterior:
 - Augmenten les persones ateses en els serveis d'atenció primària. Per evitar allargar la llista d'espera es reforcen els equips.

- El **centre d'acollida de Ca l'Ardiaca** en plena ocupació.

	Gener	Febrer	Març	Abril
Mitjana places 2008	46.16	56.17	62.8	66.6
Mitjana places 2009	80,58	89,85	92,9	93

- Mitjana de racions servides al menjador social i menjador de Ca l'Ardiaca

	Gener	Febrer	Març	Abril
2008	71.42	102.6	101.1	96
2009	168	171	186	182

- Titulars Renda Mínima d'Inserció (RMI)

	Gener	Febrer	Març	Abril
2008	434	443	471	490
2009	583	640	683	758

- Persones ateses per les Unitats Mòbils d'emergència

	Març	Abril
2008	81	80
2009	142	145

- Programa de retorn voluntari de Creu Roja

	Gener	Febrer	Març
Nre. persones amb retorn efectiu	19	35	46

- Les noves demandes bàsicament relacionades amb la pèrdua de la feina.
- Tots els serveis coincideixen en què el col·lectiu més afectat és el de les persones immigrants en situació regular.

Atenció Primària: serveis socials municipals i de Càritas

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

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

Com a mostra, el quadre següent en el qual s'indica el total de persones ateses als Serveis Socials de la Mancomunitat del Pla de Mallorca durant els tres primers mesos

	Gener	Febrer	Març
2007	442	436	505
2008	665	710	574
2009	662	781	938

O el cas de Càritas Palma on, durant el primer trimestre del 2009, es treballa un 45'7 % més que en el mateix període de l'any anterior

	1r trimestre 2008	1r trimestre 2009
Casos nous	219	450
Casos de seguiment	330	350
Casos treballats	549	800

- Això, en primer lloc, es tradueix en un augment de la llista d'espera. Les persones que ara demanen atenció als serveis socials d'atenció primària han d'esperar a ser atesos períodes excessivament llargs (en alguns casos parlem de fins a 4 i 5 mesos d'espera).
- En relació al perfil de les persones ateses els serveis consultats coincideixen a confirmar el que ja es va dir a l'informe anterior: arriba als serveis socials un nou grup de persones que fins ara no n'havien fet ús, persones que no presenten dificultats socials, però que tenen una demanda estrictament econòmica (augment de les persones immigrants regularitzats i espanyols, sobretot famílies amb fills, que feien feina a l'hostaleria; treballadors de l'hostaleria que han cotitzat menys mesos a la seguretat social, fet que ha provocat la impossibilitat de sol·licitar la prestació de l'atur i molts cops el subsidi de l'atur; acabament de les prestacions de l'atur, etc.)
- Es tornen a reobrir expedients de persones immigrants que en anys anteriors es varen tancar perquè la seva situació socioeconòmica havia millorat, però ara tenen dificultats econòmiques perquè han perdut la feina. Per exemple, els serveis de Càritas constaten que abans del 2009 el gruix d'immigrants que atenien eren persones sense regularitzar. Ara majoritàriament atenien **immigrants regularitzats** que no tenen feina.

Possiblement un nombre considerable d'aquestes persones no podran renovar les autoritzacions de treball.

- **Serveis d'orientació laboral:** augment significatiu de les persones que acudeixen als Servei d'Orientació laboral de Càritas. Es constata que la proporció d'estrangers amb situació administrativa regular augmenten als programes d'orientació laboral en relació a les persones irregulars.

Programa d'orientació laboral de Càritas: casos nous

	Març	Abril
Regulars	27	38
Irregulars	24	11
Espanyols	10	3
Total	61	53

- Pel que fa a la **tipologia de demandes**, sobretot augmenten les relacionades amb la cobertura de necessitats bàsiques: alimentació i ajudes per pagar el lloguer. Com es constata a l'apartat de RMI, augmenten les persones que demanen aquesta prestació des dels serveis socials (persones que no han cotitzat suficient per cobrar prestació de l'atur o autònoms) i els programes per donar resposta als titulars de la Renda Mínima són insuficients, de cada vegada més.

