



1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36

AJUDES D'URGÈNCIA SOCIAL SORGIDES A MALLORCA COM A CONSEQÜÈNCIA DE LA COVID-19: ZONA NORD-PLA

Pau Torres Palou

Treball de Fi de Grau

Facultat de: Filosofia i Lletres

Universitat de les Illes Balears

Any acadèmic 2020-2021

Paraules clau del treball:

Ajudes d'urgència social, necessitat, Covid-19

Nom del tutor / la tutora del treball Joana Maria Mestre Miquel

Nom del tutor / la tutora (si escau)

Autoritz la Universitat a incloure aquest treball en el repositori
institucional per consultar-lo en accés obert i difondre'l en línia, amb
finalitats exclusivament acadèmiques i d'investigació

Autor/a		Tutor/a	
Sí	No	Sí	No
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



37
38
39
40
41
42
43
44
45
46
47
48
49
50
51
52
53
54
55
56
57
58
59
60
61
62
63
64
65
66
67
68
69
70
71
72
73
74

AGRAÏMENTS

A través de la realització del treball de fi de grau, m'agradaria agrair la disposició i la participació de tots aquells professionals que han ajudat a poder publicar-lo.

Primer de tot, m'agradaria agrair i donar les gràcies a la meva tutora Joana Maria Mestre Miquel per la seva disponibilitat i la seva ajuda constant per poder publicar el treball de fi de grau de la millor manera possible.

Agrair també tots els professionals dels diferents municipis que d'alguna manera han participat i han aportat la seva experiència i la seva professionalitat, a més a més de la seva disponibilitat i la seva dedicació tot sabent la situació de pandèmia arrel de la COVID-19 que estem travessant.

Per últim vull agrair a totes les persones que d'una forma o altra m'han ajudat a la realització i la investigació d'aquest treball.

Moltíssimes gràcies

Pollença, 25 de juny de 2021



75	ÍNDEX	PAGINA
76		
77	1. Introducció	4
78	2. Resum	4
79	3. Justificació	4
80	4. Marc Teòric	5
81	4.1 Què és l'Ajuda d'Emergència Social	5
82	4.2 Necessitats que cobreixen les Ajudes d'Urgència Social	6
83	4.3 Requisits per poder accedir algunes de les Ajudes d'Urgència Social	7
84	Taula 1.. Ajudes econòmiques a rebre per unitat de convivència.	8
85	4.4 Perfil del demandants de les Ajudes d'Urgència Social	9
86	4.5 Altres ajudes que donen resposta a les necessitats bàsiques de la població.	10
87	4.5.1 Ingres Mínim Vital	10
88	Taula 2. Ajudes econòmiques de l'Ingres Mínim Vital.	10
89	4.5.2 Expedient de Regulació Temporal d'Ocupació (ERTO).	11
90	4.5.3 Renda Mínima d'Inserció	12
91	4.5.4 Renda Social Garantida (RESOGA).	12
92	4.5.5 Prestació Social COVID-19	12
93	4.6 Conseqüències de la COVID-19 dins les ajudes d'emergència social	12
94	5. Marc Normatiu	13
95	6. Objectius de la investigació	14
96	7. Hipòtesis	15
97	8. Metodologia	15
98	9. Anàlisi de dades/ resultats	16
99	9.1 Recursos	16
100	Taula 3. Recursos per part dels serveis socials de cada municipi.	16
101	9.2 Volum de feina dels professionals	17
102	Taula 4. Augment del volum de feina dels professionals dels serveis socials.	17
103	9.3 Perfils dels demandants	19
104	Taula 5. Tipus de perfils que accedeixen als Serveis Socials.	19
105	9.4 Duració de la sol·licitud de les ajudes.	20
106	taula 6. Duració de la sol·licitud d'ajudes	20
107	9.5 Ajudes que han ocasionat més demanda	22
108	taula 7. Ajudes que han ocasionat més demanda	22
109	10. Conclusions	23
110	11. Referències	23
111	12. Annex	26
112		

113

114

1. Introducció

115

116

En la realització del treball, s'ha desenvolupat una investigació sobre la resposta per part del Serveis Socials Comunitaris Bàsics sobre les ajudes d'urgència social als municipis de la zona nord-pla de Mallorca com a conseqüència de la COVID-19.

117

118

119

120

En la investigació s'analitzarà, a part de fer una recerca detallada de les diferents definicions i el marc teòric sobre les ajudes d'urgència social, a través dels municipis i els entrevistats, les dificultats i els recursos disponibles per fer front a les conseqüències de la COVID-19 a la població i l'organització per combatre aquesta necessitat.

121

122

123

124

A continuació, es presenta la justificació de l'elecció de la línia temàtica, així com un resum per donar entrada a la investigació duta a terme.

125

126

127

2. Resum

128

129

Amb la realització de la investigació d'aquest treball, l'objectiu general o principal és la resposta per part dels serveis socials comunitaris bàsics davant la població sobre les ajudes d'urgència social dins la situació de pandèmia que estam travessant a causa del coronavirus-SARS-CoV-2.

130

131

132

Amb la finalitat de desenvolupar aquest treball, s'han realitzat entrevistes qualitatives a diversos professionals de diferents municipis de la zona nord-pla de Mallorca.

133

134

135

Després d'haver fet les entrevistes i una vegada analitzades, s'han pogut observar els canvis que han ocorregut dins els serveis socials comunitaris bàsics pel que fa a ajudes d'urgència social a la zona nord-pla de Mallorca.

136

137

138

3. Justificació

139

140

El motiu principal de l'elecció del tema ha estat a causa que s'ha pogut observar que les necessitats bàsiques de la població no han estat cobertes i no hi ha hagut una resposta total per a la població.

141

142

143

A través de la realització de la investigació, podem adquirir coneixements sobre la situació de la COVID-19 a les Illes Balears en diferents àmbits, un d'ells és la possibilitat de realitzar una anàlisi sobre l'impacte de la malaltia a les Ajudes d'Emergència Social sorgides arrel de la situació pandèmica.

144

145

146

147

148

149

151 L'elecció de la línia temàtica ha estat arrel dels contactes i l'interès de conèixer amb més profunditat
152 la situació de pandèmia que s'està vivint a conseqüència de la COVID-19 a Mallorca, i sobretot,
153 l'impacte que ha ocasionat aquesta pandèmia a la població.

154
155 Per a la realització del present treball titulat "Les Ajudes d'Emergència Social sorgides davant la
156 situació de COVID-19 a les Illes Balears" es basa en l'anàlisi de la resposta dels serveis socials
157 comunitaris bàsics davant la població pel que fa a les ajudes d'emergència social en diversos municipis
158 de les Illes Balears.

159
160 Aquesta elecció ve influïda a causa del poc coneixement de la meva persona sobre les Ajudes
161 d'Emergència Social i les respostes dels Serveis Socials a les Illes Balears. A més a més, tenint en
162 compte que la situació de Covid-19 és una situació recent, pot ser un tema nou, novel·lós i amb punts
163 sense tractar.

164

165 **4. Marc Teòric**

166

167 **4.1 . Què és l'Ajuda d'Emergència Social?**

168

169 Abans de definir què són les ajudes d'emergència social en marc de les Illes Balears, hem de tenir
170 present la definició d'alguns autors i institucions sobre aquest concepte.

171

172 El govern d'Euskadi defineix les ajudes d'emergència social com a *prestacions no periòdiques, de*
173 *naturalesa econòmica, destinades a aquelles persones integrades en una unitat de convivència en què*
174 *els recursos resulten insuficients per fer front a despeses específiques, de caràcter ordinari o*
175 *extraordinari, necessàries per prevenir, evitar o pal·liar situacions d'exclusió social en la població.*
176 (Govern d'Euskadi, 2020).

177

178 En el govern de la Generalitat Valenciana, es defineixen les ajudes d'emergència social com *aquelles*
179 *ajudes econòmiques de caràcter extraordinari destinades a pal·liar aquelles situacions en què poden*
180 *trobar-se les persones afectades per un estat de necessitat. Van dirigides a la unitat de convivència.*
181 (Generalitat Valenciana, 2015).

182

183 Pel que fa a les Illes Balears, l'ajuntament de Palma, defineix les ajudes d'emergència social
184 com *ajudes puntuals extraordinàries per a la cobertura de necessitats bàsiques i/o socials*
185 *sobrevingudes i no previstes. Requereixen d'un informe justificatiu de la necessitat sobrevinguda*
186 *i/o d'un procediment de tramitació especial* (Ajuntament de Palma, 2020-2021).

187

188 Les ajudes d'emergència socials són prestacions bàsiques dels Serveis Socials Comunitaris. Regulades
189 amb la llei 4/2009 de serveis socials de les Illes Balears, assignada dins l'article 25 de les prestacions
190 bàsiques garantides, on s'inclouen les ajudes d'emergència social. El treballador/a social serà
191 l'encarregat d'informar i assessorar sobre les prestacions a què puguin accedir amb el compliment dels
192 requisits, tramitarà aquestes ajudes i tindrà un control per corroborar que aquestes prestacions
193 econòmiques s'utilitzen per a fins prevists.

194

195 **4.2. Necessitats que cobreixen les Ajudes d'Urgència Social**

196

197 Les prestacions d'emergència social donen resposta a una sèrie de necessitats bàsiques en la vida
198 quotidiana dins una unitat familiar, o a qualsevol problema que es presenti de manera imprevista a una
199 persona o família i que, per causes econòmiques, no puguin fer front a una necessitat. Cada Comunitat
200 Autònoma regula aquesta ajuda de manera diferent, és a dir, les competències en matèria de prestacions
201 econòmiques recauen en les diferents Comunitats Autònomes.

202

203 En el cas de les Illes Balears, aquestes prestacions es divideixen en tipus de necessitats, les quals tenen
204 la finalitat de garantir una igualtat d'accés i una valoració anual d'aquests serveis. Aquest catàleg de
205 prestacions -el qual permet operativitzar el reglament de prestacions econòmiques, aprovat a Palma en
206 el ple del 30 d'octubre de 2014- és de caràcter anual. Aquestes ajudes d'emergència social estan
207 establertes dins la Llei 4/2009, dia 11 de juny.

