

Guia de recursos per a menors i famílies en situació de vulnerabilitat



Guia de recursos per a menors i famílies en situació de vulnerabilitat

Autores

- **Redondo Gago, Marta.** Pediatra del Centre de Salut Coll d'en Rabassa (Palma). Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de las Illes Balears
- **Bernat Noguera, Aina.** Pediatra del Centre de Salut Son Gotleu (Palma). Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de las Illes Balears
- **Marimon Moragues, Maciana.** Infermera gestora de casos del Sector Sanitari de Tramuntana. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de las Illes Balears
- **Martín Sánchez, Ana Belén.** Treballadora social del Centre de Salut Son Rutlan (Palma). Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de las Illes Balears
- **Bonet Mulet, Mercedes.** Treballadora social del Centre de Salut Son Serra - la Vileta (Palma). Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de las Illes Balears

Conflictes d'interès

Les autores declaren no tenir cap conflicte d'interès amb relació a activitats referides a aquesta matèria.

Tècnica de suport i coordinació del document

Soler Mieras, Aina. Farmacòloga clínica del Gabinet Tècnic. Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears

Revisió

- **Vidal Palacios, Carme.** Cap del Servei de Pediatria de l'Hospital Universitari Son Llàtzer (Palma). Servei de Salut de les Illes Balears
- **Ferreres Serrat, Francesc.** Metge del Servei de Pediatria de l'Hospital Universitari Son Espases (Palma). Servei de Salut de les Illes Balears
- **Cañellas Fuster, Margarita A.** Coordinadora autonòmica de Pediatria. Servei de Salut de les Illes Balears
- **Sastre Torrens, Maria Martina.** Infermera de l'Oficina de Qualitat del Gabinet Técnicoassistencial. Servei de Salut de les Illes Balears
- **Soteras Llompарт, Maribel.** Infermera especialista en pediatria del Centre de Salut Xaloc (Campos). Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Servei de Salut de les Illes Balears

Revisió lingüística i maquetació

Servei de Planificació Lingüística. Servei de Salut de les Illes Balears

Edició

Gerència d'Atenció Primària de Mallorca. Abril de 2019

Data de la darrera revisió: maig de 2021

Pròxima revisió: dos anys

ISBN

978-84-09-30988-7

Com citar aquest document

Redondo Gago M, Bernat Noguera A, Marimon Moragues M, Martín Sánchez AB, Bonet Mulet M. Guia de recursos per a menors i famílies en situació de vulnerabilitat. Palma: Gerència d'Atenció Primària de Mallorca; 2021.



Els continguts d'aquesta obra estan subjectes a una llicència de Reconeixement-No-Comercial-SenseObresDerivades 4.0 Internacional. La llicència es pot consultar aquí: creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0

Índex de continguts

Justificació	7
Destinatari.....	8
Població diana.....	8
Objectius	9
Metodologia.....	9
Bibliografia.....	10
Índex de recursos per grup d'interès.....	12
FITXES DE RECURSOS	
Recursos municipals	17
Serveis Socials de l'Ajuntament de Palma.....	17
Programa d'Atenció a Fills i Filles de Dones Víctimes de Violència de Gènere.....	23
Servei d'acolliment municipal per a famílies amb menors a càrrec i sense ingressos.....	24
Servei d'acolliment municipal a les víctimes de violència de gènere (SAMVVG).....	25
Serveis Socials Comunitaris Bàsics de l'Ajuntament de Manacor.....	26
Serveis Socials de la Mancomunitat Pla de Mallorca.....	27
Serveis Socials Municipals de l'Ajuntament d'Inca.....	28
Serveis Socials Municipals de l'Ajuntament de Calvià.....	30
Recursos de la Conselleria de Salut i Consum.....	32
Pla d'Accions i Drogodependència de les Illes Balears (PADIB).....	32
Recursos del Servei de Salut de les Illes Balears.....	33
Unitat de Conductes Addictives per a Joves (UCA Jove).....	33
Institut per a la Salut Mental de la Infància i l'Adolescència (IBSMIA).....	34
Unitat d'Identitat de Gènere (UDIG).....	36
Recursos de la Conselleria d'Afers Socials i Esports.....	37
Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies.....	37
Oficina Balear de la Infància i l'Adolescència (OBIA).....	40
Recursos de la Conselleria d'Educació i Formació Professional.....	42
Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar (Convivèxit).....	42
Servei d'Atenció a la Diversitat (SAD).....	43
Recursos del Consell de Mallorca.....	44
Servei de Menors i Família.....	44
Altres recursos	48
Oficina d'Assistència a Víctimes de Delictes Violents i contra la Llibertat Social.....	48
Annex 1. Enllaços d'interès	49
Annex 2. Protocols d'interès	51
Annex 3. Serveis socials de l'Ajuntament de Palma	52
Annex 4. Serveis socials de l'Ajuntament de Calvià.....	53
Annex 5. Serveis socials de la resta d'ajuntaments.....	54

Justificació

Els estudis sobre la vulnerabilitat i l'exclusió dels menors tendeixen a assenyalar l'existència de col·lectius als quals caldria prestar especial atenció perquè les seves condicions socials, educatives, sanitàries o econòmiques són fràgils i poden menar-los a situacions d'exclusió social.

Tradicionalment, el fenomen de l'exclusió social s'associava a les situacions de pobresa econòmica o material, és a dir, a la manca de recursos, que impedia satisfer les necessitats més bàsiques. Actualment, sabem que aquest fenomen supera els conceptes clàssics de *pobresa* i *desigualtat*, en els quals influeixen altres factors, com ara l'augment de l'individualisme, la inestabilitat dels vincles interpersonals, el debilitament de les xarxes de suport familiar i comunitari, la deterioració de la salut psíquica i física de les persones cuidadores, etc.

Aquest document pretén ajudar els professionals en la derivació dels casos de menors en situació de vulnerabilitat als recursos de caràcter públic disponibles a l'Àrea de Salut de Mallorca, a fi d'assegurar un enfocament multidisciplinari, sempre considerant el menor com un subjecte de dret i actuant per preservar l'interès superior del menor en les actuacions des de l'àmbit sanitari.

El personal sanitari es troba diàriament amb casos de menors en alguna situació social que influeix en el seu estat de salut, i no sempre és fàcil saber de quines eines disposa el sistema per donar suport a aquests menors i a la seva família.

L'atenció dels menors des de la sanitat ha de tenir en compte els aspectes següents:

- Atenció integral, entenent-la no només com a assistència sinó com a prevenció de la malaltia i promoció de la salut.
- Interdisciplinarietat, tant en el sector sanitari (infermeria, treball social, psicologia, medicina de família) com en altres sectors (educació, serveis socials, justícia...).
- Perspectiva de cicle vital, seguint i tenint en compte les diferents etapes de la vida.
- Consideració de la família com a centre de la intervenció amb relació a l'entorn social i mediambiental.
- Creació d'estratègies per a col·lectius desiguals amb l'objectiu de mantenir els principis d'equitat i de cohesió social.
- Atenció dels problemes de salut dels menors deguts a problemes socials i aquells que tenen conseqüències socials.
- Consideració de l'evolució demogràfica de la població atesa.

Aquesta guia recull els recursos que estan disponibles a l'Àrea de Salut de Mallorca perquè els menors i la seva família superin situacions de desavantatge i no arribin a patir conseqüències que els menin a conductes de risc. Per això, la clau és que els equips de pediatria coneguin els recursos de què aquestes famílies disposen, per poder acompanyar-les i cobrir al màxim les necessitats que tinguin.

No obstant això, hem de matisar que els recursos disponibles per millorar algunes situacions de desavantatge no són directes en la gran majoria dels casos, sinó que es presenten com quelcom indirecte per evitar aquestes situacions. Per això hi hem inclòs certs recursos que, tot i que no tractin directament amb menors o la seva família, sí que estan creats per actuar a favor seu.

És important recordar que tot professional sanitari que atén menors ha necessitat o necessitarà coordinar-se amb altres sectors que n'atenen, a fi de poder prestar-los una assistència integral i completa i assegurant-los un bon tracte. En aquest sentit, diversos centres de salut han creat comissions de pediatria o comissions infantils que reuneixen l'equip de pediatria amb els treballadors socials per comentar casos i establir plans de treball conjunts. A aquestes reunions, puntualment s'hi poden afegir professionals de l'educació, dels serveis socials municipals i d'altres institucions o organitzacions. Creim que aquesta manera de treballar s'hauria d'extrapolar a tots els centres de salut amb una sistemàtica i una periodicitat similars.

L'atenció de cada cas ha de ser individualitzada; sempre que hi hagi un treballador social al centre de salut, cal consultar-lo per valorar conjuntament el pla de treball o la intervenció que cal fer.

Destinatari

Equips d'atenció pediàtrica de l'atenció primària.

Població diana

S'han definit uns grups d'interès psicosocial especial per als quals cal fer una intervenció específica:

- Menors que pateixen qualsevol tipus de maltractament. S'hi inclouen la desatenció física o la negligència, el maltractament físic, el maltractament emocional/psicològic, l'abús (maltractament) sexual, el maltractament prenatal, les víctimes de violència de gènere, el maltractament per mitjà de tecnologies de la comunicació i la informació, l'assetjament escolar, el maltractament institucional, el tràfic de persones i l'explotació sexual i/o laboral:
 - Menors víctimes de violència de gènere.
 - Fills i filles de víctimes de violència de gènere.
 - Víctimes de violència de gènere infligida per la seva parella o exparella (adolescents).
 - Menors que pateixen assetjament escolar.
 - Fills i filles de mare addicta a drogues (maltractament prenatal).
 - Víctimes d'abús i explotació sexual infantil.
 - Víctimes de mutilació genital femenina.
- Famílies sense recursos econòmics o amb recursos econòmics insuficients.
- Menors amb dificultats escolars o fracàs escolar.
- Embarassos d'adolescents.
- Menors consumidors de drogues o amb altres addiccions.
- Menors estrangers no acompanyats.
- Menors amb trastorns de la identitat de gènere.
- Menors amb trastorns de la conducta.
- Menors amb sospita de problemes de salut mental.

- Casos d'absentisme escolar.
- Famílies amb conflictes en la separació/divorci i conflictes intrafamiliars.
- Menors involucrats en violència ascendent o filioparental.
- Menors infractors.
- Menors en règim d'acolliment residencial.
- Menors en règim d'adopció nacional i internacional.
- Altres grups d'interès: mare/pare amb problemes d'addicció, mare/pare amb problemes de salut mental i/o alguna discapacitat, malalties cròniques, famílies amb falta d'habilitats parentals, menors nouvinguts o factors de risc psicosocial.

Objectius

L'objectiu principal d'aquest document és donar a conèixer als professionals de la salut els recursos públics disponibles a l'Àrea de Salut de Mallorca per completar l'atenció que poden necessitar els menors i les famílies en situació de vulnerabilitat.

Metodologia

Per elaborar aquest document, inicialment hem confeccionat una llista dels recursos disponibles i posteriorment el grup de treball ha contactat amb les principals entitats que ofereixen recursos de suport a fi de concertar-hi una reunió. En aquestes reunions s'ha fet una entrevista semiestructurada per tal de recollir la informació rellevant per elaborar aquesta guia de recursos.

Hi hem inclòs únicament els recursos disponibles d'àmbit públic, sense abastar la xarxa de suport als menors i a la seva família que ofereixen associacions o organitzacions no governamentals.