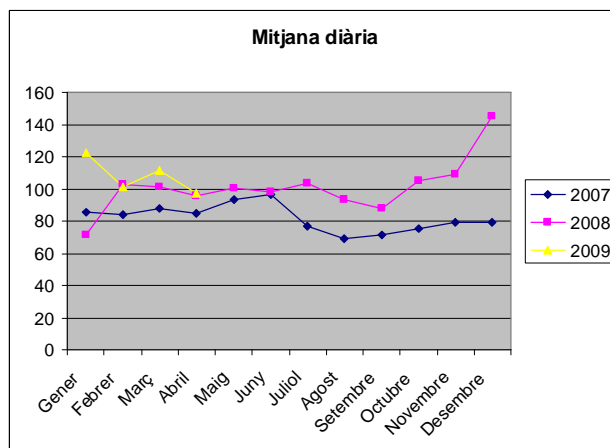
Vist el perfil més normalitzat de les persones ateses, també augmenten les demandes d'informació de caire més general: assessorament i tramitacions de prestacions (prestació per fill a càrrec, ajudes de l'IBAVI sobre pagaments de lloguer i hipoteques, Programa ICO, pagaments fraccionats de rebuts de contribució i de fems), cursos formatius, sobretot del SOIB.

- Els cursos de capacitació de Càritas tenen totes les places ocupades (en exercicis anteriors no s'omplien o no hi havia suficients persones per posar-los en marxa).

Menjador social

Mitjana diària de racions servides

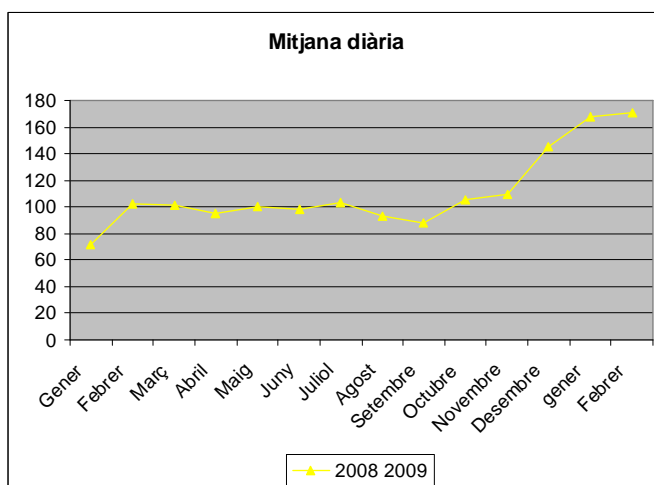
	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Set.	Oct.	Nov.	Des.	Anual
2007	85,42	84,25	87,65	85	93,3	96	77,1	69	71,6	75,6	79,1	79,1	82
2008	71,42	102,6	101,1	96	100	98	103	93	87,6	105	109	145	101
2009	122,4	100,9	111,3	97,3									



Mitjana de racions diàries servides per l'IMAS: menjador i Ca l'Ardiaca

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

	Gener	Febrer	Març	Abril	Maig	Juny	Juliol	Agost	Setembre	Octubre	Nov.	Des.
2008	71,42	102,6	101,1	96	100	98	103	93	87,6	105	109	145
2009	168	171	186	182								



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

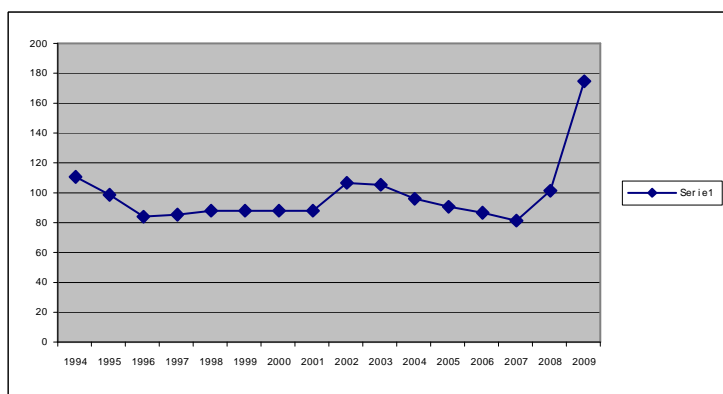
A principis del 2008 es va començar a notar un lleuger increment de les persones ateses. La demanda és creixent fins als mes de juny del 2008, en què hi ha una petita disminució de la demanda, coincidint amb l'entrada en plena temporada turística alta i, per tant, amb una major oferta de feina (dinàmica habitual en la demanda del menjador).