208

209 *Amb el Decret 6/2020, d'1 d'abril, s'estableixen mesures socials urgents per pal·liar els efectes de la*
210 *COVID-19 i quant a Serveis Socials inclou atendre els serveis essencials, donar ajudes per al lloguer*
211 *i per al foment de la investigació. (BOIB, 2020).*

212

213 1) Necessitats bàsiques de suport vital: ajudes destinades a cobrir necessitats bàsiques
214 quotidianes, és a dir, aquestes prestacions econòmiques tenen com a finalitat atendre les
215 necessitats bàsiques d'urgència social de persones i famílies en situació de risc social i/o
216 vulnerabilitat. La majoria d'elles són de valoració prioritària davant qualsevol altra preferència
217 pressupostària. (Ajuntament de Palma, 2020-20221):

218

219 ➤ Alimentació

220

221 ➤ Roba i calçat

222

223 ➤ Articles d'higiene personal

224

225 ➤ Medicació



226

227

- Transport públic

228

229

- 2) Necessitats bàsiques de suport de l'habitatge: ajudes o prestacions destinades a cobrir necessitats derivades de l'habitatge.

230

231

232

- Rebuts pendents de lloguer

233

234

- Entrada per al lloguer

235

236

- Despeses de la comunitat

237

238

- Pensió

239

240

- Rebuts de llum/gas i aigua

241

242

- Equipament mobiliari i electrodomèstic

243

244

Dins d'aquestes prestacions, també es pot donar resposta a necessitats socials com beques i ajudes de suport personal o familiar per a processos d'acompanyament, amb la finalitat de complementar econòmicament els processos d'intervenció i acompanyament social i ajuts a situacions de necessitats extraordinària com allotjament residencial a persones majors en situació d'emergència.

245

246

247

248

249

250

4.3. Requisits per poder accedir algunes de les Ajudes d'Urgència Social

251

252

253

Per poder accedir a les ajudes d'urgència social dins el territori espanyol s'han de complir una sèrie de requisits. Aquests es divideixen en generals, en els quals tothom ha de complir les condicions estipulades com a generals i les concertades per cada Comunitat Autònoma, en què disposen de la competència per determinar els tipus de requisits que han de complir per poder accedir a les ajudes d'urgència social.

254

255

256

257

258

259

Les formalitats generals per poder accedir a les ajudes d'urgència social i han de complir totes les Comunitats Autònomes són:

260

261

262

- Ser major d'edat, encara que hi ha casos puntuals que sí es donen essent menor d'edat.

263



- 264 ▪ Residir a la Comunitat Autònoma o municipi on s'està sol·licitant l'ajuda.
- 265
- 266 ▪ Manca d'ingressos suficients per fer front a despeses bàsiques i necessàries.
- 267
- 268 ▪ No haver rebut o cobrat cap ajuda amb la mateixa finalitat.
- 269

270 Per altra banda, a cada Comunitat Autònoma o municipi, a part dels requisits generals o bàsics que
271 s'ha esmentat anteriorment, n'hi ha d'altres d'específics.

272

273 El municipi de Palma presenta una sèrie de condicions per poder accedir a les ajudes d'urgència social,
274 encara que s'ha de tenir en compte que aquestes contribucions no són de dret ni garantides, és a dir,
275 no són exigibles. Totes les ajudes socials estan subjectes a una valoració professional prèvia i a una
276 disponibilitat pressupostària. Els requisits específics del municipi de Palma són (Ajuntament de Palma,
277 2021):

- 279 ▪ Tenir una valoració social favorable feta per un professional dels serveis socials
280 comunitaris bàsics del municipi.
- 281
- 282 ▪ Tenir DNI o NIE vigent
- 283
- 284 ▪ Estar empadronat/da a Palma i residir-hi amb un mínim de 3 mesos d'antelació. Si l'ajuda
285 d'urgència social és per cobrir una necessitat lligada amb l'habitatge, el demandant hi ha
286 de residir 6 mesos abans de sol·licitar l'ajuda.
- 287
- 288 ▪ No tenir dret a altres prestacions, ja sigui Ingress Mínim Vital, pensions no contributives,
289 ajudes de lloguer, ajudes de menjador, etc.
- 290
- 291 ▪ Haver sol·licitat prèviament les ajudes de dret que els correspongui.
- 292
- 293 ▪ No tenir ingressos superiors al Barem previst en el Catàleg.

294

295

296 **Taula 1. Ajudes econòmiques a rebre per unitat de convivència.**

No	1	2	3	4	5	6	7
mbre de membres	membre	membres	membres	membres	membres	membres	membres o més

Qu	15	25	30	33	34	36	37
antia màxima mes	0	5	0	0	5	0	5
Qu	18	30	36	39	41	43	45
antia màxima any	00	60	00	60	40	20	00

Font : Ajuntament de Palma

- Autoritzar la consulta de dades personals específiques per a les ajudes socials i aportar la documentació respectiva que es requereixi.
- Justificar les ajudes rebudes amb factures i documents de valor probatori equivalent.
- Consensuar i acceptar el pla de treball proposat pels serveis socials per a la millora de la situació valorada.
- Destinar les ajudes al concepte o a la finalitat per a la qual ha estat concebuda.
- Acceptar i firmar la declaració jurídica específica per ser persona beneficiària d'un ajut social municipal.

4.4 Perfil dels demandants de les Ajudes d'Urgència Social.

El perfil dels demandants o de les persones beneficiàries de les ajudes d'urgència social ha anat canviant i canviarà durant el temps, ja sigui per motius socials, culturals i/o econòmics, com una crisi econòmica o, basant-se en l'actualitat més immediata, la provocada pel coronavirus.

Abans de parlar de la majoria de perfils que solen accedir a les prestacions o ajudes d'urgència social, s'ha de tenir clar que qualsevol persona o família que es trobi en situació de necessitat o de dificultat socioeconòmica i que tingui la necessitat de pal·liar o millorar a curt o mitjà termini la situació de necessitat, pot accedir a les prestacions d'urgència social.

Ara bé, encara que no hi ha un perfil definit de persona que rep o ha accedit a ajudes d'urgència social, la gran majoria dels beneficiaris solen ser dones entre 25 i 45 anys provinents d'una família monoparental. A més a més, la majoria de dones que intenten accedir a aquestes contribucions estan

326 desocupades i tenen algun fill. Per altra banda, el nivell educatiu de les persones demandants és baix
327 i majoritàriament pertanyen a nacionalitats estrangeres o minories ètniques.

328

329 Actualment, aquest perfil ha canviat amb l'arribada de la pandèmia mundial de la COVID-19, i cal
330 destacar que els usuaris més comuns que intenten accedir a les ajudes d'urgència social solen provenir
331 de famílies estrangeres o autòctones, en la unitat de convivència de les quals resideixen més de dues
332 persones i que per causes econòmiques, sobretot fent referència a famílies que realitzen el treball com
333 a autònoms o de temporada, accedeixen als Serveis Socials per poder cobrir aquestes necessitats
334 bàsiques. L'edat no varia gaire: per regla general sol oscil·lar entre els 25 i els 45 anys. A més a més,
335 el nivell educatiu tampoc no varia gaire.

336

337

338 **4.5 Altres ajudes que donen resposta a les necessitats bàsiques de la població.**

339

340 A part de les ajudes d'urgència social, dins el marc social, hi ha diferents prestacions per cobrir les
341 necessitats bàsiques o les situacions de necessitat de la població.

342

343

344

4.5.1 Ingres Mínim Vital

345

346

347 *Una de les prestacions socials més destacables per cobrir les necessitats bàsiques de les persones o*
348 *famílies espanyoles és la d'ingrés mínim vital. És una prestació de caire no contributiu de la Seguretat*
349 *Social que garanteix uns ingressos mínims a aquella part de la població que no té les necessitats*
350 *bàsiques cobertes. Per poder percebre aquesta prestació s'han de complir un requisits bàsics a fi de*
351 *garantir-ne la disponibilitat a la població que ho necessiti. A més a més, es pagarà en 12 mensualitats,*
352 *dependent de la unitat de convivència. (Ministeri de Drets Socials i Agenda 2030).*

353

354

Taula 2. Ajudes econòmiques de L'ingrés Mínim Vital.

Unitat de convivència	Euros any
Un adult	5.639,20
Un adult i un menor	8.571,58
Un adult i dos menors	10.263,34
Un adult i tres o més menors	11.955,10
Dos adults	7.330,96
Dos adults i un menor	9.022,72
Dos adults i dos menors	10.714,48
Dos adults i tres o més menors	12.406,24
Tres adults	9.022,72
Tres adults i un menor	10.714,48
Tres adults i dos o més menors	12.406,24
Quatre adults	10.714,48

Quatre adults i un menor	12.406,24
Altres	12.406,24

Font: Ministeri de Drets Socials i Agenda

355

356

357

358

359

360

361

362

363

4.5.2 Expedient de Regulació Temporal d'Ocupació (ERTO).

364

365

L'ERTO és un *mecanisme que permet la suspensió de contractes laborals o la reducció de la jornada laboral, de caràcter temporal*. (Ministeri de Drets Socials i Agenda 2030). La finalitat de l'expedient de regulació temporal d'ocupació és:

366

367

368

369

- Protegir la població amb contractes laborals que ha perdut el treball remunerat a causa de la COVID-19.

370

371

372

- Garantir a la població afectada amb contractes laborals el cobrament de prestacions.

373

374

- Protegir les empreses de la crisi provocada per la COVID-19.

375

376

377

4.5.3 Renda Mínima d'Inserció

378

379

La Renda Mínima d'Inserció es refereix als distints programes de què disposen les Comunitats Autònomes i les ciutats de Ceuta i Melilla dirigits a persones i famílies que no tenen recursos econòmics suficients per cobrir les necessitats bàsiques diàries i que, a més, van acompanyats d'un procés d'intervenció social. Cal afegir que, en algunes ocasions, aquests programes van vinculats amb processos d'inserció laboral. (Ministeri de Sanitat, Consum i Benestar Social, 2019).