Bibliografia

- Balsells MA. La infancia en riesgo social desde la sociedad del bienestar [en línia]. Universidad de Salamanca. campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_04/n4_art_balsells.htm [consulta: 27 gen 2021].
- Servei de Salut de les Illes Balears. Programa de Salut Infantoadolescent. Palma; 2018. www.ibsalut.es/apmallorca/attachments/article/1598/psia-cat-annexos.pdf [consulta: 27 gen 2021].
- Cortés Lozano A, Díaz Huertas JA, Rivera Cuello M, Muñoz Hoyos A. Salud de los niños atendidos por el Sistema de Protección a la Infancia: acogimiento residencial, acogimiento familiar y adopción. Guía para profesionales sanitarios y acogedores. Madrid: Sociedad Española de Pediatría Social; 2012. www.observatoriodelainfancia.es/ficherosoia/documentos/3591_d_guiaSEPSacogimiento.pdf [consulta: 27 gen 2021].
- Díaz Huertas JA, Marín López L, Muñoz Hoyos A. Manual de Pediatría Social. Màlaga: Ediciones del Genal; 2013. www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Manual_Pediatría_Social.pdf [consulta: 27 gen 2021].
- Academia Española de Sexología y Medicina Sexual. Documento de propuesta de nueva tipología de maltrato infantil: formas de maltrato sexual. Madrid; 2015. www.aepap.org/actualidad/noticias-aepap/nueva-tipologia-de-maltrato-infantil-formas-de-maltrato-sexual [consulta: 27 gen 2021].
- Departament de Salut Pública. Protocol d'actuació davant de maltractaments en la infància i l'adolescència en l'àmbit de la salut. Barcelona: Generalitat de Catalunya; 2019. scientiasalut.gencat.cat/handle/11351/4053 [consulta: 27 gen 2021].
- Laparra Navarro M, Obradors i Pineda A, Pérez Eransus B, Pérez Yruela M, Renes Ayala V, Sarasa Urdiola S, et al. Una propuesta de consenso sobre el concepto de exclusión: implicaciones metodológicas (1). Revista Española del Tercer Sector. 2007;5(enero-abril):15-58.
- Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i a l'adolescència. Butlletí Oficial de l'Estat, suplement en llengua catalana al núm. 175, 23-07-2015 www.boe.es/boe_catalan/dias/2015/07/23/pdfs/BOE-A-2015-8222-C.pdf [consulta: 27 gen 2021].
- López C. 'Grooming', 'happy slapping', 'sexting': esto es violencia y se sufre en la infancia [en línia]. El País (Madrid), 4 de juliol de 2019. elpais.com/sociedad/2019/07/04/actualidad/1562238945_508829.html [consulta: 27 gen 2021].
- Llei 9/2019, de 19 de febrer, de l'atenció i els drets de la infància i l'adolescència de les Illes Balears. Butlletí Oficial de les Illes Balears núm. 26, 28-02-2019. www.caib.es/sites/institutestudisautonoms/ca/n/llei_92019_de_19_de_febrer_de_latencio_i_els_drets_de_la_infancia_i_ladolecencia_de_les_illes_balears [consulta: 27 gen 2021].
- Butchart A, Phinney Harvey A, Mian M, Fűrnis T. Prevención del maltrato infantil: qué hacer, y cómo obtener evidencias. Ginebra (Suïssa): Organización Mundial de la Salud; 2009. apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/44228/9789243594361_spa.pdf [consulta: 27 gen 2021].
- Gobierno de España. Plan Integral de Apoyo a la Familia 2015-2017. Madrid; 2015. www.msbs.gob.es/novedades/docs/PIAF-2015-2017.pdf [consulta: 27 gen 2021].
- Romaní O, González I. La infància i les famílies als inicis del segle XXI. Volum III: Infància, temps lliure organitzat i participació social. La salut dels menors: vulnerabilitat, dependència i estils de vida. Identitats culturals i estils de vida., Barcelona: Consorci d'Infància i Món Urbà; 2002.

Halty Barrutieta A, Meneses Falcón C, Perazzo Aragonese C, Roldán Franco A, Rúa Vieites A, Uroz Olivares J. Vulnerabilidad y exclusión en la infancia: hacia un sistema de información temprana sobre la infancia en exclusión. Madrid: UNICEF Comité Español; 2014.

www.unicef.es/sites/unicef.es/files/libro_03_web.pdf [consulta: 27 gen 2021].

Segura del Pozo J. Desigualdades sociales en salud: conceptos, estudios e intervenciones (1980-2010). Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2013.

saludpublicayotrasdudas.files.wordpress.com/2013/09/desigualdades-sociales_final.pdf [consulta: 27 gen 2021].

Servicio de Juventud. Guía de recursos para jóvenes en desventaja. Vitoria-Gasteiz: Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz; s/d. www.vitoria-gasteiz.org/wb021/http/contenidosEstaticos/adjuntos/es/65/58/66558.pdf [consulta: 27 gen 2021].



Índex de recursos per grup d'interès

Població	Recursos	Pàgines
Menor que pateix maltractament: s'hi inclouen la desatenció física o la negligència, el maltractament físic, el maltractament emocional/psicològic, l'abús (maltractament) sexual, el maltractament prenatal, la violència de gènere, el maltractament per mitjà de tecnologies de la comunicació i la informació, l'assetjament escolar, el maltractament institucional, el tràfic de persones i l'explotació sexual i/o laboral	Guia per a la detecció i notificació del maltractament infantil	52
	Serveis socials municipals	53-58
	Servei de Protecció de Menors de l'IMAS	44
	Oficina d'Assistència a Víctimes de Delictes Violents i contra la Llibertat Social	48
	RUMI	51
Fills i filles de víctimes de violència de gènere	Programa d'atenció a fills i filles de dones víctimes de violència de gènere (Palma)	23
	Servei d'acolliment municipal a les víctimes de violència de gènere (Palma)	24
Víctimes de violència de gènere infligida per la parella o exparella (adolescents)	Protocol d'actuació sanitària davant la violència masculista a les Illes Balears	52
Menors que pateixen assetjament escolar	Protocol de prevenció, detecció i intervenció de l'assetjament escolar de les Illes Balears	52
	Annex 28 del Programa de Salut Infantoadolescent	10 i 51 38
	Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies	50
	Programa Policia Tutor	
Abús i explotació sexual infantil	Protocol d'actuació en casos d'abús sexual infantil i explotació sexual infantil a les Illes Balear.	52
Mutilació genital femenina	Protocol de prevenció i atenció a les dones i nines sobre la mutilació genital femenina a les Illes Balears	52
Famílies sense recursos econòmics	Serveis socials municipals	53-58
	Servei d'acolliment municipal per a famílies amb menors a càrrec i sense ingressos (Palma)	24
Menors amb fracàs escolar	Servei d'Atenció a la Diversitat	43, 50
	Serveis socials municipals	53-58
Embarassos d'adolescents	Servei d'Acolliment i Residència (IMAS)	45
	Serveis socials municipals	53-58
Menors consumidors de drogues	UCA Jove	33
	Pla d'Addiccions i Drogodependències de les Illes Balears	32, 50
	Serveis socials municipals	53-58
	Programa Policia Tutor	50
Menors estrangers no acompanyats	Servei de Menors i Família de l'IMAS	47
Trastorns de la identitat de gènere	Unitat d'Identitat de Gènere (HUSE)	36
Menors amb trastorns de la conducta	Servei d'Atenció a la Diversitat	43



Població	Recursos	Pàgines
Menors amb sospita de problemes de salut mental	IBSMIA Annex 32 del Programa de Salut Infantoadolescent (criteris de derivació des de l'atenció primària)	34 10 i 51
Absentisme escolar	Servei d'Atenció a la Diversitat IMAS Programa Policia Tutor	43, 50 44 50
Família amb conflictes en la separació o el divorci o conflictes intrafamiliars	Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies Serveis socials municipals	38 53-58
Menors involucrats en violència ascendent o filioparental	Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies Serveis socials municipals	38 53-58
Menors infractors (conductes o comportaments antisocials que menen a detencions o imputacions)	Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies Serveis socials municipals	37 53-58
Menors en règim d'acolliment residencial	Servei d'Acolliment i Residència de l'IMAS	45
Menors en adopció nacional o internacional	Servei de Menors i Família de l'IMAS	46
Altres grups d'interès: mare/pare amb problemes d'addicció, mare/pare amb problemes de salut mental, menors amb alguna discapacitat o malaltia crònica, falta d'habilitats parentals, menors nouvinguts o amb factors de risc psicosocial.	Cal individualitzar cada cas, perquè aquests casos solen requerir atenció multidisciplinària i el suport de diferents serveis o institucions per decidir l'actuació més adequada. Annex 2 del Programa de Salut Infantoadolescent	10 i 51

FITXES DE RECURSOS





Recursos municipals

SERVEIS SOCIALS DE L'AJUNTAMENT DE PALMA



- De qui depèn?: Àrea de Benestar i Drets Socials de l'Ajuntament de Palma
- Adreça: avinguda de Gabriel Alomar i Villalonga, 18, 1. 07006 Palma
- Telèfon: 971 225 977
- Adreça electrònica: benestaridretssocials@palma.es

Vegeu en l'annex 3 el contacte de cada un dels centres de serveis socials comunitaris bàsics i la relació que tenen amb els centres de salut.

Equip de professionals

Cada centre compta amb els perfils professionals de treballador social, psicòleg, educador social, auxiliar administratiu i treballador familiar.

Serveis

Serveis relacionats directament amb infants i adolescents

1) Servei de prevenció de l'abandonament educatiu

- Es fan intervencions per prevenir el fracàs escolar, de suport socioeducatiu per afavorir aprenentatges i la implicació de les famílies en els processos educatius dels joves.
- Destinataris: joves que cursin l'ESO i en situació de risc alt d'abandonament escolar.
- Atencions que ofereix: reforç escolar d'unes matèries concretes i aprenentatge de les tècniques d'estudi necessàries.

2) Programa d'intervenció socioeducativa d'escolaritat compartida per a joves en risc d'exclusió social (programa Alter)

- És una mesura extraordinària d'escolaritat compartida amb activitats de caire pràctic, adreçada a joves matriculats a l'ESO amb un risc alt d'abandonament escolar i en risc social.
- Destinataris: joves de 14 a 16 anys amb risc d'exclusió escolar i/o social per als quals les mesures ordinàries i extraordinàries aplicades als centres d'educació secundària no han aconseguit els resultats esperats.
- Atencions que ofereix: pràctiques formatives a una empresa i/o tallers pràctics d'aprenentatge, assistència al centre educatiu per fer les assignatures instrumentals, suport i seguiment d'un educador social del programa i assistència a assignatures transversals.

3) Servei de centre de dia per a infants

- Servei diürn preventiu fora de l'horari escolar, que dona suport, estimula i potencia l'estructuració i el desenvolupament de la personalitat, la socialització, l'adquisició d'aprenentatges bàsics d'esbarjo, i compensa les deficiències socioeducatives de les persones ateses.
- Perfils: infants de 3 a 16 anys que pertanyen a famílies en situació de dificultat social.

4) Servei d'activitats comunitàries d'oci preventiu

- Oferta d'activitats socioeducatives per infants i joves amb l'objectiu de despertar actituds de responsabilitat i compromís.
- Perfils: infants i joves entre 6 i 15 anys i la seva família.
- Activitats que ofereix: activitats d'oci preventiu: suport socioeducatiu, hàbits de conducta, habilitats socials, tallers d'interculturalitat, activitats de temps lliure, activitats de preventives (drogues, salut..).

5) Servei socioeducatiu comunitari

- Conjunt d'actuacions dirigides a la prevenció, el suport i la integració social dels adolescents i joves i a la seva família que estan en situació de risc social i de vulnerabilitat personal per raons familiars, econòmiques, socials, ètniques o culturals.
- Perfils: preferentment adolescents i joves que viuen als barris amb vulnerabilitat social alta que determini anualment l'Ajuntament de Palma. Són adolescents, joves i a la seva família que estan en situació d'especial dificultat social, en l'àmbit grupal i comunitari.
- Atencions que ofereix: formació ocupacional i inserció laboral, intervencions preventives, actuacions amb grups de risc, promoció de factors de protecció i habilitats socials, treball amb entitats i serveis i atenció familiar.