Al mes de juliol, encara en temporada alta, es registra un augment en les racions diàries, cosa que no és habitual.

Actualment, abril 2009, si comptabilitzam les persones ateses a Ca l'Ardiaca, la mitjana de racions ascendeix a 186.

Al gràfic següent podem comprovar com la mitjana de 2008 (101 racions) romp la tendència a la baixa que es donava des de 2002.

Estudi comparatiu de les mitjanes anuals de racions/dia



1994	111
1995	99
1996	84
1997	86
1998	88
1999	sense dades
2000	sense dades
2001	sense dades
2002	107
2003	106
2004	96
2005	91
2006	87
2007	82
2008	101
2009	175 (inclou Ca l'Ardiaca)

Pel que fa al perfil dels usuaris es pot destacar:

Amb l'obertura del menjador de Ca l'Ardiaca el perfil de l'usuari del menjador de transeünts canvia. Les persones amb un perfil d'exclusió social en aquests moments són ateses a Ca l'Ardiaca, i el menjador passa a atendre, principalment, persones dels serveis socials d'atenció primària municipals i de Càritas.

Destaca el cas de gent, molts espanyols, que havia estat usuària del menjador anys enrera, que deixa de venir durant 3 o 4 anys (en els quals han estat treballant en economia submergida) i que ara torna a entrar en el circuit d'ajuda social per manca de treball. Així, del total d'usuaris atesos al 2008, un 39 % eren de nacionalitat espanyola. Durant el mes de març del 2009 la proporció de d'espanyols és d'un 50'7 %.

A l'anterior informe es constata el retorn (coincidint amb els primers símptomes de la recessió econòmica i després de no aprofitar el servei durant un període llarg de temps) dels

immigrants africans (subsaharians), que quasi bé havien deixat de venir des de l'any 2003-2004 (sí ho havien fet en casos puntuals, però no amb grup tan nombrós com el darrer any). Durant els mesos de març i abril se'n confirma l'augment (els nigerians passen de suposar un 4 % del total al 2008 a un 19 % al mes de març del 2009). A més, cal destacar que també arriben als serveis de menjador, i de cada vegada més, població immigrant en situació regular que ha perdut la feina.

Hi ha una variació en necessitats de les persones que acudeixen al centre: abans, la majoria, tenien unes mancances relacionades amb una situació d'exclusió greu (alcoholisme, toxicomanies, de salut mental, sense sostre, etc.). Ara, tot i que encara se segueix atenent aquest perfil, la majoria, com hem explicat abans, són usuaris de Ca l'ardiaca. Per tant, ens trobam entre la població atesa al menjador, un grup de persones més normalitzada, derivada principalment pels serveis socials d'atenció primària municipals i de Càritas. A diferència de la població que s'acostumava atendre, les persones usuaris del menjador tenen un habitatge, però no disposen d'ingressos per cobrir les necessitats d'alimentació. Són persones que han perdut la feina, que han consumit les prestacions de l'atur, han patit desnonaments, etc.