380

381

382

383

384

385

Pel que fa a les Illes Balears, la Renda Mínima d'Inserció està establerta en el Decret 4/2020 del 20 de març, en què instaura mesures urgents en matèria de Serveis Socials per fer front a l'impacte de la COVID-19, i en el Decret 6/2020 d'1 d'abril on s'estableixen mesures socials urgents per pal·liar els efectes de la situació creada per la pandèmia. Les mesures proposades han tingut l'objectiu de garantir, a la població en situació de vulnerabilitat de les Illes Balears, uns ingressos mínims per facilitar l'accés a productes de primera necessitat mitjançant l'aportació d'una prestació econòmica ajustada al nombre de membres de la unitat familiar. (BOIB, 16 de juny del 2020) .

386

387

388

389

390

391

392

393

4.5.4 Renda Social Garantida (RESOGA).

394

395

La Renda Social Garantida és una prestació econòmica dirigida a unitats de convivència en situació de vulnerabilitat econòmica. Aquest tipus de renda està establerta en el Decret 4/2020 i en el Decret 6/2020 en matèria de Serveis Socials com a conseqüència de la COVID-19. Per poder accedir a la RESOGA s'han de complir una sèrie de requisits: (GOIB,2021).

399

400

- Persones entre 18 i 23 anys amb menors o discapacitats al seu càrrec.

401

402

- Persones entre 23 i 65 anys.

403

404

- Majors de 65 anys que no puguin accedir a la prestació, tant contributiva com no contributiva, de jubilació.

405

406

407

- No tenir dret a la prestació de l'Ingrés Mínim Vital o segons el Barem sigui menor.

408

409

410

4.5.5 Prestació Social COVID-19

411

412

La prestació Social de la COVID-19 és una prestació de tipus econòmica dirigida a famílies en situació de vulnerabilitat i sense cap tipus d'ingressos, residents d'algun municipi de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i que disposen de compte bancari, per la qual cosa no pot accedir a la RESOGA. La prestació està establerta en el Decret 4/2020 I 6/2020.

413

414

415

416

417

Aquesta prestació està finançada per la Conselleria d'Afers Socials i Esports i la concedeix l'entitat Càritas de Mallorca a unitats familiars proposades pels Serveis Socials Comunitaris Bàsics o entitats del Tercer Sector Social. (GOIB, 2021).

418

419

420

421

4.6 Conseqüències de la COVID-19 dins les ajudes d'emergència social.

422

423

L'estat d'alarma i la crisi provocada pel virus han afectat totes les esferes, tant polítiques, socials com econòmiques. En matèria de Serveis Socials Comunitaris Bàsics no ha estat l'excepció, sobretot dins les ajudes i prestacions d'urgència social.

424

425

426

427

La crisi de la COVID-19 ha commogut la vida diària de la població i, com s'ha esmentat anteriorment, els Serveis Socials Comunitaris Bàsics, tant econòmicament com socialment. Les ajudes d'urgència social s'han vist desbordades a causa de l'augment de la població vulnerable que ha perdut el seu lloc

428

429

430 laboral i no pot fer front a les despeses i les necessitats bàsiques diàries, ja sigui l'alimentació, la
431 higiene i vestimenta, el lloguer o les despeses de la llum, gas i aigua.

432

433 Per això, tant el Govern Estatal com el govern de les diferents Comunitats Autònomes ha desenvolupat
434 normatives i marcs legals per fer front a les conseqüències severes que ha ocasionat la crisi de la Covid-
435 19 a la població espanyola i, en particular, a la situació dels Serveis Socials.

436

437 A causa de l'augment de població vulnerable, cada municipi, dins l'àmbit dels Serveis Socials, s'ha
438 vist amb l'obligació de reforçar la seva gestió amb diferents professionals, a fi de fer front a l'augment
439 de les demandes socials. A més a més, des dels Serveis Socials s'ha donat importància a atendre
440 aquelles persones més vulnerables socialment i econòmica, per així millorar i canviar la seva qualitat
441 de vida, oferint-los assessorament, gestió i informació sobre ajudes i prestacions. Cal esmentar també
442 la implicació d'entitats del tercer sector que, amb el seu suport econòmic, han col·laborat en l'ampli
443 ventall de demandes relacionades amb les situacions de necessitat, a fi de millorar la qualitat de vida
444 que s'ha vist afectada negativament a causa de la pandèmia.

445

446 **5. Marc Normatiu**

447 En aquest treball s'ha de fer referència a les principals lleis i decrets que intervenen dins l'àmbit dels
448 serveis socials comunitaris bàsics, sobretot en matèria de prestacions econòmiques. La legislació que
449 s'ha tenir en compte és:

450

451

452 ○ *La Llei Orgànica 2/1983, de 25 de febrer, de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, suposa*
453 *l'establiment d'un sistema d'autogovern i la consolidació del principi de cooperació entre els pobles*
454 *que formen part de la comunitat insular. (BOE, 1983).*

455

456 ○ *La llei Orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de la reforma de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears.*
457 *(BOE, 2007) esmenta, en l'article 70, de les competències pròpies en l'àmbit dels serveis socials i de*
458 *l'assistència social.*

459

460 ○ *Art. 26 de la Llei 20/2006, de 15 de desembre, municipal i de règim local de les Illes Balears, atorga*
461 *als municipis, a més de les competències derivada de la legislació bàsica de l'estat i de l'exercici*
462 *de les que puguin ser delegades, la regulació i prestació dels serveis d'atenció a les persones, dels*
463 *serveis socials públics d'assistència primària i foment de les polítiques d'acollida de les persones*
464 *immigrades i la regulació i desenvolupament de procediments, estructures organitzatives i*
465 *polítiques per a la participació ciutadana en la vida local, així com l'elaboració i aprovació de*
466 *programes de foment de voluntariat i associacionisme. (BOIB, 18 de juny del 2009).*

467



- 468 ○ L'art. 25 del Capítol III De la Llei 4/ 2009, de l'11 de juny dels serveis socials de les Illes Balears.
- 469
- 470 ○ Decret llei 4/2020, de 20 de març, pel qual s'estableixen mesures urgents en matèria de contractació,
- 471 convenis, concerts educatius i subvencions, serveis socials, medi ambient, procediments administratius
- 472 i pressuposts per fer front a l'impacte econòmic i social de la COVID-19.
- 473
- 474 ○ Decret llei 6/2020, d'1 d'abril, pel qual s'estableixen mesures socials urgents per pal·liar els efectes
- 475 de la situació creada per la COVID-19.
- 476
- 477
- 478 ○ Acord del Consell de Govern de 20 de març de 2020 pel qual es disposa la distribució de targetes de
- 479 prepagament per a infants usuaris del servei de menjador escolar i beneficiaris dels ajuts
- 480 individualitzats de menjador per al curs escolar 2019-2020.
- 481
- 482 ○ Acord del Consell del Govern d'1 de maig de 2020 pel qual es disposa la distribució de targetes de
- 483 prepagament per a famílies d'alumnes en situació de vulnerabilitat econòmica.
- 484
- 485 ○ Art. 28 de Real decret llei 11/2020, de 31 de març, per qual s'adopten mesures urgents complementàries
- 486 en l'àmbit social i econòmic per fer front a l'COVID-19, és aplicable al bo social atorgat als
- 487 consumidors vulnerables que s'hi preveuen, tota la normativa vigent sobre el bo social i, en particular,
- 488 la recollida en la Llei 24/2013, de 26 de desembre, del Sector Elèctric, en el Reial Decret 897/2017,
- 489 de 6 d'octubre, i en l'Ordre ETU / 943/2017, de 6 d'octubre.
- 490
- 491
- 492
- 493
- 494

495 **6. Objectius de la investigació**

496

497 L'objectiu principal d'aquesta investigació és la resposta per part dels serveis socials comunitaris

498 bàsics a la població sobre les ajudes d'urgència social a la zona nord-pla de Mallorca en la situació de

499 Covid-19. A part de l'objectiu general o principal, dins la investigació també hi ha objectius secundaris

500 o específics com:

501

- 502 ○ Avaluar els recursos disponibles dels serveis socials per donar cobertura a les necessitats
- 503 bàsiques de la població en la situació de COVID-19.
- 504
- 505 ○ Quines altres entitats o institucions donen resposta o cobreixen les ajudes d'emergència social
- 506 que té la població.
- 507

- 508 ○ Avaluar si els recursos donen resposta immediata o en un temps distribuït en terminis a les
509 necessitats bàsiques.
510

511 **7. Hipòtesis**

- 512 - Els serveis socials comunitaris bàsics no poden donar resposta al gruix de la població que té
513 vulnerades les necessitats bàsiques ocasionades per la situació de coronavirus.

514

- 515 - Els recursos disponibles per part dels serveis socials comunitaris bàsics són insuficients per
516 cobrir la població necessitada.

517

- 518 - Els treballadors socials dels Serveis Socials Comunitaris Bàsics, a causa del context de crisi
519 de la COVID-19, es troben desbordats per atendre la multitud de població amb mancances.

520

521

522

523 **8. Metodologia**

524

525 En primer lloc, s'ha procedit a realitzar una recerca d'articles relacionats amb els temes que interessin
526 i que es volen desenvolupar i estudiar: ajudes d'urgència social, prestacions socials, necessitats
527 bàsiques, conseqüències de la COVID-19 per als serveis socials. A partir dels articles recopilats, s'ha
528 adquirit informació per elaborar el marc teòric. Les pàgines i els articles cercats s'han trobat a través
529 de diversos mitjans: Google acadèmic, articles elaborats a la Universitat de les Illes Balears i, per
530 últim, a través de les pàgines oficials tant a nivell estatal com autonòmic

531

532 En segon lloc, s'ha realitzat una investigació qualitativa a través del desenvolupament d'entrevistes
533 als diferents professionals del municipi 1, municipi 2, municipi 3 i municipi 4. Les preguntes
534 realitzades estaven enfocades a la resposta per part dels serveis socials comunitaris bàsics d'aquests
535 municipis sobre les ajudes d'urgència social, durant i després de la COVID-19, a més d'avaluar els
536 recursos disponibles, les entitats i institucions que cobreixen aquestes ajudes i si aquestes donen
537 resposta a curt, mitjà o llarg termini. (Entrevistes dins els Annexes).