6) Beques d'infància en risc

- Prestació econòmica de durada i quantia determinada, adreçada a famílies amb menors en situació de risc susceptibles d'intervenció sociofamiliar per part dels centres municipals de serveis socials.
- Funcions: prevenir l'internament del menor. Suport a la intervenció social que es fa amb la família des de l'atenció social primària, oferint suport a processos d'inserció laboral i/o formatius dels progenitors, a la família en la cura del menor, a l'escolarització i facilitant al menor l'accés a espais educatius i de relació amb altres menors. També es dona suport a la conciliació entre la vida familiar i laboral.
- Perfils: infants i la seva família empadronats a Palma en situació de risc social. Segons el nivell de gravetat de risc social hi ha diferents requisits per a l'accés a beques.
- Atencions que ofereix: beca de menjador (escola pública, escola concertada o escoleta), beca de guarderia, beca d'assistència a centre de dia per a infants, cobertura de despeses d'integració socioeducativa (activitats extraescolars, activitats esportives, activitats de vacances).
- Requisits: estar en situacions de desatenció que constitueixen una situació objectiva de risc per als infants. Manca de recursos econòmics. Dificultats en habilitats parentals. Dificultats en la disponibilitat dels progenitors per atendre l'infant. Dificultats d'integració i/o aïllament de l'infant.

Serveis d'atenció a les famílies i el seu entorn

1) Atenció domiciliària

Conjunt de tasques fetes al domicili de la persona o família encaminades al suport i a la millora de situacions generades per manca d'autonomia física i/o psíquica, i també a les situacions de dependència social. Atenció dirigida a famílies en situació de dificultat per a la cura i l'atenció dels fills i filles. Es fan tasques educatives i de contenció.

2) Atenció social

- Atenció professional que duen a terme els treballadors socials dels centres municipals de serveis socials per capacitar les persones en habilitats personals i competències que els possibilitin resoldre autònomament les seves dificultats socials.
- Perfils:
 - Persones/famílies amb dificultats de convivència o relació.
 - Infants i adolescents en situació de risc de desatenció.
 - Infants i joves en situació de maltractament.
 - Dones víctimes de violència de gènere.
 - Persones amb alguna discapacitat.
 - Persones amb dificultats d'inserció social per addiccions.
 - Persones immigrades amb dificultats d'integració social.
- Atencions que ofereix:
 - Millorar les habilitats de criança i de relació intrafamiliar, capacitar per a la gestió econòmica, atendre persones dependents.
 - Incrementar la participació en activitats de la comunitat i la xarxa de suport familiar.
 - Disminuir situacions de risc.
 - Millorar la situació econòmica.

3) Atenció socioeducativa

- Atenció professional prestada pels educadors socials per capacitar les persones en habilitats personals i competències que els possibilitin resoldre autònomament les seves dificultats socioeducatives. Funcions concretes:
 - Educar i capacitar els infants i joves en habilitats de relació social i autonomia personal.
 - Facilitar els processos d'inserció social a recursos del barri de manera que s'afavoreixi la participació dels infants i joves.
 - Detectar i prevenir les situacions de risc.
- Perfils:
 - Infants, joves i/o progenitors amb manca d'informació, orientació i derivació.
 - Infants i adolescents en situació de risc de desatenció, en situació de maltractament, amb conducta antisocial o en risc de tenir-la.
 - Infants i joves amb dificultats d'inserció social derivades d'aïllament social i/o de condicions socioculturals.
 - Joves amb consum de drogues.
 - Joves amb dificultats d'inserció social per incorporar-se al mercat laboral.
 - Persones amb alguna discapacitat o necessitats educatives especials.

- Atencions que ofereix:
 - Informació i orientació i assessorament sobre recursos i prestacions socioeducatives.
 - Acompanyament, si cal, a l'infant, jove o progenitors als serveis o recursos adients.
 - Intervenció i orientació en competències personals i socials, amb especial atenció a l'autoestima, l'autoconeixement, la resolució de conflictes, les habilitats socials i comunicatives i les competències parentals.
 - Intervenció/tractament socioeducatiu i elaboració d'un pla personalitzat d'inserció socioeducativa.

4) Atenció psicossocial

- Atenció professional feta pels psicòlegs dels centres municipals de serveis socials per capacitar les persones en habilitats personals i competències que els possibilitin resoldre autònomament les seves dificultats psicossocials. L'atenció és directa amb intervenció presencial amb la persona/família per promoure canvis que permetin millorar la qualitat de vida de les persones, orientació i tractament de les problemàtiques detectades, derivació a serveis especialitzats i construcció d'habilitats, competències i recursos perquè els usuaris puguin afrontar els problemes amb més possibilitats d'èxit.
- També es fa atenció indirecta amb l'equip i amb altres serveis i s'apliquen mesures de coordinació amb professionals d'altres entitats o serveis per oferir una atenció complementària i conjunta a la persona/família.
- Perfils:
 - Famílies amb dificultats en les habilitats de criança.
 - Famílies amb dificultats de relació i de convivència.
 - Infants i adolescents en situació de risc de desatenció.
 - Infants i adolescents en situació de maltractament.
 - Persones amb alguna discapacitat.
 - Persones amb dificultats psicològiques.
 - Dones víctimes de violència de gènere.
 - Persones immigrades amb dificultats psicològiques.
 - Persones amb addiccions.

5) Atenció comunitària

- Atenció grupal
 - Sessions de treball grupal definides per cada centre municipal de serveis socials:
 - Grups d'habilitats socials i de relació.
 - Grups d'habilitats de criança.
 - Grups d'acollida i adaptació.
 - Es fa prevenció i intervenció social, socioeducativa i psicològica des d'una perspectiva grupal. Perfils: població amb intervenció en alguns dels circuits d'atenció professional individual/familiar.
- Atenció comunitària: projecte d'intervenció comunitària que té la finalitat de fomentar la recerca de solucions a dificultats socials que hi ha a un territori concret, amb la participació i implicació dels professionals de serveis socials (treballadors familiars, treballadors socials, educadors socials, psicòlegs), tècnics d'altres serveis, veïnats i entitats.

- Activitats:
 - Accions conjuntes i consensuades entre entitats, serveis i residents en un barri per millorar la qualitat de vida i convivència social d'una comunitat.
 - Servei de tallers de prevenció comunitària.
 - Diferents activitats de caire lúdic i socioeducatiu a les barriades per al desenvolupament de competències socials a escala grupal i comunitària.
- Funció:
 - Ser una estratègia o activitat d'un projecte o actuació.
 - Contactar i dinamitzar una zona de nova intervenció o un grup nou per temptejar les possibilitats de feina, amb objectius concrets i per un temps determinat.
 - Donar suport a una entitat amb la qual es treballa conjuntament.
 - Donar suport a la feina conjunta amb entitats i serveis d'un barri (plataformes, taules...).
 - Promoure hàbits saludables (missatges preventius, activitats de control emocional, potenciar autonomia personal, presa de decisions...).
- Atencions que ofereix:
 - Activitats organitzades en barris amb intervenció comunitària.
 - Activitats esportives, de lleure o culturals.
 - Coneixement dels recursos del territori.
 - Activitats puntuals que donin suport a la feina conjunta d'entitats i serveis d'un barri (trobades, festes...).
 - Activitats intergeneracionals, interculturals/multiculturals.

6) Ajuts econòmics no periòdics

- Ajuts adreçats a cobrir les necessitats bàsiques d'individus i famílies, emmarcades en el pla de feina acordat amb els professionals i com a part de l'estratègia de treball. Són subsidiàries d'altres prestacions reglades.
- Funció: donar un suport econòmic puntual a persones i famílies en greu situació de dificultat, com a part d'un procés d'intervenció i d'integració social.
- Segons les necessitats bàsiques les prestacions econòmiques s'agrupen en diferents tipus per cobrir les situacions següents:
 - Necessitats bàsiques d'alimentació i higiene.
 - Despeses d'habitatge, manteniment i equipament de la llar.
 - Despeses educació.
 - Despeses d'integració social: oci, temps lliure.
 - Despeses de transport. Tramitació de documentació.

7) Servei de gestió de la diversitat

- Servei dedicat a avalar les necessitats de les persones immigrades i la convivència intercultural en l'àmbit municipal, informar-les i atendre-les, mediar per resoldre conflictes de relació intercultural, fer projectes i activitats per a la integració social de les persones immigrades, promoure la convivència intercultural, prevenir el racisme i la xenofòbia treballant en xarxa amb altres serveis comunitaris, prestar suport tècnic especialitzat als serveis municipals per atendre la diversitat per mitjà d'interconsultes, intervenir en els processos d'atenció i impartir cursos de formació, incloure la perspectiva de gènere atenent les situacions de doble discriminació que puguin afectar les dones.

- Ofereix atenció individual i comunitària.
- Telèfon: 971 228 756.
- Adreça electrònica: *immigració@palma.cat*.

Com s'hi accedeix

S'hi poden derivar menors i/o famílies en situació de risc o vulnerabilitat social, amb falta de recursos econòmics, nouvinguts, menors en situació de fracàs escolar i també famílies amb menors que han patit maltractament, dificultats de relacions, falta d'habilitats parentals, etc. La manera habitual de remetre els usuaris als centres de serveis socials és indicant a la família que hi vagi personalment. Actualment, atesa la situació d'excepcionalitat, cal contactar telefònicament amb els centres per establir com cal remetre'ls-hi.

Cal explicar, en el moment d'informar les famílies d'aquests recursos, que els treballadors socials de l'Ajuntament de Palma s'encarreguen de la valoració de cada cas, perquè avaluen la idoneïtat de cada família i determinen a quins recursos pot accedir.

PROGRAMA D'ATENCIÓ A FILLS I FILLES DE DONES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE



- De qui depèn?: Ajuntament de Palma. Gestionat per la Fundació IRES
- Adreça: carrer de Sant Miquel, 39, 2 D. 07002 Palma
- Telèfons: 971 722 856 / 670 309 439
- Adreça electrònica: mentoriesbalears@fundacioires.org

Equip de professionals

Una educadora social i dos psicòlegs.

Serveis

- Atenció psicoeducativa a menors de 4 a 18 anys, fills i filles de víctimes de violència de gènere. En el cas d'infants de menys de 4 anys, es donen pautes a la mare perquè les apliqui amb el seu fill/filla.
- Assessorament a altres professionals i a la ciutadania en general.

Com s'hi accedeix

- Poden accedir-hi infants de 4 a 18 anys que han patit violència de gènere al nucli familiar.
- La derivació es fa per correu electrònic (mentoriesbalears@fundacioires.org), per mitjà d'un formulari (vegeu l'annex 1).
- Les famílies també poden demanar cita directament.



SERVEI D'ACOLLIMENT MUNICIPAL PER A FAMÍLIES AMB MENORS A CÀRREC I SENSE INGRESSOS

- De qui depèn?: Àrea de Cultura i Benestar Social de l'Ajuntament de Palma. Gestionat per l'Institut de Treball i Serveis Socials (INTRESS)
- Telèfon: 971 719 404
- Adreça electrònica: samfamilia@intress.org

Equip de professionals

Director, un treballador social, dos psicòlegs, dos educadors socials (un, responsable del programa formatiu laboral; l'altre, responsable del programa socioeducatiu) i set monitors.

Serveis

- És un centre d'estada llarga (fins a 12 mesos) per a famílies empadronades a Palma amb menors a càrrec i amb dificultats econòmiques.
- Aquest servei disposa de catorze apartaments no tutelats (un per família) per a allotjament. També ajuda en la cerca activa d'ocupació i promou plans d'estalvi.

Com s'hi accedeix

- Hi poden accedir famílies que estiguin empadronades a Palma des de fa almenys dos mesos i que no tinguin problemes de salut mental ni de consum sense tractament.
- Cal derivar la família a l'Equip de Valoració d'Acolliment de l'Ajuntament de Palma (971 225 977), que en fa la primera valoració. Posteriorment la deriva al Servei d'Acolliment Municipal per a Famílies amb Menors a Càrrec i sense Ingressos perquè la treballadora social en faci la valoració d'entrada.

SERVEI D'ACOLLIMENT MUNICIPAL A LES VÍCTIMES DE VIOLÈNCIA DE GÈNERE (SAMVVG)



- De qui depèn?: Àrea de Justícia Social, Feminisme i LGTBI de l'Ajuntament de Palma. Gestionat per l'Institut de Treball i Serveis Socials (INTRESS)
- Telèfon: 971 465 809
- Adreça electrònica: samvvg@intress.org

Equip de professionals

Directora, una treballadora social, un psicòleg, una educadora i set monitors.