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

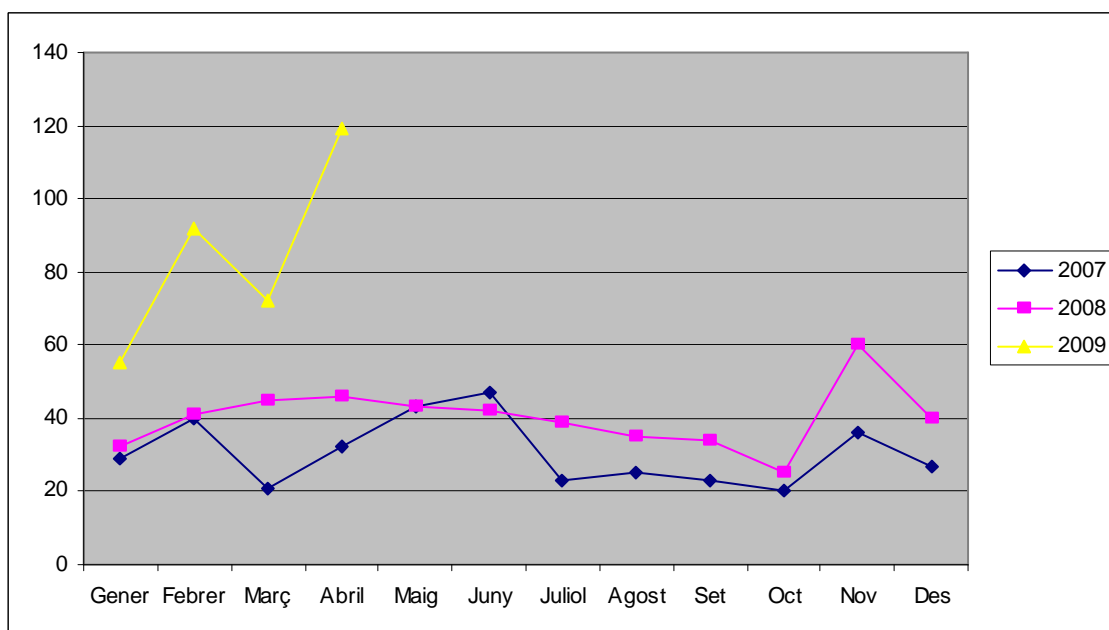


La Renda Mínima d'Inserció com a prestació econòmica que té l'objectiu de garantir uns ingressos mínims als nuclis o unitats familiars perquè puguin cobrir les despeses vitals mínimes, esdevé l'alternativa per a les persones que es troben sense feina i han esgotat l'atur o no hi tenen dret. Això s'evidencia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

Evolució de l'RMI 2007-2009

	Beneficiaris 2009	Beneficiaris 2008	Beneficiaris 2007	Altes 2009	Altes 2008	Altes 2007
Gener	583	434	411	55	32	29
Febrer	640	443	422	92	41	40
Març	683	471	428	72	45	21
Abril	758	490	416	119	46	32
Maig		512	444		43	43
Juny		505	452		42	47
Juliol		506	440		39	23
Agost		508	440		35	25
Setembre		524	438		34	23
Octubre		531	422		25	20
Novembre		555	421		60	36
Desembre		569	434		40	27
Mitjana mensual	612	504	431	74	40	31

Representació gràfica de les altes (noves sol·licituds)



Continuen augmentant les altes: al mes d'abril se n'han produït 119, un valor considerablement major a les mitjanes del 2007 (31 expedients/mes) i del 2008 (40 exp./mes).

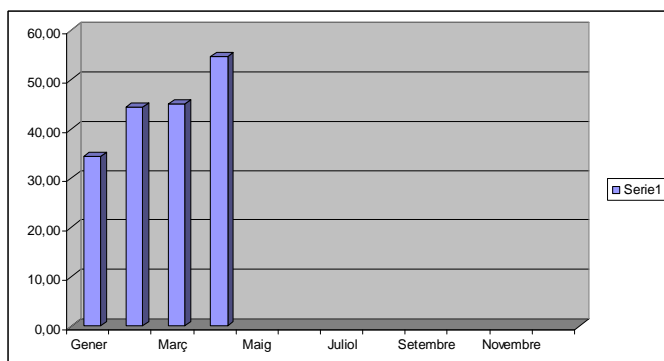
Respon a la major dificultat d'un sector de la població a accedir a una feina. Es tracta de persones que fins ara obtenien els seus ingressos des de l'economia submergida i que un cop perden la feina no tenen dret a cap tipus de prestació o subsidi. També s'observa que per primera vegada sol·liciten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

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

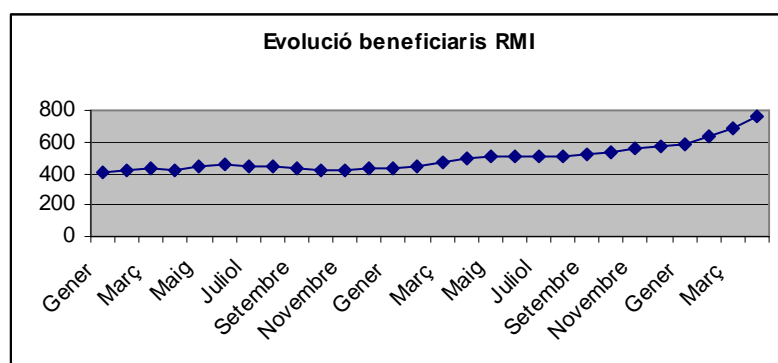
Quant a nombre de titulars (famílies que perceben la RMI) passam de 416, al mes d'abril del 2008, a 758 durant el mateix mes de 2009 (un increment del 54 %).