538

539 Per últim, amb la realització de les diferents entrevistes als municipis, s'ha elaborat una anàlisi amb
540 les diferents aportacions dels professionals que treballen en els serveis socials comunitaris bàsics.
541 Aquesta anàlisi s'ha anat desenvolupant mitjançant una taula, dividida en categories i altres taules,
542 sobre els continguts analitzats de què han parlat els professionals entrevistats.

543

544

545

546

9. Anàlisi de dades/ resultats

547

548

9.1 Recursos

549

550

Els recursos que disposen els municipis són importants a l'hora de donar cobertura a les necessitat bàsiques de la població. Per això, a través de les entrevistes qualitatives que hem realitzat.

551

552

553

Taula 3. Recursos per part dels serveis socials de cada municipi.

TS	REFERÈNCIA	LÍNIA
TS 1	“Hi va haver unes ajudes a nivell autonòmic de lloguer, especial Covid-19 i després les ajudes RESOGA especial Covid, que varen durar dos mesos, de juliol a agost”	(768-769)
TS 2	“Si tenim un banc d'aliments, que és un recurs que estava obsolet i estàvem en tràmits externalització del servei i que el duqués una entitat del tercer sector, perquè noltros consideràvem en aquell moment que aquest nivell assistencial tan bàsic no era una funció pròpia dels serveis socials comunitaris”	(900-903)

TS 3	“ajuda tipus d’ajuda que també varen ser bastant grossos va ser tot el tipus de despeses de llum”	(996)
TS 4	“donen resposta a moltes de coses, però hi ha un pressupost, per exemple tot lo que són aliments, consum, però sempre si hi ha pressupost i a vegades ho hem pogut donar, i a vegades no. També donam resposta a rebuts de lloguer, rebuts d’aigua, coses bàsiques, però tot té una escala de prioritats”	(1096-1098)

554

555

556

557

558

559

560

561

562

563

564

565

566

567

568

Tots els municipis entrevistats donen resposta a situacions de necessitat per part de la població per pal·liar la situació de vulnerabilitat que està passant. Com a conseqüència de la COVID-19, aquestes recursos que disposen s’han vist enfortit com per exemple el banc d’aliments o les ajudes per pagar rebuts de lloguer, aigua, gas i llum, ja que són necessitats bàsiques de la població.

A part d’aquests recursos que disposen, han sorgit altres recursos per poder donar un benestar a la població són les ajudes de la RESOGA especial COVID-19 per poder fer front a les conseqüències del SARS-COV 2, a més a més tota l’ajuda per la tramitació per poder percebre prestacions econòmiques com l’ingrés mínim vital o d’informació i orientació en el cas de la persona demandant tingui accés a l’ERTE.

9.2 Volum de feina dels professionals

Taula 4. Augment del volum de feina dels professionals dels serveis socials.

TS	REFERENCIA	LINEA
TS 1	“Se va fer un poc de supervivència en	(766-768))



	<p>aquell moment, perquè la gent no tenia feina i necessitaven aliments i per això va augmentar el nivell i el volum de feina, jo diria que per 3 o 4 vegades més”.</p>	
TS 2	<p>“Noltros teníem una cartera de clients de alomillor a nu 2019 de unes 300 persones a nu banc d'aliments, i amb el covid-19, ja per l'agost 2020 ja teníem 2000 persones, clar això se va fer inviable i ho torna'm a gestionar noltros, Tenim a prop de 2500 persones usuàries del banc d'aliments”</p>	(904-907)
TS 3	<p>“de la mancomunitat juntament amb un conveni amb l'IMAS vàrem augmentar el pressupost i també aquest pressupost va fer poder contractar una professional durant mig any per donar suport als professionals.”</p>	(988-990)
TS 4	<p>“mai és suficient depenguent de la circumstància, per exemple la situació que hem viscuda se fa</p>	(1103-1105)

	difícil pensar que és suficient”	
--	-------------------------------------	--

569

570

A la següent taula es pot observar el càrrec de feina per part dels professionals dels serveis socials durant i com a conseqüència del COVID-19.

572

573

A causa de la situació de pandèmia que s'està vivint actualment, els professionals dels serveis socials comunitaris bàsics han augmentat el volum de feina per poder fer front a totes les demandes rebudes per part de la població. Per això a molts de serveis socials de diferents municipis s'ha augmentat el pressupost per fer front a la gran quantitat d'ajudes que s'estan donant, i també s'ha augmentat el personal. Encara que s'hagi augmentat tant el pressupost com el personal professional per fer front a les diferents demandes rebudes per part de la població, no és suficient per abarcar tanta població, ja que aquest augment de persones que accedeixen a ajudes ha estat desorbitat i no hi ha mans suficients per abarcar tanta població.

581

582

9.3 Perfil dels demandants

583

584

Taula 5. Tipus de perfils que accedeixen als Serveis Socials.

TS	REFERENCIA	LÍNIA
TS 1	“Jo crec que amb el Covid ha canviat totalment el perfil, sobretot a nu moll sí que el perfil era treballador de temporada que s'ha quedat sense feina, però a Pollença no hi ha un perfil clar, si que sol ser en general famílies entre 30- 45 anys, però no hi ha un perfil determinat de home o dona, estrangera o nacional”	(824-827)
TS 2	“abans estava molt definit, el perfil d'usuari , però amb la pandèmia s'ha desdibuixat totalment i ara és un altre son persones que normalment que no tenien feina però temporal, i durant tot aquest temps s'ha desdibuixat, no te res a veure	(946-948)

	els usuaris que teníem i els usuaris que tenim ara”	
TS 3	“Des de la mancomunitat sempre ho hem definit dins el nostre reglament com un serveis socials universals, és a dir, tothom té accés i el perfil ara ha canviat amb l’aspecte en que les persones en un moment tenen feina amb contractes temporals de temporada turística i no ha pogut començar i a més d’altre gent que té necessitats bàsiques”	(1045-1048)
TS 4	“població autòctona, que no teníem registrada”	(1123)

585

586

A través de les entrevistes qualitatives realitzades als diferents professionals de diferents municipis han parlat del perfil del demandant de les ajudes d’urgència social i el canvi de perfil que s’ha produït com a conseqüència del SARS-COV 2.

587

588

589

590

Tots els professionals han arribat a la conclusió que el perfil del demandant ha canviat, i ha passat de persona o família que no tenen ingressos econòmics per fer front a les necessitats bàsiques i la nacionalitat solia ser estrangera, ha passat a persona o família ja sigui autòctona o estrangera, que a causa de la pèrdua de feina o perquè tenen contractes temporals a causa de la situació de pandèmia que s'està vivint i que anteriorment no estava registrada dins els serveis socials.

591

592

593

594

595

596

Aquest succe ha provocat que moltes famílies accedeixin als serveis socials per primera vegada i provoqui que els professionals dels serveis socials tinguin un volum de feina major, ja que a part de les famílies que anteriorment accedien als serveis socials s’ha sumat aquest nou tipus de perfil.

597

598

599

600

9.4 Duració de la sol·licitud de les ajudes.

601

602

Taula 6. Duració de la sol·licitud d'ajudes

603

604

Les ajudes que les persones o famílies sol·liciten tenen una duració entre que demanen l’ajuda fins que poden accedir a l’ajuda.

605



TS	REFERÈNCIA	LÍNIA
TS 1	“depèn del tipus d’ajuda, si és d’aliments es bastant rapid, se fa la gestió es da l’informe, i a la setmana aquella persona ja pot venir a cercar aliments. Si és una ajuda econòmica si que tarda una mica més, ja que ha de passar per junta de govern s’ha d’aprovar, i si que tarda bastant més, alomilor 2-3 setmanes”	(833-837)
TS 2	“Per que m’entenguis les ajudes econòmiques tarden moltíssim, perquè hi ha una burocratització, en canvi lo del banc d’aliments es immediat.”	(919-920)
TS 3	“la resoga per exemple du el seu procés tant administratiu, noltros lo que hem fet, ha estat que aquestes ajudes poguessin tenir un procés ràpid, es a dir tramitar-ho amb una setmana o 10 dies, però això només les ajudes d’emergència “	(1053-1055)

TS 4	“amb això tenim una facilitat important amb la coordinació que tenim”	(1123)
-------------	---	--------

606

607

608

609

610

611

612

613

614

615

616

617

618

619

620

621

622

623

A través de la següent taula s’observa que les ajudes d’urgència social no tenen una resposta real, és a dir, immediata, sinó que han de passar un cert temps perquè l’individu o família que vulgui accedir a una ajuda a causa d’una necessitat bàsica tingui que esperar per poder accedir a ella.

Encara que, hi ha diferències depenent de l’ajuda que es demana, per una banda si una ajuda ja sigui de banc d’aliments o per pagar el suministre de llum, aigua, gas o pagar els rebuts del lloguer a través del serveis socials, l’accés a aquestes ajudes de primera necessitat és relativament curta, entre 7 i 10 dies, i amb el tema de la situació de pandèmia a causa de la COVID-19 aquesta duració per accedir a ajudes de primera necessitat s’ha reduït provocant els demandants tinguin accés a les ajudes en poc temps. Per altre banda, si l’ajuda que es sollicita és de caire administratiu, com per exemple la tramitació de l’ingrés mínim vital o la RESOGA, la duració per poder percebre aquestes prestacions és relativament llarg, pot passar entre 1 mes i 2 mesos. Aquesta situació és a causa de la burocratització dels serveis públics, ja que aquesta prestacions no depene de l’Ajuntament.

9.5 Ajudes que han ocasionat més demanda.

Tabla 7. Ajudes que han ocasionat més demanda.

TS	REFERENCIA	LÍNIA
TS 1	“Aliments, ajuda d’aliments perquè no tenen suficient líquid per poder comprar menjar, o simplement perquè han de pagar el lloguer i lo poc que li queden no li basta per fer la compra.”	(859-860)
TS 2	“les ajudes de lloguer.”	(956)
TS 3	“ara mateix la del lloguer”	(1061)
TS 4	“La d’alimentació i la de subministra de lloguer.”	(1035)

624

625

Com es pot observar a l'anterior taula, els aliments i les prestacions per pagar el lloguer són les ajudes que han ocasionat més demanda, ja que són ajudes de caire econòmic i no tenen els suficients recursos per poder cobrir les necessitats bàsiques com productes alimentaris de primera necessitat i els rebuts del lloguer.