Serveis

- Servei d'acolliment per a dones majors d'edat que siguin víctimes de violència de gènere (hagin interposat denúncia o no) i que no tinguin domicili o l'hagin abandonat (sobretot per raons de seguretat), amb menors a càrrec o sense.
- Inclou diferents programes: allotjament i convivència, atenció social, atenció psicològica, programa formativolaboral i suport socioeducatiu.
- Normalment es distingeixen tres fases: un acolliment d'urgència, un acolliment per dur a terme el procés i, finalment, un període de preparació per a l'emancipació.
- No compleixen el perfil d'aquest servei les dones que presentin alguna de les problemàtiques següents:
 - Consum d'alcohol o tòxics sense tractament.
 - Malaltia de salut mental sense tractament o alguna discapacitat psíquica amb necessitats d'atenció intenses.
 - Víctimes de més de 65 anys, tot i que excepcionalment s'hi poden acollir mentre no tinguin una alternativa més adequada.
 - Persones amb falta d'autonomia física i psíquica amb necessitats d'atenció intenses.

Com s'hi accedeix

- És un centre d'acolliment amb catorze places.
- Hi poden accedir dones empadronades a Palma, per demanda directa o per derivació de qualsevol servei que conegui la usuària (Servei d'Atenció Integral a la Violència de Gènere, centres municipals de serveis socials, Centre d'Informació de la Dona, centres de salut, jutjats, oficines d'ajuda a víctimes del delictes, policia i Guàrdia Civil).
- L'equip del Servei fa una entrevista de valoració de l'adequació.



SERVEIS SOCIALS COMUNITARIS BÀSICS DE L'AJUNTAMENT DE MANACOR

- De qui depèn?: Ajuntament de Manacor
- Telèfon: 971 849 100, ext. 5080
- Adreça electrònica: serveis-socials@manacor.org

Equip de professionals

Una treballadora social amb funcions de coordinació, dues auxiliars administratives, nou treballadores socials, cinc educadores socials i una psicòloga.

Serveis

- Actualment, aquest departament està estructurat en quatre nivells d'intervenció que engloben tot el municipi de Manacor: intervenció individual/familiar, intervenció grupal, intervenció comunitària i atenció a la dependència.
- No hi ha cap servei específic de l'Ajuntament que s'ofereixi directament als menors però sí encaminat a millorar el seu entorn familiar. Les treballadores socials es divideixen per escoles i són les referents dels centres en temes de necessitats socials.
- Des de l'Ajuntament es pot derivar els usuaris a les seus de diferents serveis del sector de Llevant: IBSMIA, Servei de Protecció de Menors de l'IMAS, IRES-Mentories (vegeu les fitxes corresponents).
- Des de la regidoria d'Educació es gestionen els serveis d'atenció primerenca (gestionat per la fundació APROSCOM) i espai familiar: tallers per a famílies amb fills de 0 a 36 mesos, que s'imparteixen entre els mesos de febrer i maig. Compta amb la participació de psicòlegs, especialistes en estimulació musical i mestres. Fomenta la convivència i l'anàlisi de situacions i dubtes, i també s'hi analitzen les estratègies necessàries per aconseguir un clima de corresponsabilitat familiar, per analitzar les necessitats dels fills i filles i per fomentar-ne l'autoestima i la comunicació de sentiments o de normes.

Com s'hi accedeix

- Cal contactar amb les regidories i demanar cita.
- Poblacions: Manacor, Son Macià, Porto Cristo, Cales de Mallorca i s'Illot.



SERVEIS SOCIALS DE LA MANCOMUNITAT PLA DE MALLORCA



- De qui depèn?: Mancomunitat Pla de Mallorca
- Els horaris i els punts de contacte estan disponibles en el web de Serveis Socials de la Mancomunitat Pla de Mallorca: www.mancomunitatplademallorca.net/ca/arxius-i-documentos/horaris-del-departament

Equip de professionals

Una psicòloga, set treballadores socials i cinc educadores socials.

Serveis

Implementar i posar a l'abast de les famílies i menors projectes que milloren la integració social de menors en risc. Els projectes següents estan actius:

- Programa d'intervenció socioeducativa d'escolaritat compartida per a joves en risc d'exclusió social (programa Alter). És una mesura extraordinària d'escolaritat compartida amb activitats de caire pràctic, adreçada a joves matriculats a l'ESO amb un risc alt d'abandonament escolar i en risc social:
 - Destinatari: joves de 14 a 16 anys en risc d'exclusió escolar i/o social per als quals les mesures ordinàries i extraordinàries aplicades als centres d'educació secundària no han aconseguit els resultats esperats.
 - Atencions que ofereix: pràctiques formatives a una empresa i/o tallers pràctics d'aprenentatge, assistència al centre educatiu per fer les assignatures instrumentals, suport i seguiment d'un educador social del programa i assistència a assignatures transversals.
- Projecte «El Pla a la mar»: activitats encaminades a conèixer les feines de la mar i poder cercar una sortida laboral relacionada amb aquest àmbit.
- PISE: Projecte de la Conselleria d'Educació en conveni amb la Mancomunitat Pla de Mallorca, centres de dia i ajuntaments en què es fomenta la inserció laboral i la continuïtat en el sistema educatiu (dos dies d'escola i tres dies de feina).
- Violència de gènere: desenvolupament d'activitats de prevenció mitjançant IRES per a alumnes i famílies a centres educatius.
- Projecte Trencadissa: projecte de prevenció de la violència de gènere i promoció de la coeducació, dirigit a instituts i fet en col·laboració amb l'Institut Balear de la Dona.
- Els serveis socials de la Mancomunitat Pla de Mallorca no tenen cap servei específic dirigit a menors i a la seva família, tret de Mentories Manacor (vegeu la fitxa del recurs).
- Psicòloga: fa teràpies curtes (6-8 sessions).

Com s'hi accedeix

- Des dels serveis socials municipals. Cal demanar cita (971 830 441).
- Poblacions: Algaida, Ariany, Costitx, Lloret de Vistalegre, Llubí, Maria de la Salut, Montuïri, Petra, Sant Joan, Santa Eugènia, Sencelles, Sineu i Vilafranca de Bonany.

SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS DE L'AJUNTAMENT D'INCA



- De qui depèn?: Ajuntament d'Inca
- Adreça del servei central: plaça d'Espanya, 1. Inca 07300
- Telèfon: 871 914 000

Equip de professionals

Sis treballadores socials, dues treballadores familiars, una educadora familiar i una educadora social, una mediadora intercultural, una tècnica d'inserció sociolaboral i una psicòloga.

Serveis

Serveis relacionats directament amb infants i adolescents

- Ajuts econòmics puntuals per afrontar situacions de necessitat social determinades. Alguns ajuts per a infants o joves poden ser per a les finalitats següents:
 - Adquisició de medicaments i pròtesis que no cobreix el sistema del Servei de Salut de les Illes Balears.
 - Desplaçaments per rebre assistència a serveis específics ubicats fora d'Inca o a la resta de l'estat en cas d'emergència.
 - Ajuts escolars.
- Servei de suport psicosocial i d'intervenció en infància i família en situació de risc, per mitjà del treball de la psicòloga contractada en virtut del conveni subscrit amb l'IMAS l'any 2017.

Serveis d'atenció a les famílies i el seu entorn

- Treball socioeducatiu amb infants i adolescents, mitjançant les tres educadores socials i en col·laboració amb l'Àrea d'Esports de l'Ajuntament d'Inca, Infojove i les diferents entitats, centres educatius i recursos esportius, d'oci i temps lliure de la ciutat.
- Treball comunitari, per mitjà de l'educadora familiar. Inclou, entre d'altres, el Pla Municipal de Drogues i el Consell Municipal de Serveis Socials.
- Accions formatives del programa Alter (amb una capacitat per a catorze places), d'intervenció social i educativa per als joves de 14 a 16 anys que estan en situació de risc d'exclusió social i escolar. Consisteixen en unitats formatives alternatives en entorns laborals externs, en règim d'escolarització compartida, amb la finalitat última de tornar a l'ensenyament reglat o accedir a un lloc de feina i mantenir-lo.
- Servei de mediació intercultural per a l'acolliment i la integració social d'estrangers extracomunitaris. Té l'objectiu d'afavorir la integració social de persones de cultures diverses que resideixen al municipi per mitjà d'actuacions adreçades a superar barreres lingüístiques, socioculturals i jurídiques, i potenciar la participació social a la ciutat, per generar perfils de ciutadans implicats socialment i fomentar la perspectiva de la prevenció de nous conflictes. El Servei té com a finalitat aconseguir que els espais on habiten persones de diferents cultures esdevinguin espais de convivència, comunicació i trobada.



- Servei de formació per a la competència familiar (infants d'11 a 14 anys) a partir de l'experiència pilot del Grup d'Investigació i Formació Educativa i Social (GIFES) de la UIB amb població de 12 a 16 anys (setembre de 2015 - gener de 2016), amb un seguiment familiar posterior al cap de 6 i de 24 mesos d'haver-se aplicat. Compta amb la participació del policia tutor, educadores socials i familiars, treballadores socials i una psicòloga. És un servei social comunitari preventiu l'objectiu del qual és reduir la influència dels factors de riscos familiars en els infants i, alhora, reforçar els factors protectors, amb la finalitat d'augmentar la competència parental, les habilitats socials i el comportament dels fills i filles, i les relacions familiars. Es dirigeix a les famílies amb necessitat de millorar-ne les relacions familiars.

Com s'hi accedeix

- S'hi poden derivar menors i famílies en situació de risc o vulnerabilitat social, amb falta de recursos econòmics, nouvinguts, menors en situació de fracàs escolar, i també famílies amb menors que han patit maltractament, dificultats de relacions, falta d'habilitats parentals, etc.
- Des de l'àmbit de l'atenció primària habitualment és la treballadora social o la infermera gestora de casos del centre de salut qui en fa la derivació, que varia en funció de cada servei. En el moment d'informar les famílies d'aquests recursos, cal explicar-los que els treballadors socials de l'Ajuntament s'encarreguen de valorar cada cas, perquè avaluen la idoneïtat de cada família i determinen a quins recursos pot accedir.



SERVEIS SOCIALS MUNICIPALS DE L'AJUNTAMENT DE CALVIÀ

- De qui depèn?: Ajuntament de Calvià
- Adreça del Servei Central: c/ de Julià Bujosa Sans, Batle, 1. 07184 Calvià
- Telèfon: 971 139 177
- Adreça electrònica: benestarsocial@calvia.com
- Vegeu en l'annex 4 el contacte de cada un dels centres de serveis socials comunitaris bàsics i la relació que tenen amb els centres de salut.

Equip de professionals

Cada centre compta amb els perfils professionals de treballador social, psicòleg, educador social, auxiliar administratiu i treballadora familiar.

Serveis

Serveis d'atenció a les famílies i el seu entorn

Benestar Social: la infraestructura consta dels centres municipals de serveis socials comunitaris que duen a terme accions específiques sobre infància, joventut i discapacitat.