Creixement titulars en relació al 2008

	% increment 2008-2009
Gener	34,33
Febrer	44,47
Març	45,01
Abril	54,69



Durant els darrers mesos augmenta el nombre d'altes i, en canvi, minva el nombre de baixes. Això significa que s'està allargant la durada de la prestació per les dificultats d'inserció laboral.



Altres consideracions

- Per gènere: augmenta la proporció d'homes.
- Nacionalitat: augmenta la proporció d'estrangers. El mes d'abril un 67% dels titulars.

- Igual distribució dels titulars entre Palma i part forana, encara que pel que fa a les noves altes hi ha un augment de la demanda major als municipis de la part forana. Ús desigual de la prestació entre els municipis de la part forana.

Centres d'acollida

S'han recollit les dades referents a Ca l'Ardiaca, SAPS, Turmeda, Sadif, i Casa de Família. A l'hora d'analitzar la demanda d'acolliment, l'indicador que farem servir serà el nivell d'ocupació de Ca l'Ardiaca ja que és l'únic que fins ara ha comptat amb places buides. Els altres centres són centres amb places molt limitades, per perfils concrets, i en els quals el nombre de places ocupades des de fa mesos coincideix amb el nombre total de places disponibles en el centre (màxima ocupació, per tant no hi ha variació). No obstant això, recollim informació dels centres esmentats que fan pensar en un canvi en el perfil de les persones que hi van i, sobretot, destacam el fet que, un cop acollides, les persones usuàries del servei hi romanen períodes més llargs, per la dificultat de trobar feina.

Ca l'Ardiaca

Mitjana de places ocupades a Ca l'Ardiaca

	Gener	Febrer	Març	Abril
2008	46,16	56,17	62,8	66,6
2009	80,58	89,85	92,9	93
% increment	74,57	59,96	47,93	40,57

Mitjana anual de places ocupades

2005	36
2006	49
2007	49
2008	74
2009	89

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

Perfil de les persones ateses:

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

Pel que fa al gènere, es nota un augment lleuger de la relació entre la població femenina i la masculina. La proporció habitual és d'un 10 % de dones per un 90,5 % d'homes. En els darrers mesos (març i abril) la proporció de dones és d'un 14,83 %.

Durant els darrers mesos, la població de nacionalitat espanyola ha crescut encara que durant el mes d'abril s'ha estabilitzat.

Novembre:	56,72 % de les persones ateses són de nacionalitat espanyola
Desembre	56'87 %

Gener	60'65 %
Febrer	61'35 %
Març	61,53 %
Abril	56,32 %

SAPS (INTRESS - Ajuntament de Palma)

Al SAPS es manté la tendència d'increment de persones ateses que ja es va detectar a l'anterior informe fins març. Durant el mes d'abril baixa el nivell d'ocupació. Els responsables del centre expliquen aquesta baixada com a conseqüència que el perfil que atenen als serveis respon a persones que cerquen feina. Com que en aquests moments la sortida laboral és complicada, els usuaris opten per canviar a centres amb nivells d'exigència més baixos.

Mitjana d'ocupació

	Gener	Febrer	Març	Abril
2008			44	48
2009	51	51	53	45

SADIF (Càritas - Ajuntament de Palma)

Si feim una comparativa de dades entre persones ateses (acollides i no acollides que han acudit al SADIF), obtenim els resultats següents:

		2008	2009	2008	2009
		01/01/08 - 01/03/08	01/01/09 - 01/03/09	01/03/08 - 01/05/08	01/03/09 - 01/05/09
TIPUS DE CASOS					
DEMANDES SENSE ACOLLIDA	DONA	7	3	16	4
	F. MONOPARENTAL	8	4	15	5
	F. BIPARENTAL	2	2	1	2
TOTAL PERSONES		17	9	32	11
DEMANDES AMB ACOLLIDA	DONA	10	13	9	10
	F. MONOPARENTAL	7	8	11	4
	F. BIPARENTAL	5	3	4	3
TOTAL PERSONES		22	24	24	17

Com a observacions més notables pel que fa al mateix període (març-abril) podem destacar una disminució de demandes i acollides notables en el 2009 respecte del 2008.