629

630

Aquestes ajudes han canviat arrel de la situació pandèmica ocasionada per la COVID-19, ja que anteriorment les ajudes que es donaven a la població era més variada com ajudes a la dependència, teleassistència, etc.

633

634

Per últim s'ha de mencionar que s'ha donat ajuda de caire més informatiu o administratiu per part dels professionals dels diferents municipis ja sigui ajuda amb tramitacions de l'ingrés mínim vital o la RESOGA o ajuda informativa per poder accedir a l'ERTE.

635

636

637

10. Conclusions

638

639

A mode de conclusions es pot destacar una sèrie d'aspectes després d'haver fet un anàlisi i una investigació sobre les experiències i les dades esmentades per els diversos professionals dels diferents municipis entrevistats:

640

641

642

643

- Es pot destacar que encara que els recursos i els pressupostos han augmentat com a conseqüència de la COVID-19, no s'ha augmentat o s'ha augmentat de manera pobra el personal per paliar tota la situació de vulnerabilitat que ha creat la situació pandèmica que s'ha viscut.

646

647

- Un altre aspecte a tenir en compte és que encara que hi ha hagut una situació de pandèmia que ha ocasionat que moltes famílies estiguessin en situació de necessitat, ha estat la resposta dels individus de manera privada o de diferents entitats per donar resposta a la situació de dificultat.

648

649

650

651

- Per acabar s'ha de mencionar la resposta dels professionals dels serveis socials comunitaris bàsics, ja que encara que el volum de feina ha augmentat considerablement, la seva feina no ha acabat i encara que els recursos fossin insuficients han fet tot el que estava a la seva mà per poder cobrir totes les necessitats demandades per part de la població que es trobessin en situació de vulnerabilitat.

652

653

654

655

656

11. Referències

657

658

Euskadi.eus.(2021, 4 d'Abril). Ayudas de Emergencia Social.

659

https://www.euskadi.eus/ayuda_subvencion/2020/ayudas-de-emergencia-social-aes/web01-tramite/es

660

661



- 662 Conselleria d'Afers Socials i Esport.(2021, 22 d'Abril). Planificació i Serveis Socials.
663 https://www.caib.es/sites/normativaserveissocials/ca/planificacia_i_serveis_socials/
664
- 665 Butlletí Oficial de les Illes Balears.(2020, 20 de Juny). Decret llei 12 de 2020. Prestacions socials de
666 caràcter econòmic a les Illes Balears. BOIB n°112.
667 file:///C:/Users/mantp/Downloads/Versio_consolidada_DL_10-2020.pdf
668
- 669 Boletín Oficial del Estado. (2007, 28 de Febrero). Llei Orgànica 1 del 2007. Reforma del Estatuto de
670 Autonomía de las Islas Baleares. BOE n°52.[https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-](https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-4233)
671 [4233](https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2007-4233)
672
- 673 Generalitat Valenciana.(2021, 4 d'Abril).Ayudas de Emergencia
674 Social.<https://inclusio.gva.es/es/web/s.sociales/ayudas-de-emergencia-social>
675
- 676 Rosselló,J.(2020, 9 de Setembre). Prestacions econòmiques municipals.
677 https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/9_109906_2.pdf
678
- 679 Gallego,L., Jardí,A., Font,N., Olmedo, A., Manzano,M(2019).Reglament per a la gestió de les
680 prestacions econòmiques al món local.[https://www.diba.cat/documents/14465/17878/benestar-](https://www.diba.cat/documents/14465/17878/benestar-descarrega-mod_reglament_prestacions_eco-pdf.pdf)
681 [descarrega-mod_reglament_prestacions_eco-pdf.pdf](https://www.diba.cat/documents/14465/17878/benestar-descarrega-mod_reglament_prestacions_eco-pdf.pdf)
682
- 683 Baltasar,J.(2019, Novembre). Els Serveis Socials Comunitaris Bàsics.10 anys després de la llei 4/2009
684 de serveis socials de les Illes Balears. [https://www.revistaalimara.net/revista/wp-](https://www.revistaalimara.net/revista/wp-content/uploads/2019/11/ALIM_61_art_4-1.pdf)
685 [content/uploads/2019/11/ALIM_61_art_4-1.pdf](https://www.revistaalimara.net/revista/wp-content/uploads/2019/11/ALIM_61_art_4-1.pdf)
686
- 687 Ministro de Derechos Sociales y Agenda 2030(s.f) . Ingreso Mínimo Vital. Consultat el 25 d'Abril del
688 2021.<https://www.mscbs.gob.es/ssi/covid19/ingresoMinVital/home.htm>
689
- 690 Departament de Benestar i Drets Socials.(2017, 17 de Març). Cartera de Serveis Socials de
691 Mallorca.[https://www.imasmallorca.net/sites/default/files/2017-03-](https://www.imasmallorca.net/sites/default/files/2017-03-17%20IMAS%20cartera%20de%20serveis%20modificada%20periode%20informaci%C3%B3%20publica.pdf)
692 [17%20IMAS%20cartera%20de%20serveis%20modificada%20periode%20informaci%C3%B3](https://www.imasmallorca.net/sites/default/files/2017-03-17%20IMAS%20cartera%20de%20serveis%20modificada%20periode%20informaci%C3%B3%20publica.pdf)
693 [%20publica.pdf](https://www.imasmallorca.net/sites/default/files/2017-03-17%20IMAS%20cartera%20de%20serveis%20modificada%20periode%20informaci%C3%B3%20publica.pdf)
694
- 695 Sepeprestaciones.(s.f). Ayudas de Emergencia Social. Consultat el 4 d'Abril del
696 2021.<https://sepeprestaciones.es/ayudas-emergencia-social/>
697 Ayudas Sociales por COVID. (2020). Garantía de Ingresos.
698 http://www.caib.es/sites/covid19/es/garantaa_de_ingresos/
699



- 700 El Vendrell.(2013). Bases de la convocatòria per la concessió de prestacions d'urgència social dins
701 cada exercici econòmic.http://www.ccbp.cat/images/pdf/serveis_socials/bases_pus_2013.pdf
702
- 703 Ajuntament de Palma.(s.f). Condiciones para ser beneficiario de una ayuda social municipal. Consultat
704 el 25 d'Abril del 2021.
705 https://www.palma.cat/portal/PALMA/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/1_139076_2.pdf
706
- 707 Jefatura de Estado.(1983, 1 de Marzo). LLEI ORGÀNICA 2/1983, de 25 de febrer, d'Estatut
708 d'autonomia per a les Illes Balears. BOE n°51.[https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-
709 1983-6316](https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1983-6316)
710
- 711 Govern de les Illes Balears.(2020, 21 de Març) .Decret llei 4/2020, de 20 de març, pel qual
712 s'estableixen mesures urgents en matèria de contractació, convenis, concerts educatius i
713 subvencions, serveis socials,medi ambient, procediments administratius pressupost per fer front
714 a l'impacte econòmic i social del COVID-19. BOIB
715 N°40.file:///C:/Users/USUARI/Downloads/Versio_consolidada_DL_4-2020%20(1).pdf
716
- 717 Govern de les Illes Balears.(2020, 21 de Març).Decret llei 6/2020 de l'1 d'Abril, pel qual s'estableixen
718 mesures socials urgents per pal·liar els efectes de la situació creada per la COVID-19 i de foment
719 de la investigació sanitària. BOIB
720 n°46.file:///C:/Users/USUARI/Downloads/Versio_consolidada_DL_6-2020.pdf
721
- 722 Govern de les Illes Balears. (2006, 27 de desembre). Llei 20/2006. de 15 de desembre, municipal i de
723 regim local de les Illes Balears. BOIB
724 n°186.file:///C:/Users/USUARI/Downloads/Versio_consolidada_Llei_20-2006.pdf
725
- 726 Mestre, J.M.(2015).Percepción del bienestar profesional de las trabajadoras sociales de los servicios
727 sociales comunitarios de Mallorca. [tesis en intervención social y estado de bienestar, Universidad
728 de Navarra].RepositorioInstitucional.[https://academica-
729 e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/20853/Tesis%20Mestre%2C%20Joana%20Marc%20Ag.pdf
730 f?sequence=1&isAllowed=y](https://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/20853/Tesis%20Mestre%2C%20Joana%20Marc%20Ag.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
731
- 732 González,L.G.(2015)Ayudas de emergencia social en el municipio de Bailén.(trabajo de fin de grado).
733 Universidad de Jaén.[http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/1685/1/TFG-
734 Gonz%c3%a1lez%20Rodr%c3%adguez%2c%20Lorena.pdf](http://tauja.ujaen.es/bitstream/10953.1/1685/1/TFG-Gonz%c3%a1lez%20Rodr%c3%adguez%2c%20Lorena.pdf)
735
736
737
- 12. Annexes**

738
739
740
741
742
743
744
745
746
747
748
749
750
751
752
753
754
755
756
757
758
759
760
761
762
763
764
765
766
767
768
769
770
771
772
773
774
775
776

Entrevista municipi 1: municipi de Pollença

Jo: bon dia soc en Pau, estudiant del Grau de Treball Social, de la Universitat de les Illes Balears. El meu treball de fi de Grau és Ajudes D'emergència social sorgides a Mallorca com a conseqüència del Covid-1: zona nord-pla. En tot moment tot el que estam parlant és confidencial i vos passaré un consentiment perquè el signeu.

TS: Val

Jo: Primer m'agradaria abans de saber u canvis del Covid-19, vosaltres com definiríeu les Ajudes d'urgència social?

TS: Bé, jo ara mateix estic subcontractada a través de la fundació Pere Tarrés, que fan feina per l'Ajuntament, i jo quan vaig començar a fer feina, vaig començar amb un contracte d'una borsa de interinatge per mor del Covid-19. Jo mateixa ja era un recurs d'ajuda de emergència social a causa del Covid. Varen ampliar la plantilla, amb 3 treballadores socials. Aquí si, que treballa'm amb u dos nuclis que hi ha, una unitat de serveis socials a una zona i una altre a l'altre zona. Antes del Covid-19 havia una treballadora social a cada unitat i amb el Covid n'hi va ver dues una banda i tres a una altre.