- Programa d'atenció social a la família, infància i joventut. Inclou els serveis i les prestacions següents: suport especialitzat a famílies amb dificultats; informació, orientació i assessorament sobre prestacions d'altres sistemes de protecció social; tramitació i concessió de prestacions econòmiques municipals; ajuts econòmics per adquirir llibres de text; prevenció, detecció, valoració i intervenció en casos amb dificultats socials en els instituts d'educació secundària; prevenció, detecció i intervenció de casos de maltractament, desprotecció i abús de menors; capacitació en habilitats socials a adolescents i joves; capacitació en habilitats parentals; activitats i tallers socioeducatius; suport tècnic a les mesures judicials aplicades a joves infractors del municipi; programa municipal de suport a famílies nombroses; gestió de taules de treball comunitari dels serveis públics i entitats ciutadanes que intervenen amb la infància i l'adolescència; servei d'atenció jurídica en matèria hipotecària en casos de risc de pèrdua d'habitatge habitual.
- Ajuts econòmics específics per a infants i joves segons la valoració social:
 - Prestacions per a la participació d'infants i joves en activitats socioculturals. Població: famílies amb fills amb edats compreses entre 6 i 12 anys.
 - Prestacions per pagar el menjador escolar. S'adreça a famílies amb dificultats socioeconòmiques i amb fills en edat escolar.
 - Prestacions per pagar la quota de les escoles infantils municipals. S'adreça a famílies amb fills d'edats de 0 a 3 anys i amb dificultats socioeconòmiques.
 - Convocatòria d'ajuts per a l'inici de curs dirigida a l'alumnat resident empadronat en el municipi de Calvià i escolaritzat en educació primària o secundària obligatòria.
 - Programa municipal de suport a famílies nombroses.
- Mesa Local de la Infància i Adolescència. Té com a objectiu millorar el benestar de la infància impulsant polítiques municipals eficaces que garanteixin el desenvolupament integral dels infants i els adolescents del municipi. És un mecanisme de coordinació interna constituït com un òrgan de treball interdisciplinari i un instrument de coordinació entre polítics i professionals de diferents serveis a favor dels drets de la infància (de 0 a 18 anys).



Serveis d'atenció a persones amb alguna discapacitat

- Programa d'atenció social integral a persones amb alguna discapacitat. Inclou els serveis i les prestacions següents: suport especialitzat (social i psicològic) a les persones amb alguna discapacitat i a la seva família; tramitació i atorgament de prestacions econòmiques municipals: cobertura de necessitats bàsiques, menjador escolar...; informació, orientació i assessorament sobre prestacions d'altres sistemes de protecció social; projecte de suport per a la integració d'infants amb alguna discapacitat a les aules d'estiu del municipi; activitats d'estiu per a joves amb alguna discapacitat intel·lectual; servei de suport al transport a centres d'educació especial i a tallers o centres ocupacionals; servei d'ajuda a domicili; servei de teleassistència domiciliària; grups de suport a familiars de persones amb alguna discapacitat; centre d'inserció laboral per a persones amb alguna discapacitat intel·lectual (gestió externa); suport a entitats ciutadanes representants de les persones amb alguna discapacitat.
- El projecte municipal Aula Jove, que es duu a terme a l'estiu per a joves amb alguna discapacitat intel·lectual. Té per objectiu proporcionar espais d'oci i temps lliure en el mes d'agost i facilitar la conciliació de la vida familiar i laboral de les famílies amb algun fill de 13 a 25 anys i amb alguna discapacitat intel·lectual.
- El servei de transport a centres d'educació especial i tallers o centres ocupacionals. Té per objectiu facilitar l'accés dels infants i joves amb alguna discapacitat a l'escolarització especialitzada i a la formació i activitat ocupacional especial. Alhora, amb aquesta actuació es vol facilitar la conciliació de la vida familiar i la laboral de les famílies amb persones amb alguna discapacitat a càrrec seu.

Com s'hi accedeix

- S'hi poden derivar menors i famílies en situació de risc o vulnerabilitat social, amb falta de recursos econòmics, nouvinguts, menors en situació de fracàs escolar, i també famílies amb menors que han patit maltractament, dificultats de relacions, falta d'habilitats parentals, etc.
- Des de l'àmbit de l'atenció primària habitualment és la treballadora social o la infermera gestora de casos del centre de salut qui en fa la derivació, que varia en funció de cada servei. En el moment d'informar les famílies d'aquests recursos, cal explicar-los que els treballadors socials de l'Ajuntament s'encarreguen de valorar cada cas, perquè avaluen la idoneïtat de cada família i determinen a quins recursos pot accedir.



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM

Recursos de la Conselleria de Salut i Consum

PLA D'ADDICCIONS I DROGODEPENDÈNCIES DE LES ILLES BALEARS (PADIB)

PADIB

- De qui depèn?: Direcció General de Salut Pública i Participació de la Conselleria de Salut i Consum
- Adreça: c/ de Jesús, 38 A. 07010 Palma
- Telèfon: 971 176 665
- Adreça electrònica: pladrogues@dgsanita.caib.es

Equip de professionals:

Una psicòloga, dues treballadores socials, una sociòloga i una educadora social, a més del personal de les unitats de conductes addictives (UCA).

Serveis

Té les funcions següents: informar sobre programes educatius de prevenció d'addiccions i centres de tractament d'addiccions per a menors; orientar sobre les pautes que cal seguir en les distintes situacions que puguin plantejar-se amb persones per consum de qualsevol tipus de droga il·legal (cànnabis, cocaïna, drogues de síntesi, etc.) o altre tipus d'addiccions; assessorar sobre el paper fonamental de la família en la prevenció del consum de drogues il·legals o addicció.

Com s'hi accedeix

- Assessorament per a professionals i famílies per mitjà del telèfon CRIDA: 971 177 848.
- Del dilluns al divendres, de 9.00 a 14.00 h.



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I GERÈNCIA ATENCIÓ
B PRIMÀRIA MALLORCA

Recursos del Servei de Salut de les Illes Balears

UNITAT DE CONDUCTES ADDICTIVES PER A JOVES (UCA JOVE)

- De qui depèn?: Gerència d'Atenció Primària de Mallorca
- Adreça: c/ de la Fàbrica, 87. 07013 Palma
- Telèfon: 971 282 405

Equip de professionals

Dos metges de família (a jornada parcial), un psicòleg, un treballador social, un educador social, una infermera, auxiliars d'infermeria i auxiliars administratius.

Serveis

- És un servei ambulatori que atén de manera integral les persones que presenten problemes d'addicció a substàncies diverses (alcohol, cànnabis, cocaïna, heroïna, etc.) i/o conductes addictives (ludopatia, noves tecnologies, compres compulsives, etc.), i també a la seva família.
- Funcions:
 - Informació, orientació i assessorament sobre drogodependències i conductes addictives.
 - Diagnòstic i elaboració d'un pla de tractament individualitzat.
 - Tractament integral de l'addicció.
 - Programes orientats a l'abstinència, amb l'objectiu d'aconseguir i mantenir l'abstinència de l'addicció.
 - Programes de manteniment amb agonistes opiacis, tractament de l'heroïna i altres opiacis (poc freqüent en menors de 21 anys).
 - Programa de reducció de danys, per disminuir la gravetat i les conseqüències de l'addicció.
 - Programes de conductes addictives, tractament de les addiccions no químiques (joc patològic, telèfon mòbil, compres, sexe, etc.).
 - Programes de seguiment judicial i abordatge de la problemàtica judicial associada a l'addicció.
 - Programa de suport a les institucions penitenciàries, amb seguiment d'usuaris drogodependents dins el centre penitenciari.
 - Programa d'orientació familiar, amb assessorament als familiars dels pacients en tractament.

Com s'hi accedeix

- Atén menors de 21 anys. Si són menors de 16 anys requereixen l'autorització del pare, de la mare o de qui en tengui la tutela legal, o bé de l'educador del centre on resideixin.
- S'hi poden derivar directament sense cita prèvia.

INSTITUT PER A LA SALUT MENTAL DE LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (IBSMIA)



- De qui depèn?: Servei de Salut de les Illes Balears
- Unitats:
 - Palma (HUSE):
 - Ctra. de Valldemossa, 79. 07120 Palma
 - Telèfon: 871 205 880
 - Adreça electrònica: ucsmia.ciutat@ssib.es
 - Inca (Centre de Salut Es Blanquer):
 - C/ del Castell de Bellver, s/n. 07300 Inca
 - Telèfon: 971 502 634
 - Adreça electrònica: ucsmia.tramuntana@ssib.es
 - Manacor (Centre de Salut Sa Torre):
 - C/ de Simó Tort, 19. 07500 Manacor
 - Telèfon: 971 555 200
 - Adreça electrònica: ucsmia.llevant@ssib.es
 - Unitat d'Hospitalització Breu i Hospital de Dia (HUSE):
 - Ctra. de Valldemossa, 79. 07120 Palma
 - Telèfon: 971 205 880

Equip de professionals

- Palma: cinc psiquiatres i un altre a mitja jornada, cinc psicòlegs i un altre a mitja jornada, dues infermeres i un treballador social.
- Inca: un psiquiatre i un altre a mitja jornada, un psicòleg, una infermera i un treballador social a mitja jornada.
- Manacor: un psiquiatre, un psicòleg i un altre a mitja jornada, una infermera i un treballador social a mitja jornada.
- Hospitalització a l'HUSE: Unitat d'Hospitalització amb nou llits i Hospital de Dia; dos psiquiatres i un psicòleg.

Serveis

- L'IBSMIA és l'organisme responsable de l'avaluació, el diagnòstic i el tractament de tots els infants i joves de les Illes Balears fins als 18 anys que tinguin un trastorn mental.
- La cartera de serveis inclou valoració, diagnòstic i tractament; atenció urgent i interconsultes amb altres especialitats; programes de prevenció; psicoeducació i promoció de la salut mental; programes d'atenció de trastorns específics, coordinadament amb altres entitats públiques o privades, i coordinació i orientació amb altres recursos (educatius, serveis socials, justícia i d'altres).
- Programes específics de l'IBSMIA:
 - Trastorns de la conducta alimentària en menors de 18 anys.
 - Trastorn per dèficit d'atenció i hiperactivitat (TDAH).
 - Trastorns de l'espectre autista (EADISOC).



- Programa Regula, per als trastorns de la regulació emocional.
- Trastorns del son.
- Programa de prevenció del suïcidi.
- EADIBSMIA: treballa en col·laboració amb els equips d'atenció a la diversitat (EAD) a les aules UEECO i a centres d'educació especial, per fer valoracions i seguiments.
- Grup d'Habilitats Parentals.
- Menors infractors: visites als menors que estan a centres de reforma per mesures judicials.
- Consulta COSME: coordinació de casos concrets de protecció de menors (menors que resideixen a centres).
- Programa «Temps d'infants»: dirigit a fills de pacients amb algun trastorn mental greu (trastorn bipolar, psicosi, trastorn límit de la personalitat).

Com s'hi accedeix

- El pacient ha de ser derivat a les unitats de consultes externes per un metge d'atenció primària (pediatre o metge de família) o per un metge hospitalari.
- En els casos de sospita de TDAH, trastorns de la sociabilització i comunicació, també es poden derivar als circuits específics pels orientadors del centre educatiu respectiu.
- Només els professionals de la salut mental poden derivar casos als dispositius d'hospital de dia i d'hospitalització breu.
- En cas d'urgència, es pot contactar amb el clínic referent (psiquiatre o psicòleg). Si el cas es dona fora de l'horari d'atenció, cal adreçar-se al servei d'urgències de l'hospital que pertoqui. Es recomana aportar-hi els informes mèdics i/o escolars del menor.

UNITAT D'IDENTITAT DE GÈNERE (UDIG)



- De qui depèn?: Hospital Universitari Son Espases
- Telèfon de cites: 971 437 079. També es pot telefonar als números 871 20 58 80/81/82 (infància i adolescència) i 871 20 62 43 (adults).

Equip de professionals

Psicòleg especialitzat.

Serveis

Atenció, orientació, assessorament i/o acompanyament psicoterapèutic per a infants, adolescents i adults quan el sexe sentit i expressat no es correspon amb el que es va atribuir en el naixement, cosa que s'anomena *transsexualitat*.

Com s'hi accedeix

S'hi poden remetre menors transsexuals o amb dubtes sobre la seva sexualitat. Es pot fer interconsulta des de l'e-SIAP directament a la UDIG. També s'hi poden remetre casos des dels serveis socials municipals, hospitals, Educació i l'IMAS o s'hi pot demanar cita directament en els telèfons indicats.