En el 2009, s'han reduït les demandes sense acollida per violència de gènere, però, en canvi, les demandes amb acollida s'han mantingut similars a les de l'any passat.

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

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

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

Pel que fa al perfil dels usuaris destaquen els canvis següents:

- Un augment de la població menor de 25 anys que no havien passat abans per un centre d'acollida.
- Persones que han demanat l'ajuda per retornar al seu país d'origen i que fan estada al centre fins que es pot fer efectiu el retorn.
- Augment dels casos amb problemes de salut mental relacionada amb un major estrès pel deteriorament de la seva situació socioeconòmica (principalment situacions relacionades amb pèrdua de la feina); situacions d'angoixa per no poder aportar recursos econòmics a les seves famílies residents al país d'origen.
- Persones amb una major dificultat d'inserció laboral i, per tant, amb un allargament del període d'estada al servei. Dificultats per edat, falta d'experiència, falta de permisos.
- S'ha passat d'un període mitjà d'estada un poc superior a 1 mes, a una estada de 2 mesos i mig. També un factor que allarga el temps d'estada al servei és el fet que els serveis socials primaris i els específics (retorn, recursos d'orientació laboral,...) estan saturats i tarden més en atendre les persones del centre. De fet, els professionals del centre destaquen les majors dificultats que en aquests moments tenen per atendre les necessitats dels usuaris: els serveis complementaris estan saturats.

UMES (Creu Roja-IMAS)

A l'anterior informe destacàvem que l'any 2007 es varen atendre 343 persones i durant l'any 2008, 383 persones. Durant els primer mesos de 2009 continua augmentant el nombre de persones ateses.

Persones ateses

	2008	2009	Augment
Març	81	145	79 %
Abril	80	142	77,5 %

Augment significatiu d'usuaris nous: principalment els anomenats "sense sostre temporals" (no són casos crònics, sinó persones que per certes circumstàncies perden la casa i, temporalment, viuen al carrer).

Si analitzam les necessitats diagnosticades per a aquest grup de persones (persones sense sostre temporal) ens trobam que la seva segona necessitat principal és la inserció laboral, la dificultat d'accedir a l'ocupació.

Programa de retorn voluntari (CREU ROJA)

	Gener	Febrer	Març
Nre. persones amb retorn efectiu	19	35	46

Actualment hi ha 2 mesos d'espera.

Passen pel servei una mitjana de 100 persones mensuals per demanar informació sobre retorn voluntari.

Les Illes Balears és la comunitat autònoma que més retorns voluntaris ha tramitat.

De l'anàlisi de les dades del programa de retorn voluntari, podem extreure:

- Augment de peticions de persones que estaven en situació regular i no han pogut renovar les targetes (per tant, tornen a estar en situació irregular).
- Moltes persones ja no demanen cita perquè no tenen recursos per mantenir-se els 2 mesos fins a acudir a la cita i 2 o 3 mesos més fins que ens contesten i autoritzen la tornada.
- El perfil de les persones que demanen aquest recurs canvia: ens trobam amb persones en una situació de major vulnerabilitat, usuaris que dormen al carrer o que estan en un centre d'acollida, demanen ajuts per a alimentació i han de ser atesos per altres departaments de la Creu Roja.

OFIM Palma i part forana (Creu Roja)

Principals problemes detectats des del servei:

- Usuaris que es podrien regularitzar per arrelament, perquè ja duen tres anys a Espanya, però que no ho poden fer perquè no poden optar a un precontracte laboral.
- Usuaris que ja han sol·licitat autorització per arrelament, se'ls ha concedit, però l'empresa a la qual treballen no els pot donar d'alta perquè no té feina.
- Usuaris que no tenen feina i que sol·liciten informació per retornar al seu país.
- Usuaris que no tenen contracte laboral en el moment de renovar l'autorització.
- Usuaris que no han cotitzat el mínim establert per la normativa i als quals els deneguen l'autorització de residència i feina per la qual cosa estan en situació irregular.

- Augment de les dificultats econòmiques per falta d'ingressos. Increment considerable de derivacions a serveis socials d'atenció primària.
- Augment de la demanda d'orientació laboral.