Jo: Perfecte, i m'agradaria saber a que donen resposta aquestes ajudes?

TS: Des de l'Ajuntament hi havia **un servei d'ajuda d'aliments, i es vera que amb el Covid-19 es va veure desbordat**. És vera que després a nu moll funcionen amb unes targetes de supermercat, eren unes targetes com una targeta de crèdit amb un import, anàvem a nu super i pagaven amb aquesta targeta. A Pollença hi havia un banc d'aliments i es distribueix el menjar. Quan va passar tot lo del Covid, no podem fer entrevistes presencials, tot era per telèfon, n o podem firmar papers amb instàncies per demanar ajudes, per la protecció de dades. **Se va fer un poc de supervivència en aquell moment, perquè la gent no tenia feina i necessitaven aliments i per això va augmentar el nivell i el volum de feina, jo diria que per 3 o 4 vegades més. Va haver unes ajudes a nivell autonòmic de lloguer, especial Covid-19 i després les ajudes RESOGA especial Covid, que varen durar dos mesos de juliol a agost.**

Jo: Jo sobretot hem vaig basar molt amb el tema perquè quan passava per Pollença, després de poder sortir, a nu claustre vaig veure una coa immensa

TS: **si es que antes del Covid, hi havia vint o trenta famílies que venien a cercar aliments de forma regular, i amb el covid va haver un moment que hi havia 70 famílies que venien a cercar aliments i a nu moll encara més .**

777

778

Jo: m'has explicat mes o menys u recursos que teniu i disposeu per donar cobertura a la població...

779

780

Ts: un de els recursos que també es va veure augmentat, **va ser el tema de menjar a domicili per la gent major**, ja que no volien sortir per por a comprar, i és vera que aquesta ajuda va augmentar. Per altre banda, u tema d'ajuda a domicili, va disminuir, ja que la gent tenia por a en aquest cas una treballadora familiar externa dins el nucli de convivència. A nivell municipal poques ajudes més, ja que som un poble relativament petit, no som com Palma. **Algunes ajudes més serien més puntuals com per pagar rebuts de llum, rebuts d'aigua, per pagar mesos de lloguer o intervenir alguna vegada en cas de desnonament, però a nivell d'ajuda són aquestes.**

781

782

783

784

785

786

787

788

JO: Creus que aquestes ajudes que disposeu son suficients per abarcar a tanta població?

789

790

TS: No, òbviament u volum de feina supera el nivell d'ajudes que puguem tenir. Sí que és vera que ciutats com Palma, tenen una quantitat de recursos immensa en comparació a noltros. Ja te dic, fins el juliol que mos varen contractar a tres treballadores socials més, en comparació a antes, que n'hi havia una Pollença i una a nu moll, a nivell de feina a elles els hi passava per davant i no donen abast per tot u casos, i també se va afegir que havia un confinament, tot es feia via telefònica, a més de la feina administrativa que es va fer en retràs i clar a nivell personal i a nivell de recursos està bastant limitat i feim lo que puguem. Jajajajaj.

791

792

793

794

795

796

797

798

JO: I ara, m'agradaria saber si abans del Covid, han canviat molt aquestes ajudes d'emergència i en que s'han modificat?

799

800

801

TS: el tema de menjar a domicili és exactament lo mateix, si que han augmentat els nombre d'usuaris. El tema de bancs d'aliments, ja te dic que a nu moll van amb unes targetes de supermercat amb un import, se varen llevar aquestes targetes se va crear un CDA, i les famílies passen una entrevista i depenent de les persones del nucli familiar i una sèrie de barems i se lis dona uns punts, i amb aquests punts van al CDA i agafen els aliments que ells necessitin. A Pollença funciona'm d'una altre manera, fem una revisió d'informació i depenent de les persones que son, des d'un banc d'aliments els hi dona una bossa amb una quantitat de menjar i productes determinat.

802

803

804

805

806

807

808

809

810

Jo: Passant ara a un plantejament diferents, a les necessitats que no donau abast o no podeu cobrir hi ha entitats o institucions que vos cobreixen?

811

812

813

TS: En tema d'aliments el principal aportador es Creu Roja, també hem tingut moltíssimes donacions de entitats privades de Pollença, de moltíssima, i inclús a nivell individual. En tema de desnonament,

814



815 quan el tema ha passat a judicial, la treballadora social d'Inca s'encarrega, però en general noltros ens
816 fem càrrec de tot el que puguem. Sí que és vera que feim derivacions, com per exemple, el servei
817 d'orientació laboral, ja que no en tenim, i ho deriva'm a fundació deixalles o fundació diagrama o al
818 SOIB.

819

820 Jo: També una pregunta de la població que cobriu, hi ha un perfil exacte dels demandants o quin sol
821 ser el perfil?

822

823

824 TS: Jo crec que amb el Covid ha canviat totalment el perfil, sobretot a nu moll sí que el perfil era
825 treballador de temporada que s'ha quedat sense feina, però a Pollença no hi ha un perfil clar, si que sol
826 ser en general famílies entre 30- 45 anys, però no hi ha un perfil determinat de home o dona, estrangera
827 o nacional.

828

829 JO: Quan donau l'ajuda a una resposta de necessitat, sol ser una resposta real , es a dir al moment, o
830 passa un determinat temps?

831

832

833 TS: depèn del tipus d'ajuda, si és d'aliments es bastant rapid, se fa la gestió es da l'informe, i a la
834 setmana aquella persona ja pot venir a cercar aliments. Si és una ajuda econòmica si que tarda una
835 mica més, ja que ha de passar per junta de govern s'ha de aprovar, i si que tarda bastant més, alomilor
836 2-3 setmanes. Si és una necessitat econòmica molt urgent, un tall de llum, noltros ens posa'm en
837 contacte amb la companyia, i demana'm que es faci un aplaçament del pagament o pagar fraccionat

838

839 Jo: el procediment. Com el duis el procediment, és la mateixa d'abans o ha canviat?

840

841

842 TS: És la mateixa que abans, durant el confinament es feia via telefònica, i ara entra dins el sistema
843 del Serveis Socials, es fa una primera entrevista, per conèixer el cas i la seva situació, i depenent de
844 la demanda se l'hi explica quines ajudes pot accedir i en funció del que l'usuari necessiti i nosaltres
845 detectem es fa una informe, se registri LA historia social integrada i a partir de qui se fa a través d'una
846 via o una altre. Si es tramitar una RESOGA, se li diu que ha de dur i noltros mateixos li donam sortida
847 cap a la Conselleria, si es el tema d'alimentació, se li demana la documentació, se li dona un marge
848 d'una setmana perquè pugui reunir els papers, els duu a l'oficina, es fa el barem i si entra se li dona
849 l'ajuda.

850

851

852



- 853 Jo: I per acabar, quina es la demanda actualment
- 854
- 855 TS: L'ajuda més demandada?
- 856
- 857 JO: Sí
- 858
- 859 TS: **Aliments, ajuda d'aliments perquè no tenen suficient líquid per poder comprar menjar, o**
- 860 **simplement perquè han de pagar el lloguer i lo poc que li queden no li basta per fer la compra.**
- 861 Orientació laboral per trobar feina i ajudes econòmiques per pagar rebuts de llum , aigua i lloguer.
- 862
- 863 Jo: I abans de la Covid-19?
- 864
- 865 TS: Abans no era tants aliments, era més variat, com per sol·licitar la dependència o sol·licitar la
- 866 minusvalia
- 867 Jo: Idò ja està. Moltíssimes gràcies pel teu temps.
- 868
- 869
- 870 Ts: Gràcies a tu.
- 871
- 872
- 873
- 874 **Entrevista municipi 2: (via telefonica) - municipi de Alcúdia**
- 875
- 876 JO: Abans de passar amb l'entrevista, volia presentar-me. Soc en Pau, soc estudiant del Grau de
- 877 Treball Social a la UIB, i estic realitzant el meu treball de fi de grau sobre les ajudes d'urgència social
- 878 sorgides a Mallorca com a conseqüència de la COVID-19: zona nord-pla. Tot el que parlem avui serà
- 879 confidencial, i al finalitzar l'entrevista te'n passaré per correu el consentiment.
- 880
- 881
- 882 TS: Perfecte.
- 883
- 884 Jo: En els serveis socials d'Alcúdia, com definíreu les ajudes d'urgència social?
- 885
- 886 TS: Com els definirem?
- 887 JO: Sí.
- 888 TS: Talment com està a nu reglament, el nostre reglament té una definició, que si vols t'ho llegeix. La
- 889 definició és aquelles aportacions dineràries que tenen com a finalitat atendre determinades situacions



890 de necessitat en què es troben les persones que no disposen de recursos econòmics suficients per fer-
891 hi front i no estan en condicions d'aconseguir-ne o rebre d'altres fonts.