Recursos de la Conselleria d'Afers Socials i Esports

DIRECCIÓ GENERAL D'INFÀNCIA, JOVENTUT I FAMÍLIES

- De qui depèn?: Conselleria d'Afers Socials i Esports
- Adreça: c/ de Sant Joan de la Salle, 4 B. 07003 Palma
- Telèfon: 971 177 155
- Fax: 971 176 384
- Web: dgmenors.caib.es

Equip de professionals

Cada servei consta d'un equip concret.

Serveis

- Servei de Menors:
 - Secció de Mesures de Justícia Juvenil: executa les mesures que imposa als menors i joves infractors el sistema judicial. Aquestes mesures es poden aplicar en un medi institucional (en els casos d'internament) o en un medi obert (dins el mateix nucli social i familiar del menor). Les mesures poden ser d'internament en règim tancat, semiobert o obert, internament terapèutic o de permanència de cap de setmana en el centre. Aquesta secció compta amb la col·laboració de la Fundació Institut Socioeducatiu S'Estel, destinada primordialment a gestionar els serveis, els centres i els programes necessaris per garantir que les mesures s'executen correctament. Els centres d'internament són Es Pinaret, Es Fusteret i Es Mussol. Dins d'aquesta secció s'hi desenvolupen programes com ara «Atura't», destinat a la intervenció amb adolescents que han comès una agressió sexual, i «Amb mesura», un programa socioeducatiu que pretén donar contingut a les mesures judicials dels menors infractors. S'hi accedeix des del sistema judicial.
 - Unitat de Tractament de Víctimes d'Abús Sexual Infantil (UTASI): ofereix una atenció especialitzada en casos de victimització sexual a menors (de 0 a 18 anys) amb sospita o confirmació d'haver viscut una situació d'abús sexual i a la seva família i/o als cuidadors principals quan aquests puguin garantir que el menor viurà en un entorn en el qual no estarà exposat a noves situacions d'abús. Un altre vessant de la feina de la UTASI és la prevenció per mitjà dels tallers preventius a professionals de l'àmbit educatiu, principalment. S'hi accedeix exclusivament per derivació des de la UVASI, que pertany a l'IMAS (servei especialitzat de protecció de menors), o d'una clínica medicoforense.
 - Aquest Servei també s'encarrega de fer polítiques proinfantesa (per exemple, protocols de maltractament infantil) i de gestionar dades estadístiques del Registre Unificat de Maltractament Infantil (RUMI).

- Servei de Família:
 - Servei de punt de trobada familiar: és un recurs especialitzat per a la intervenció i el compliment del règim de visites en situacions de separació, divorci o altres supòsits de conflictivitat familiar en les quals la relació dels menors amb algun progenitor o membre de la seva família està interrompuda o és difícil de desenvolupar. S'hi accedeix per derivació de les famílies des dels jutjats, tot i que les famílies també poden sol·licitar aquest servei directament (vegeu l'annex 1).
 - Servei de mediació familiar: promou, administra i facilita l'accés dels ciutadans i les ciutadanes a la mediació familiar, en casos com ara desacords en la custòdia o conflictes arran de separacions o divorcis. És un procés voluntari per resoldre conflictes entre els membres d'una mateixa família. Hi accedeixen les famílies directament emplenant un formulari del Servei de Famílies de l'IMAS (vegeu l'annex 1).
 - Programa de competències parentals: comprèn tallers de parentalitat positiva als municipis de les Illes Balears que en sol·liciten. Els destinataris finals són les famílies amb menors d'edat que presenten problemes o conflictes intrafamiliars i/o extrafamiliars (per exemple, problemes de comportament disruptiu, conflictes de rol, dificultat en l'establiment de pautes, etc.). Per accedir-hi, els municipis interessats han de presentar una sol·licitud al Servei de Família, que designa els formadors responsables.
 - Servei d'atenció psicològica postemergència: és un recurs d'atenció especialitzada en el seguiment psicològic posterior de les persones i familiars que han sofert una situació d'emergència. Els casos hi són derivats des del 112.
 - Servei de prevenció i tractament psicològic de la violència filioparental: és un programa per a agressors i víctimes de violència física, verbal o no verbal dirigida als pares o als adults que ocupen el seu lloc. La derivació dels casos no requereix cap sentència judicial i ha de ser sempre des d'un recurs públic de l'àmbit dels serveis socials, sistema sanitari, serveis educatius, fiscalia o tribunals de justícia, amb la formalització del document de derivació de casos i el full d'autorització de la família (vegeu l'annex 1).
 - Servei de tractament psicològic d'alumnes afectats per l'assetjament escolar: és un recurs dirigit als alumnes afectats per la violència entre iguals detectats als centres educatius de totes les Illes Balears, tant d'infantil com de primària, secundària o batxillerat. De la derivació dels casos sempre se n'encarrega el centre educatiu (mitjançant l'orientador) activant prèviament el protocol d'assetjament educatiu.
 - Servei de seguiment dels programes de desplaçament temporal de menors estrangers: dona suport als programes de desplaçament temporal de menors estrangers i els supervisa, ja siguin desplaçaments per gaudir de vacances, per a tractament mèdic o amb finalitats d'escolarització. Es dirigeix a les persones físiques (famílies guardadores) i als programes i entitats que duen a terme aquesta tasca.

- Ajuts per a infants víctimes de violència masclista o conjugal o entre persones amb una relació anàloga a la conjugal: és una prestació social de tipus econòmic que es paga mensualment. Pot ser complementària a d'altres prestacions del sistema públic de prestacions socials i amb caràcter temporal. Per accedir-hi cal contactar amb la Direcció General de Menors i Família.

Com s'hi accedeix

Des de l'àmbit de l'atenció primària, habitualment és el treballador social del centre de salut qui hi deriva el cas, tot i que varia en funció de cada servei.

OFICINA BALEAR DE LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA (OBIA)

- De qui depèn?: Conselleria d'Afers Socials i Esports
- Adreça: c/ de Jeroni Pou, 2, 2 C. 07006 Palma
- Telèfon: 971 177 206
- Fax: 971 176 982
- Adreça electrònica: dretsmenor@obia.caib.es

Equip de professionals

Director de l'Oficina, un treballador social, un tècnic superior i una psicòloga.

Serveis

L'OBIA té les competències de defensa i promoció dels drets dels menors i de gestió de queixes sobre possibles situacions d'amenaça o de vulneració de drets. Té les funcions següents:

- Supervisar les entitats que presten serveis als menors a les Illes Balears.
- Rebre i tramitar queixes i denúncies sobre possibles situacions d'amenaça i/o de vulneració dels drets dels menors.
- Promoure i facilitar l'aplicació i difusió de convenis, recomanacions internacionals i legislació estatal sobre els drets dels menors.
- Promoure adaptacions i reformes de procediments, reglaments o lleis.
- Coordinar interdepartamentalment els temes i matèries relacionades amb menors i els seus drets.
- Promoure davant el Consell de Govern de les Illes Balears disposicions normatives adequades per al desenvolupament i efectivitat dels drets dels menors.
- Fomentar la planificació integral o sectorial de les matèries que afectin els drets i la protecció dels menors, i supervisar-ne l'execució.
- Procurar els mecanismes de control adequats per assegurar el compliment de tot allò que afecta els drets dels menors.

Telèfon 116 111 d'ajuda a la infància

- La Conselleria d'Afers Socials i Esports disposa del telèfon 116 111 d'ajuda a la infància, un servei d'atenció telefònica durant les 24 hores de cada dia de l'any que ofereix als menors una atenció específica, personalitzada i confidencial i que els garanteix un espai segur per poder expressar-se i comunicar les seves necessitats i les situacions que considerin oportunes.
- L'OBIA gestiona aquesta línia mitjançant la Fundació ANAR, entitat triada pel Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç per gestionar les telefonades mitjançant el seu centre d'atenció telefònica. Aquesta entitat compleix tots els requisits que preveu la Comissió Europea i té una llarga experiència en aquest tipus de servei.

- El telèfon d'ANAR, d'ajuda a infants i adolescents, atén les telefonades de menors que necessiten orientació. Durant la conversa s'intenta obtenir el màxim d'informació possible, tant de l'interlocutor com de la demanda que vol fer. Tot seguit s'actua prioritant sempre la prevenció, la detecció i la comunicació de les situacions de risc.
- El telèfon 116 111 ofereix les línies d'ajuda següents:
 - Atenció, orientació, assessorament i ajuda especialitzada.
 - Suport emocional.
 - Identificació de situacions d'urgència: comunicació i derivació immediata als organismes competents.
 - Ajuda en situacions d'emergència.
 - Treball en xarxa amb els diferents recursos de les Illes Balears i de la resta de l'estat.
 - Informació actualitzada sobre els diversos recursos especialitzats en infància i adolescència.
- La coordinació entre la Fundació ANAR i l'OBIA permet derivar els casos que requereixen una atenció especial i un seguiment més proper, i a més proporciona les dades necessàries per elaborar els informes i les supervisions pertinents.
- El servei telefònic és atès per un equip interdisciplinari de titulats universitaris en ciències humanes o de la salut, format principalment per psicòlegs, psiquiatres, psicopedagogs, advocats i treballadors socials.

Com s'hi accedeix

- Es pot contactar amb l'OBIA per telèfon.
- L'OBIA gestiona també el telèfon d'ajuda a la infància 116 111. Hi pot telefonar qualsevol persona, també el menor mateix. No queda constància de la telefonada.

Recursos de la Conselleria d'Educació i Formació Professional

INSTITUT PER A LA CONVIVÈNCIA I L'ÈXIT ESCOLAR (CONVIVÈXIT)



- De qui depèn?: Conselleria d'Educació i Formació Professional
- Adreça: c/ del Ter, 16, 2 (Polígon de Son Fuster). 07009 Palma
- Telèfons: 971 177 608 / 608 455 5246
- Adreça electrònica: convivexit@caib.es

Equip de professionals

Directora, tres assessors tècnics docents i dos tècnics de suport per a l'assessoria tècnica amb la finalitat de dinamitzar i implementar la coeducació i la prevenció de les violències masclistes als centres educatius de les Illes Balears.

Serveis

- Òrgan de caràcter consultiu per donar suport als centres educatius per tal de promoure la convivència i la coeducació en l'àmbit escolar a les Illes Balears.
- Objectius: prevenir i fomentar la convivència positiva; assessorar la comunitat educativa en cas de conflictes; coordinar-se amb institucions i entitats que treballen la convivència; elaborar i difondre informació i recursos per millorar la convivència; avaluar la convivència escolar a les Illes Balears; fer tasques de prevenció de la violència de gènere i de foment de la coeducació; fer accions de prevenció de les conductes LGTBIQ-fòbiques i de foment de l'atenció a la diversitat sexual i de gènere; fer propostes de bones pràctiques (no obligatòries) en l'àmbit de la formació del professorat.
- Hi ha comissions de convivència i coeducació a cada centre escolar (una hora setmanal de coordinació preceptiva i una altra hora de coeducació).
- Disposa de diversos protocols d'actuació per a situacions concretes (vegeu l'annex 1).

Com s'hi accedeix

Des del centre educatiu es pot sol·licitar mediació si hi ha un conflicte.

SERVEI D'ATENCIÓ A LA DIVERSITAT (SAD)

- De qui depèn?: Direcció General de Primera Infància, Innovació i Comunitat Educativa de la Conselleria d'Educació i Formació Professional
- Adreça: c/ del Ter, 16, Ed. Alexandre Rosselló Pastors (Polígon de Son Fuster). 07009 Palma
- Telèfon: 971 177 780
- Adreça electrònica: sad@dgpice.caib.es

Equip de professionals

Cap del Servei, deu assessors tècnics educatius i dos administratius.

Serveis

- Comissió Tècnica de Salut i Educació, que inclou el Programa Alerta Escolar Balear:
 - Equips: Equip d'Orientació Educativa i Psicopedagògica (EOEP) per a educació infantil i educació primària; Equip d'Avaluació de les Dificultats de la Socialització (EADISOC); Equip d'Alteració del Comportament; Equip Específic d'Atenció als Alumnes amb Necessitats Educatives Especials Associades a la Discapacitat Sensorial Visual (EADIVI); Equip específic de Comunicació, Llenguatge i Aprenentatge (ECLA).
 - Ofereixen formació per al professorat.
 - També hi ha suports específics per a l'educació secundària: programes d'escolarització compartida (PISI/Alter), programa de millora de l'aprenentatge (PMAR), tècnics d'intervenció sociocomunitària (TISOC) i formació professional bàsica.
- Suport als alumnes amb necessitats específiques de suport educatiu, que inclou els grups següents:
 - Incorporació tardana.
 - Necessitats d'educació especial: dèficit sensorial auditiu, dèficit sensorial visual, trastorn generalitzat del desenvolupament, trastorn de l'espectre autista, trastorn greu de la conducta i trastorn emocional greu.
 - Dificultat específica d'aprenentatge: dificultats d'aprenentatge, trastorns del desenvolupament del llenguatge, TDHA.
 - Alta capacitat intel·lectual.
- Unitat Volant d'Ajudes Tècniques a la Inclusió Educativa (UVAT): atén els alumnes amb necessitats educatives especials associades a la discapacitat motriu (intervenció directa, assessorament tècnic i disseny de l'ajuda tècnica, si en fa falta).
- Altres necessitats educatives: coordinació amb serveis socials i de menors; conveni amb l'Ajuntament de Palma per gestionar Ajuda en Acció per a l'impuls d'iniciatives d'acció social lligades a l'ensenyament públic.

Com s'hi accedeix

És un recurs destinat a la comunitat educativa, però hi ha comissions sanitàries creades amb les quals es pot contactar.



Recursos del Consell de Mallorca

SERVEI DE MENORS I FAMÍLIA



- De qui depèn?: Direcció Insular d'Infància i Família. Departament de Drets Socials de l'Institut Mallorquí d'Afers Socials del Consell de Mallorca
- Palma:
 - Adreça: c/ del General Riera, 67. 07010 Palma
 - Telèfon: 971 763 325
 - Fax: 971 292 581
 - Telèfon exclusivament per a emergències: 618 191 671 els dies laborables de 8.00 a 15.00 h; fora d'aquest horari cal contactar amb la policia.
 - Adreça electrònica: jmora@imas.conselldemallorca.net
- Centre Comarcal d'Inca
 - Adreça: avinguda del General Luque, 223 (pavelló esquerre, 1). 07300 Inca
 - Telèfon: 971 880 216
 - Fax: 971 502 407
- Centre Comarcal de Manacor
 - Adreça: c/ del Bonjesús, 1 (antic c/ de José López). 07500 Manacor
 - Telèfon: 971 844 901
 - Fax: 971 554 781

Serveis

La Direcció Insular d'Infància i Família té, entre d'altres, les funcions següents:

- Dur a terme les actuacions previstes en la legislació en matèria de protecció de menors d'edat en situacions de desprotecció greu o de desemparament.
- Gestionar directament o indirectament els serveis, els centres i els programes d'intervenció que siguin necessaris per atendre els menors d'edat i a la seva família que estiguin en situació de desprotecció greu o desemparament.
- Donar formació a les persones o a les famílies sollicitants d'acolliment i adopcions i fer-ne un seguiment.



Seccions

Primera valoració i urgències

- Registra i valora totes les notificacions, comunicacions i denúncies que arriben al Servei de Menors i Família de l'IMAS per determinar si són competència seva i per executar la intervenció immediata en els casos compatibles amb la qualificació d'*urgent*.
- Disposa d'una unitat especialitzada de valoració d'abusos sexuals per als casos de menors que suposadament han patit abusos sexuals o presenten indicadors que assenyalen la possibilitat d'haver-ne patit. (La UTASI, que és la unitat de tractament, no pertany a l'IMAS.)
- S'hi accedeix mitjançant el Servei de Menors i Família i amb notificacions en línia en el Registre Unificat de Maltractament Infantil (RUMI).
- Per als casos urgents es pot telefonar a l'IMAS els dies laborables de 8.00 a 15.00 h; fora d'aquest horari cal contactar amb la policia.

Seccions territorials de Llevant i de Ponent

- Valoren la situació de desprotecció dels menors derivats des de Primera valoració i urgències i els que detecten les mateixes seccions territorials (llavors actuen d'ofici). Si detecten una desprotecció greu o desemparament, fan la proposta d'intervenció i seguiment.
- El programa consta de dos equips (Llevant i Ponent), amb professionals a la seu de l'IMAS a Palma i als centres comarcals de Manacor i d'Inca.
- Propostes d'intervenció:
 - Manteniment en l'entorn familiar amb el suport de programes específics.
 - Acolliment residencial amb finalitat d'emancipació.
 - Acolliment residencial amb finalitat de retorn familiar.
 - Acolliment familiar amb finalitat de retorn familiar.
 - Acolliment familiar sense previsió de retorn a curt o a mitjan termini.
 - Guarda amb finalitat adoptiva.
 - Adopció.
- S'hi accedeix per derivació de Primera Valoració i Urgències.

Acolliments familiars

- L'acolliment familiar és una mesura jurídica de protecció que atorga la guarda d'un menor a una família durant un temps. La legislació vigent estableix i regula dos tipus d'acolliment familiar: l'administratiu, formalitzat per la mateixa entitat pública, en el qual és necessari el consentiment de les parts implicades (entitat, pares, família d'acolliment i menor si té més de 12 anys), i el judicial, que es fa efectiu per mitjà d'una resolució judicial quan la família d'origen s'oposa a l'acolliment. Hi ha diferents modalitats d'acolliment: familiar simple en família extensa, en família externa (Programa de Famílies Cangur) o en família professionalitzada, familiar permanent (Programa de Famílies Niu en família extensa o externa) i familiar preadoptiu. En els casos de separació d'un menor dels pares biològics, la primera opció és l'acolliment en família extensa. En els cas d'infants de menys de 3 anys l'acolliment familiar és l'únic recurs aplicable (amb excepcions).
- S'adreça a infants i adolescents fins als 18 anys de qui el Servei de Menors i Família en té assumida la tutela, o quan els pares o tutors han sol·licitat que siguin acollits temporalment.
- S'hi accedeix per mitjà de la valoració prèvia dels professionals de la Secció d'Acolliments Familiars.

Adopcions

- L'adopció és una mesura jurídica de protecció que es proposa quan s'ha valorat definitivament que no és factible la permanència del menor en la família d'origen i el pronòstic de reunificació familiar és negatiu. Implica la integració plena del menor en una nova família, seleccionada i declarada idònia per a l'adopció. En alguns casos pot suposar el primer element de protecció d'un menor. L'adopció implica l'extinció del vincle jurídic que el menor tenia amb la família anterior i crea una nova relació de filiació, que té els mateixos efectes que la biològica.
- Hi ha dues vies d'adopció: l'estatal (menors tutelats per l'entitat pública espanyola competent) i la internacional (menors estrangers al seu país d'origen).
- S'adreça a majors d'edat que s'ofereixen per adoptar menors.

Servei Terapèutic d'Infància i Família

- Programa especialitzat d'intervenció familiar psicoterapèutica per millorar les habilitats parentals i per tractar les seqüeles de maltractaments i abusos patits per infants. Contribueix a crear xarxes de professionals que treballen amb aquestes famílies i els donen suport.
- Hi ha diferents formats d'intervenció (individual, familiar o grupal) i diversos tipus de tractament (psicoteràpia o psicomotricitat), separats per dos moments evolutius d'intervenció (infància o adolescència). Aquest Servei ofereix diferents intervencions psicoterapèutiques.
- S'hi accedeix per mitjà de la derivació d'un tècnic del Servei de Menors i Família.

Servei d'Acolliment i Residència

- Facilita una alternativa de convivència adequada a infants i adolescents que han estat separats temporalment de la família. Els centres d'acolliment assumeixen la responsabilitat del desenvolupament integral de l'infant o adolescent i li garanteixen satisfer les necessitats biològiques, afectives i socials en un ambient de seguretat i protecció.
- Els centres de titularitat pública són gestionats per l'IMAS i els de titularitat privada són contractats o adscrits per conveni o bé concertats amb l'Administració. Actualment, el Servei de Menors i Família disposa d'un total de 25 centres a Mallorca.
- Tipus de centre:
 - Primer acolliment i urgència: proporcionen atenció immediata i elaboren una primera valoració del cas.
 - Residencial bàsic: s'organitza per trams d'edat (3-13 anys i 13-17 anys) i per tipus d'atenció:
 - Preparació per al retorn familiar.
 - Preparació per a la vida adulta independent.
 - Alta intensitat.
 - Atenció d'adolescents i joves embarassades o amb càrregues familiars.
 - Atenció de menors estrangers no acompanyats.
 - Atenció residencial de menors amb alguna discapacitat: es tracta de places reservades a centres d'atenció de persones amb alguna discapacitat de l'Àrea de Discapacitat de l'IMAS.



- S'ofereix a infants i adolescents fins a 18 anys de qui el Servei de Menors i Família en té assumida la tutela, o quan els pares o tutors han sol·licitat que siguin acollits temporalment.
- S'hi accedeix únicament per mitjà d'una resolució del Servei de Menors i Família.

Secció Juridicotècnica

S'ocupa de gestionar els registres d'entrada de la documentació en matèria de protecció i guarda de menors, generar les propostes normatives necessàries, assegurar que es compleixen les competències derivades de la legislació vigent, tramitar els expedients juridicoadministratius i elaborar informes jurídics d'assessorament, gestionar les places i supervisar els programes d'integració i mediació familiar i gestionar la derivació de l'administració patrimonial dels menors.

Altres programes

Menors estrangers no acompanyats

- Programa d'acolliment i d'atenció de joves menors d'edat estrangers sense família ni adults de referència.
- Ofereix acolliment residencial, una valoració i una proposta d'intervenció i seguiment de les situacions de desemparament de joves estrangers sense família.
- Es dirigeix a menors de 13 a 17 anys estrangers sense família i en situació de desemparament.
- S'hi accedeix mitjançant el Servei de Menors i Família de l'IMAS.

Menors infractors

- Aquest programa ofereix una valoració i una proposta d'intervenció i seguiment de les situacions de desprotecció dels infants de menys de 14 anys que hagin comès alguna infracció i que no són imputables penalment (Llei 5/2000). Els casos arriben al Servei de Menors i Família derivats per la Fiscalia de Menors per valorar si estan en situació de desprotecció.
- Cal una citació formal del tècnic referent del programa.

Com s'hi accedeix

- Hi poden accedir infants i adolescents fins als 18 anys que estiguin en una situació de risc greu, desprotecció o desemparament, i la seva família.
- Pot ser que l'entitat pública en tenguí assumida la tutela o que el pare, la mare o el tutor n'hagin delegat la guarda.



Altres recursos

OFICINA D'ASSISTÈNCIA A VÍCTIMES DE DELICTES VIOLENTS I CONTRA LA LLIBERTAT SOCIAL

- De qui depèn?: Ministeri de Justícia
- Adreça: avinguda d'Alemanya, 5. 07003 Palma
- Telèfons: 971 678 611 / 972 678 616
- Fax: 971 725 550
- Adreça electrònica: mjusticia@gob.es

Equip de professionals

Un auxiliar informador, una gestora judicial i una psicòloga.

Serveis

- Es dirigeix a víctimes de delictes violents i contra la llibertat sexual, ja siguin directes o indirectes. Atén tota la població de Mallorca. S'hi presta assistència psicològica i orientació jurídica, tant presencial com telefònica.
- Professionals especialistes en assistència psicològica i orientació jurídica ofereixen atenció individual o conjunta a víctimes d'agressions sexuals, assetjament cibernètic amb connotació sexual, robatoris violents, homicidis, lesions greus, delictes contra la seguretat vial, estafes, tràfic de menors, persones desaparegudes, manca de pagament de pensió alimentària en cas de no voler pagar tenint medis econòmics, matèries penals i també civils quan hi ha violència de gènere: divorci, guarda i custòdia...
- També disposa d'atenció grupal dirigida a dones que han sofert violència de gènere i delictes contra la llibertat sexual.