892

893 JO: A què donem respostes aquestes ajudes?

894 TS: **A necessitats bàsiques, necessitats socials i necessitats d'emergència. Hi ha una diversitat i en**
895 **front del reglament. A nu reglament voreu que és objecte de subvenció, i voreu tots u conceptes**
896 **d'ajudes d'emergència social**

897

898 Jo: I de quins recursos disposau, si teniu banc d'aliments...?

899

900 TS: **Si tenim un banc d'aliments, que és un recurs que estava obsolet i estàvem en tràmits de**
901 **externalització del servei i que el dugués una entitat del tercer sector, perquè noltros consideràvem en**
902 **aquell moment que aquest nivell assistencial tant bàsic no era una funció propi dels serveis socials**
903 **comunitaris. Noltros estàvem en contacte amb una entitat perquè gestionés u banc directament, noltros**
904 **fèiem una aportació econòmica i ells ho gestionaven tot. Noltros teníem una cartera de clients de**
905 **alomillar a nu 2019 de unes 300 persones a nu banc d'aliments, i amb el covid-19, ja per l'agost 2020**
906 **ja teníem 2000 persones, clar això se va fer inviable i ho torna'm a gestionar noltros, Tenim a prop de**
907 **2500 persones usuàries del banc d'aliments.**

908

909 Jo: Els recursos de què disposeu, creis que són suficients per donar cobertura a la població?

910

911 TS: **El recurs com a tal si que és suficient, hi ha doblers suficients, s'inverteixen els doblers necessaris**
912 **perquè no s'esgotin, tenim un banc d'aliments, tenim ajudes específiques com avals de farmàcia, avals**
913 **energètics de butano, de llum, avals de transport. Lo que no tenim són mans suficients per gestionar**
914 **aquests recursos, no és que siguem pocs professionals, sinó que per accedir en aquests recursos la**
915 **norma està molt burocratitzada. Podem tramitar ajudes econòmiques de subsistència bàsica de**
916 **necessitat bàsica, però el tràmit, entre que arriba la persona i la persona ha cobrat l'ajuda, ha de passar**
917 **70 ítems, és a dir, 70 tasques associades en aquesta tramitació, hem de pensar que hi ha ajuntaments**
918 **que no tenen reglament, per això noltros tenim una burocratització tal que des de que se fa la sol·licitud**
919 **i fins que se cobra l'ajuda, poden esperar fins a 2 mesos. Per que m'entenguis les ajudes econòmiques**
920 **tarden moltíssim, perquè hi ha una burocratització, en canvi lo del banc d'aliments es immediat.**

921

922 JO: Creus que ha canviat les ajudes després de la COVID-19?

923

924 TS: La quantitat?

925

926 JO: Sí.

927



- 928 TS: La quantitat ha augmentat un 300% durant el 2020, i en el 2021 hem gastat encara el doble que el
929 2020. Perquè et facis una idea. En el 2020 vàrem gastar 300.000 euros i en 2021 hem gastat 400.00
930 euros.
- 931
- 932 Jo: És una barbaritat.
- 933 Jo: Teniu entitats o institucions del tercer sector que cobreixen les necessitats que cobriu?
- 934 TS: Noltros no, a nivell bàsic, de nivell purament assistencial, hi ha creu roja, proveeix aliment des de
935 u seu banc d'aliments, hi ha una altre entitat que s'ha instal·lat fa poc, i no treballa amb noltros que és
936 HOPE, sabem que donen aliments un dia a la setmana, però no sabem amb quins criteris i poca cosa
937 més, perquè Caritas té una intervenció mínima, no hi ha incidència a nu nostre municipi. Però tot el
938 pes econòmic d'aquest municipi el suport a l'Ajuntament., son doblers públics.
- 939
- 940 JO: Hi ha aportacions o donacions individuals?
- 941
- 942 TS: N'hi ha molt poques de donacions en aquest municipi, no hi ha una dinàmica de fer donacions.
- 943
- 944 Jo: Saps si hi ha un perfil establert de la població que rep aquestes ajudes?
- 945
- 946 Ts: **Abans estava molt definit, el perfil d'usuari , però amb la pandèmia s'ha desdibuixat totalment i**
947 **ara és un altre son persones que normalment que no tenen feina però temporal, i durant tot aquest temps**
948 **s'ha desdibuixat, no te res a veure els usuaris que teníem i els usuaris que tenim ara.**
- 949
- 950 Jo: I per últim, teniu algun procediment?
- 951
- 952 Ts: Tenim un reglament i marca el procediment administratiu
- 953
- 954 JO: Quina ha estat l'ajuda d'emergència social que ha rebut més demanda?
- 955
- 956 TS: **Les ajudes de lloguer.**
- 957
- 958 Jo: Anteriorment era la mateixa o ha canviat?
- 959
- 960 TS: Ha canviat, antes era la de subsistència bàsica.
- 961
- 962 Jo: Doncs ja està, moltíssimes gràcies per el vostre temps
- 963
- 964 TS: Gràcies a tu.
- 965



966 **Entrevista 3 (via telefònica) - municipi mancomunitat des pla**

967 **Jo:** Bon dia primer de tot em presentaré, soc en Pau Torres Palou, estudiant del Grau de Treball Social
968 a la Universitat de les Illes Balears i estic realitzant el meu treball de fi de grau sobre les ajudes
969 d'urgència social sorgides a Mallorca com a conseqüència de la COVID-19: zona nord-pla. Tot el què
970 direm aquí és estrictament confidencial i al final de l'entrevista vos passaré un consentiment.

971
972 **Ts:** Bon dia

973
974 **Jo:** Et faré una sèrie de preguntes per saber les conseqüència de la COVID en les ajudes d'urgència
975 social, et pareix bé?

976
977 **TS:** Me pareix molt bé, podem començar quan vulguis.

978
979 **JO:** Perfecte, primer m'agradaria saber què és per vosaltres les ajudes d'urgència social? Com ho
980 definiríeu?

981
982 **TS:** Mira per noltros, quan va començar tot el tema del covid hi va haver diferents tipus d'ajudes i
983 varem fer feina a nivell d'equip per veure amem com ho podríem fer, i de quina manera ho podíem
984 gestionar ràpid i de fàcil accés, ja que va sortir a un moment donat on la gent estava pendent de fer
985 feina per tema del turisme i ja no varen començar. Aleshores tot el tema d'estalvis ja estaven acabats,
986 lo que varem fer va ser per una banda, **hi va haver les ajudes covid, que son la RESOGA COVID-19,**
987 **que tramitava i era de molt fàcil tramitació i va durar tres mesos, abril, maig i juny** i després per part
988 de la mancomunitat juntament amb un conveni amb l'IMAS varem augmentar el pressupost i també
989 aquest pressupost va fer poder contractar una professional durant mig any per donar suport als
990 professionals. A un principi, la nostra atenció era de tipus telefònica, i en el mes de juny i juliol no
991 varem començar amb la presencial, aleshores les ajudes les varem fer que poguessin ser ràpid i fàcil
992 de tramitar. Per exemple la gent mos **demanava ajudes de lloguer**, per exemple dins l'any 2020 la
993 mancomunitat ha donat unes ajudes en valor de 140.000 euros, lo que primer varem fer va ser fer amb
994 la **prevenció sobretot amb el tema de habitatge**, i lo que varem fer es que el tema de lloguer era
995 primordial i això a la llarga mos ha anat bé perquè hi ha hagut molt pocs desnonaments, una altre
996 **ajuda tipus d'ajuda que també varen ser bastant grossos va ser tot el tipus de despeses de llum.** Les
997 ajudes es varen donar a traves d'ajudes perquè no es tallés el llum i la segona tramitat es bo social de
998 GESA per les persones més vulnerables i després havia altres tipus d'ajudes però aquestes són les més
999 destacades

1000
1001 **Jo:** I disposau d'altres ajudes per cobrir les necessitats bàsiques, tipo banc d'aliments?

1002



1003 TS: Bueno, un altre tipus és lo del banc d'aliments. Lo del banc d'aliments se va reforçar a través dels
1004 ajuntaments comprant aliments que complementaven al banc d'aliments, sobretot frescos, i també
1005 arribant acords amb fundacions per que mos poguessin dur aquests aliments, també en pagesos que
1006 mos diuen patates, etc. També hi va haver ajuntaments, que lo que varen fer va ser un xec a través d
1007 e la caixa allà von la gent disposava d'una quantitat econòmica en aquest xec per aliments i podrien
1008 anar a comprar-los a qualsevol lloc, sobretot aliments de primera necessitat i llavor havien de dur la
1009 factura.

1010
1011 Jo: D'acord, i creis que són suficients aquestes ajudes per cobrir a tota la població?

1012
1013 Ts: Per noltros mos han augmentat el pressupost i per noltros, és a dir, dins la mancomunitat, de
1014 moment va bé. Per noltros a parte tramitam l'ingrés mínim vital, la RESOGA, aquestes són ajudes que
1015 complementen, i no son ajudes periòdiques sinó ajudes puntuals en un moment determinat.

1016
1017
1018 Jo. Creis que les ajudes d'urgència social en si han canviat com a conseqüència del covid-19?

1019
1020 TS: Mira, noltros hem passat dues crisis molt pronunciades. Una va ser la de 2008 que en aquests
1021 moment no teníem pressupost per res. Aquesta crisis econòmica i sanitària actualment, hem tingut molt
1022 de pressupost, hem pogut fer feina molt diferent a la crisis del 2010 i que va ser molt dura. Aquesta ha
1023 estat dura, però a nivell de serveis socials hem pogut tenir més pressupost i hem tingut pressupost per
1024 ajudes puntuals d'emergència.

1025
1026 Jo: D'acord.

1027
1028 Ts: Estic xerrant a nivell municipal.

1029
1030 Jo: Sí, sí.

1031
1032 Ts: (fa un atxem)

1033
1034 Jo: Jesús

1035
1036 Ts: Gracis

1037
1038 Jo: I teniu entitats i institucions que donen resposta a necessitats que no podeu cobrir voltros?

1039



1040 Ts: Sí, allà on hi ha el banc d'aliments es fa a través del tercer sector i lo que s'ha arribat es acords
1041 amb fundacions per enfortir el banc d'aliments.

1042
1043 Jo : El perfil de les persones que cobriu aquestes necessitats básiques?

1044
1045 Ts: Des de la mancomunitat sempre ho hem definit dins el nostre reglament com un serveis socials
1046 universals, és a dir, tothom té accés i el perfil ara ha canviat amb l'aspecte en que les persones en un
1047 moment tenen feina amb contractes temporals de temporada turística i no ha pogut començar i a més
1048 d'altre gent que té necessitats bàsiques.

1049
1050 JO: Els recursos de què disposau dins la mancomunitat donen resposta real o donen resposta en un
1051 determinat temps?

1052
1053 TS: La resoga per exemple du el seu procés tant administratiu, noltros lo que hem fet, ha estat que
1054 aquestes ajudes poguessin tenir un procés ràpid, és a dir tramitar-ho amb una setmana o 10 dies, però
1055 això només les ajudes d'emergència

1056
1057
1058 Jo: I per últim, quina és l'ajuda d'emergència social que te més demanda?

1059
1060
1061 Ts: Ara mateix la del lloguer

1062
1063 Jo: Idò ja està. Moltíssimes gràcies

1064
1065 Ts: D'acord, a tu. Adéu bon dia

1066
1067 Jo: Adéu

1068
1069
1070 **Entrevista ts 4:(via telefónica) - muncipi de Sa Pobla**

1071
1072 Jo: Bones, soc en Pau, estudiant del Grau de treball Social a la Universitat de les Illes Balears i estic
1073 realitzant el Treball de Fi de Grau, el tema és les ajudes d'urgència social sorgides a Mallorca com a
1074 conseqüència de la COVID-19. Aquest entrevista és totalment confidencial i al final vos passaré un
1075 consentiment sobre l'entrevista.

1076
1077



- 1078 Ts: Vale, perfecte
- 1079
- 1080 Jo: Idò podem començar?
- 1081
- 1082 Ts: Sí, quan vulguis
- 1083
- 1084 Jo: Primer de tot m'agradaria saber què és per voltros les ajudes d'urgència social?
- 1085
- 1086 Ts: Que és per noltros?
- 1087
- 1088 Jo: Sí
- 1089
- 1090 Ts: Són aquells instruments que possibiliten per una banda un nivell de subsistència, i per una altra
- 1091 banda animen i faciliten que les persones puguin fer un procés, és a dir, també anima a fer una proposta
- 1092 d'intervenció cap al canvi.
- 1093
- 1094 Jo: I a què donen resposta aquestes ajudes?
- 1095
- 1096 Ts: **Donen resposta a moltes de coses, però hi ha un pressupost, per exemple tot lo que són aliments,**
- 1097 **consum, però sempre si hi ha pressupost i a vegades ho hem pogut donar, i a vegades no. També donam**
- 1098 **resposta a rebuts de lloguer, rebuts d'aigua, coses bàsiques, però tot té una escala de prioritat.**
- 1099
- 1100 Jo: I després plantejava si aquestes ajudes per cobrir les necessitats bàsiques, són suficients per cobrir
- 1101 la població?
- 1102
- 1103 Ts: **Jo crec que mai és suficient depenguent de la circumstància, per exemple la situació que hem**
- 1104 **viscuda se fa difícil pensar que és suficient, ja que en el sistema de benestar li recau casi tot. Has de**
- 1105 **pensar que si per exemple, tarda a tramitar-se la Resoga, o l'ERTE, o l'ingrés mínim vital, on**
- 1106 **acudeixen?? Pues sempre acudeixen als serveis socials i clar és impossible suportar tot això.**
- 1107
- 1108
- 1109 Jo : Hi ha entitats o institucions que donen resposta a les necessitats que no podeu cobrir?
- 1110
- 1111 Ts: Bueno, si noltros aquí tenim una taula on mos coordinam conjuntament. En tema d'aliments mos
- 1112 coordinem amb Càritas, Sa Pobla Mútua, espai Mel i serveis socials que treballen de forma conjunta.
- 1113
- 1114 Jo: I el perfil dels demandants, ha canviat?
- 1115



1116
1117
1118
1119
1120
1121
1122
1123
1124
1125
1126
1127
1128
1129
1130
1131
1132
1133
1134
1135
1136
1137
1138
1139
1140
1141
1142

Ts: Sí.

Jo: En què ha canviat?

Ts: **Hi ha una part que es menten, aquells que sempre tenen una necessitat, perquè estan dins una circumstància desfavorida, i altres demandants que mai havien acudit, ja que tenen feina. Hem ajudat a tramitar l'ingrés mínim, a part de ajudes econòmiques i altres que no ho són. Però sobretot aquest perfil han entrat, població auctóctona, que no teníem registrada.**

Jo: I els recursos que disposau donen resposta real o donen resposta en un determinat temps?

Ts: **Amb això tenim una facilitat important amb la coordinació que tenim**, sobretot en aquests mesos que no ens podíem moure, ens varen facilitar que les ajudes fossin més ràpides, per això ho vàrem poder resoldre de forma immediata; això amb ajudes econòmiques i aliments, però tot lo que era burocratització o tràmits tardaven un poc més de lo normal.

Jo: I, per últim, quina és l'ajuda que ha tingut més demanda?

Ts: **La d'alimentació i la de subministre de lloguer.**

Jo: Això és tot. Moltíssimes gràcies

Ts: Gràcies a voltros. Fins una altra.

color vermell : recursos que disposa el municipi

color verd: volum de feina

color groc : perfil del demandant

color lila: duració sol·licitud ajuda

color taronja: ajuda amb més demanda

1143
1144
1145
1146



1147
1148
1149
1150
1151
1152
1153
1154
1155
1156
1157
1158
1159
1160
1161
1162
1163
1164
1165
1166
1167
1168
1169
1170
1171
1172
1173
1174
1175
1176
1177
1178
1179
1180
1181
1182
1183
1184
1185

DECLARACIÓ DEL CONSENTIMENT INFORMAT SOBRE LA PARTICIPACIÓ EN UNA ENTREVISTA

Por la presente, le hago partícipe de la labor que desde la asignatura del Trabajo de fin de Grado, del Grado de Trabajo Social, se realiza con el objetivo de conocer y analizar las ayudas de emergencia social, surgidas a causa del Covid-19. La recopilación de dicho material se está llevando a cabo a través de mi persona que cursa la citada asignatura. En su caso, el proceso de recopilación y tratamiento de la información será desarrollado por D./Dña. . Pau Torres Palou

Para poder alcanzar dichos objetivos es necesario realizar una entrevista que versará sobre distintos aspectos del periodo. La transcripción de dichas entrevistas será el contenido susceptible de ser publicado. Toda la información recopilada a lo largo del proceso será tratada con las exigencias requeridas por la legislación vigente en relación a la protección de datos. Es por ello que, D./ Dña. , , manifiesta que: _____

1. He leído y comprendido toda la información señalada en esta declaración.
2. He sido informado/a de los objetivos principales de la actividad desarrollada.
3. He sido informado/a de que los resultados obtenidos de las entrevistas serán difundidos en una página web a modo de repositorio, cosignando el código identificativo elegido por el entrevistado.
4. He sido por lo tanto informado/a de que los resultados de esta experiencia serán protegidos con las garantías que establece la legislación vigente
5. He sido informado/a de que el interesado puede negar su permiso a la publicación del contenido de la entrevista.

Y, tras su lectura,



1186 autorizo a publicar el contenido transcrito de la entrevista

1187

1188
1189 no autorizo a publicar el contenido transcrito de la entrevista realizada.

1190

1191

1192 En _____, a _____ de _____ de 2021.

1193

1194

1195

1196

1197

1198 Fdo _____

1199

1200

1201 **Consentiment Alcúdia:**

1202



DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO SOBRE LA PARTICIPACIÓN EN UNA ENTREVISTA Y SU POSTERIOR PUBLICACIÓN ON-LINE.

Por la presente, le hago partícipe de la labor que desde la asignatura del Trabajo de fin de Grado, del Grado de Trabajo Social, se realiza con el objetivo de conocer y analizar las ayudas de emergencia social, surgidas a causa del Covid-19. La recopilación de dicho material se está llevando a cabo a través de mi persona que cursa la citada asignatura. En su caso, el proceso de recopilación y tratamiento de la información será desarrollado por D./Dña. Pau Torres Palosa
Para poder alcanzar dichos objetivos es necesario realizar una entrevista que versará sobre distintos aspectos del periodo. La transcripción de dichas entrevistas será el contenido susceptible de ser publicado. Toda la información recopilada a lo largo del proceso será tratada con las exigencias requeridas por la legislación vigente en relación a la protección de datos. Es por ello que, D./ Dña. , *Francesca Cerdà Seguí*, manifiesta que:

1. He leído y comprendido toda la información señalada en esta declaración.
2. He sido informado/a de los objetivos principales de la actividad desarrollada.
3. He sido informado/a de que los resultados obtenidos de las entrevistas serán difundidos en una página web a modo de repositorio, coasignando el código identificativo elegido por el entrevistado.
4. He sido por lo tanto informado/a de que los resultados de esta experiencia serán protegidos con las garantías que establece la legislación vigente.
5. He sido informado/a de que el interesado puede negar su permiso a la publicación del contenido de la entrevista.

Y, tras su lectura,

- X autorizo a publicar el contenido transcrito de la entrevista
- no autorizo a publicar el contenido transcrito de la entrevista realizada.

En Alcudia, en fecha de la firma

Fdo. _____


CERDÀ
SEGUI
FRANCES
CA - DNI
43003386X

1203
1204
1205
1206

Consentiment Pollença:

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO INFORMADO SOBRE LA PARTICIPACIÓN EN UNA ENTREVISTA Y SU POSTERIOR PUBLICACIÓN ON-LINE

Por la presente, le hago participe de la labor que desde la asignatura del Trabajo de fin de Grado, del Grado de Trabajo Social, se realiza con el objetivo de conocer y analizar las ayudas de emergencia social, surgidas a causa del Covid-19. La recopilación de dicho material se está llevando a cabo a través de mi persona que cursa la citada asignatura. En su caso, el proceso de recopilación y tratamiento de la información será desarrollado por D./Dña. Pau Torres Palou

Para poder alcanzar dichos objetivos es necesario realizar una entrevista que versará sobre distintos aspectos del periodo. La transcripción de dichas entrevistas será el contenido susceptible de ser publicado. Toda la información recopilada a lo largo del proceso será tratada con las exigencias requeridas por la legislación vigente en relación a la protección de datos. Es por ello que, D./ Dña. , manifiesta que:

1. He leído y comprendido toda la información señalada en esta declaración.
2. He sido informado/a de los objetivos principales de la actividad desarrollada.
3. He sido informado/a de que los resultados obtenidos de las entrevistas serán difundidos en una página web a modo de repositorio, cosignando el código identificativo elegido por el entrevistado.
4. He sido por lo tanto informado/a de que los resultados de esta experiencia serán protegidos con las garantías que establece la legislación vigente
5. He sido informado/a de que el interesado puede negar su permiso a la publicación del contenido de la entrevista.

Y, tras su lectura,

- autorizo a publicar el contenido transcrito de la entrevista
- no autorizo a publicar el contenido transcrito de la entrevista realizada.

En Colleua, a 1 de Junio de 2021.

Fdo



REDMI NOTE 9T