Com s'hi accedeix

- Es deriva fonamentalment des dels jutjats de Palma, Inca i Manacor, sense necessitat d'haver presentat cap denúncia
- Les derivacions poden ser telefòniques, per correu electrònic o presencials al jutjat.



Annex 1. Enllaços d'interès

Direcció General d'Infància, Joventut i Famílies (Conselleria d'Afers Socials i Esports)

- Portal de les famílies:
www.caib.es/sites/M08082108490116295267/ca/funcions-10124
- Registre Unificat de Maltractament Infantil de les Illes Balears (RUMI):
www.caib.es/sites/rumi/ca/presentacio_i_objectius-29905
- Servei de Mediació Familiar de les Illes Balears:
www.caib.es/govern/sac/fitxa.do?codi=1271575&coduo=2164&lang=ca
- Servei de Prevenció i Tractament Psicològic de la Violència Filioparental de les Illes Balears:
www.caib.es/govern/sac/fitxa.do?codi=1264091&coduo=2164&lang=ca
- Servei de punts de trobada familiar:
www.caib.es/govern/sac/fitxa.do?&lang=ca&codi=4119552&coduo=2164

Conselleria d'Afers Socials i Esports

- Institut Balear de la Joventut:
www.caib.es/sites/ibjove/ca/institut_balear_de_la_joventut_0/?campa=yes

Direcció General de Primera Infància, Innovació i Comunitat Educativa (Conselleria d'Educació i Formació Professional)

- Servei d'Atenció a la Diversitat: www.caib.es/sites/diversitat/ca/serveis_orientacio
- Relació d'equips d'orientació educativa i psicopedagògica (EOEP) de les Illes Balears:
www.caib.es/sites/diversitat/ca/eoeps
- Equip d'Alteració del Comportament:
www.caib.es/sites/diversitat/ca/equip_dalteracio_del_comportament

Institut per a la Convivència i l'Èxit Escolar (Conselleria d'Educació i Formació Professional)

- Presentació: www.caib.es/sites/convivexit/ca/mena_presentaciaa2/?campa=yes
- Diversitat sexual i de gènere: www.caib.es/sites/convivexit/ca/diversitat_sexual_i_de_genere
- Igualtat i dona: intranet.caib.es/sites/convivexit/ca/igualtat_i_dona
- Interculturalitat: intranet.caib.es/sites/convivexit/ca/interculturalitat
- Ús de tecnologies: intranet.caib.es/sites/convivexit/ca/as_de_tecnologies

Conselleria de Salut i Consum

- Centre Coordinador d'Atenció Primària pel Desenvolupament Infantil (CAPDI):
www.ibsalut.es/servei/organitzacio/coordinacions-autonomiques-sanitaries/centre-coordinador-d-atencio-primaria-pel-desenvolupament-infantil-capdi
- Coordinació Autònoma de Salut i Gènere de les Illes Balears:
www.caib.es/sites/salutigenere/ca/portada-29955

- Guia d'associacions de salut i grups d'ajuda mútua: www.caib.es/sites/associacionssalut/ca/presentacio-40940
- Pla d'Addiccions i Drogodependències de les Illes Balears (PADIB): www.infodroques.caib.es

Direcció General d'Emergències i Interior (Conselleria de Presidència, Funció Pública i Igualtat)

- Programa Policia Tutor: www.caib.es/sites/policiestutorsillesbalears/ca/portada-79128/?campa=yes

Institut Mallorquí d'Afers Socials (Consell de Mallorca)

- Servei de Menors i Família: www.imasmallorca.net/ca/menorsifamilia

Ajuntament de Palma

- PalmaJove: www.palmajove.es/portal/PALMAJOVE/home.jsp?codResi=4
- Servei de Dinamització Jove Dinamo: equipdinamo.cat/contacta

Policia Nacional

- Unidad de Atención a la Familia y Mujer: www.policia.es/_ca/colabora_ufam.php?idiomaActual=ca

Altres recursos

- Centro de Atención Temprana y Desarrollo Infantil (CEATTE): www.ceatte.es
- Coordinadora Balear de Personas amb Discapacitat: www.coordinadora.info
- Fons Mallorquí de Solidaritat i Cooperació: www.fonsmallorqui.org/ca



Annex 2. Protocols d'interès

- Absentisme escolar. www.caib.es/sites/diversitat/ca/instruccions_absentisme_escolar
- Guia per a la detecció i notificació del maltractament infantil. www.caib.es/sites/rumi/ca/ambit_sanitari-33723
- Programa de Salut Infantoadolescent. www.ibsalut.es/apmallorca/attachments/article/1598/psia-cat-annexos.pdf
 - «Annex 2. Visita domiciliària al nònat»
 - «Annex 17. Detecció i notificació del maltractament infantil»
 - «Annex 28. Detecció de l'assetjament entre iguals i actuació des de l'atenció primària»
 - «Annex 32. Detecció precoç i prevenció de problemes de salut mental»
- Protocol d'acompanyament a l'alumnat trans* als centres educatius de les Illes Balears sostinguts amb fons públics. www.caib.es/eboibfront/pdf/ca/2020/120/1062646
- Protocol d'actuació en casos d'abús sexual infantil i explotació sexual infantil a les Illes Balears. www.caib.es/sites/diversitat/ca/protocol
- Protocol d'actuació sanitària davant la violència masclista a les Illes Balears. www.caib.es/sites/salutigenere/ca/protocols_dactuacia
- Protocol de prevenció i atenció a les dones i nines sobre la mutilació genital femenina a les Illes Balears. www.caib.es/sites/salutigenere/ca/mutilacio_genital_femenina-86044
- Protocol de prevenció, detecció i intervenció de l'assetjament escolar de les Illes Balears. www.caib.es/sites/convivexit/ca/normativa_i_protocols
- Protocol marc interdisciplinari d'actuacions en casos de maltractament infantil a les Illes Balears. www.caib.es/sites/rumi/ca/document_del_protocol_versio_en_catala-33722
- Protocols d'actuació sobre el tràfic de dones i nines. www.caib.es/sites/salutigenere/ca/tracta_de_dones-86042

Annex 3. Serveis socials de l'Ajuntament de Palma

Centre municipal de serveis socials	Centre de salut
Ciutat Antiga C/ del Temple, 10. 07001 Palma Telèfon: 971 710 812	CS Escola Graduada CS Casa del Mar
Est C/ de la Mimosa, 4. 07008 Palma Telèfon: 971 706 190	CS Son Cladera CS Son Rutlan CS Rafal Nou
Estacions Plaça d'Espanya, s/n. 07002 Palma Telèfon: 971 297 062	CS Arquitecte Bennàzar CS S'Escorxador
Gregal C/ de José de Diego, 4. 07008 Palma Telèfon: 971 722 093	CS Son Gotleu
Litoral C/ de Vicente Tofiño, 34. 07007 Palma Telèfon: 971 268 690	CS S'Arenal CS Coll d'en Rebassa CS Son Ferriol
Llevant Nord C/ del Pare Bayó, 19. 07008 Palma Telèfon: 971 420 687	CS Escola Graduada CS Pere Garau CS Son Gotleu
Llevant Sud C/ de Joan Alcover, 59. 07006 Palma Telèfon: 971 463 815	CS Escola Graduada CS Emili Darder
Mestral C/ de les Soltes, s/n. 07013 Palma Telèfon: 971 221 023	CS Valldargent CS Son Pisà CS Son Serra - La Vileta
Nord C/ de Felip II, 17, 2. 07010 Palma Telèfon: 971 292 525	CS Camp Redó CS S'Escorxador
Ponent C/ de les Soltes, 4. 07013 Palma Telèfon: 971 450 294	CS Casa del Mar CS Santa Catalina CS Sant Agustí



Annex 4. Serveis socials de l'Ajuntament de Calvià

Centre municipal de serveis socials	Localitat
<p>Centre de Serveis Socials de Palmanova C/ de Diego Salvà Lezaun, 2 (Palmanova). 07181 Calvià Telèfon: 971 132 645 Horari: del dilluns al divendres de 9.00 a 14.00 h, i el dimecres i el dijous de 16.00 a 19.00 h</p>	<p>Badia de Palma, Calvià, es Capdellà, Magaluf, Palmanova, Sol de Mallorca, Son Caliu</p>
<p>Centre de Serveis Socials Ses Rotes Velles C/ del Riu Sil, 4 (Santa Ponça). 07180 Calvià Telèfon: 971 693 351. Fax: 971 693 060 Horari: del dilluns al divendres de 9.00 a 14.00 h, i el dimarts de 16.00 a 19.00 h</p>	<p>Costa de la Calma, Galatzó, Peguera, Santa Ponça</p>
<p>Centre de Serveis Socials Àliga C/ de l'Àliga, 54 (Son Ferrer). 07181 Calvià Telèfon: 971 230 142. Fax: 971 230 633 Horari: del dilluns al divendres de 9.00 a 14.00 h, i el dimecres i el dijous de 16.00 a 19.00 h</p>	<p>Bendinat, Cas Català, Costa d'en Blanes, el Toro, ses Illetes sa Porrassa, Portals Nous, Son Ferrer</p>



Annex 5. Serveis socials de la resta d'ajuntaments

Ajuntament	Dispositiu	Adreça	Contacte
Alaró	Serveis Socials	Plaça de la Vila, 17. 07340 Alaró	971 510 000 (ext. 5) - ssocials@gmail.com
Alcúdia	Serveis Socials	C/ Major, 9. 07400 Alcúdia	971 897 111
Algaida	Unitat Bàsica de Salut Algaida	C/ de Joan Alcover, 5. 07210 Algaida	971 665 710 uts4@mancomunitatplademallorca.net
	Treballadora social		971 125 076
	Educadora de medi obert		618 602 005 - rebrot1@mancomunitatplademallorca.net
Andratx	Serveis Socials	Avinguda de la Cúria, 1. 07150 Andratx	971 628 000 (aux. adm., ext. 103 / treb. social, ext. 107) Urgències 618 873 292 (dl.-dv. 9-14 h)
Ariany	Serveis Socials	C/ Major, 19. 07529 Ariany	971 561 182 / 971 830 277
Artà	Serveis Socials	Plaça d'Espanya, 1. 07570 Artà	971 836 561 - mamatamalas@arta.cat
Banyalbufar	Serveis Socials	Plaça de la Vila, 2. 07191 Banyalbufar	971 148 580 - serveissocials@ajbanyalbufar.net
Binissalem	Serveis Socials	C/ de la Concepció, 7. 07350 Binissalem	971 886 529
Búger	Serveis Socials	Plaça de la Constitució, 1. 07311 Búger	677 453 815
Bunyola	Serveis Socials	Sa Plaça, 4. 07110 Bunyola	971 613 653
Campanet	Serveis Socials	C/ Major, 25. 07310 Campanet	971 516 078
Campos	Serveis Socials	Plaça Major, 1. 07630 Campos	971 169 503
Capdepera	Serveis Socials	C/ de l'Agulla, 50 (Cala Rajada). 07590 Capdepera	971 819 467, ext. 123 - ssocials@ajcapdepera.net
		C/ de Ciutat, 20. 07580 Capdepera	971 563 052, ext. 130 - ssocials@ajcapdepera.net
Consell	Serveis Socials	Plaça Major, 3. 07330 Consell	971 622 457
Costitx	Serveis Socials	Plaça de la Mare de Déu, 15. 07144 Costitx	971 876 068
Deià	Serveis Socials	Plaça del Porxo, 4. 07179 Deià	971 639 077 / 673 287 435 - silvia@ajdeia.net
Escorca	Serveis Socials	Plaça dels Peregrins, 9 (Lluc). 07315 Escorca	971 517 005

Esporles	Àrea de Serveis Socials - Atenció primària: treballadora social (dl.-dv., 8-14 h)	Plaça de l'Ajuntament, 1, 1. 07190 Esporles	971 611 804 <i>serveissocials@esporles.cat</i>
	Atenció a la dependència: treballador social (dt., 9-11 h)	Plaça de l'Ajuntament, 1, 2. 07190 Esporles	971 610 002 <i>aways@fbd.caib.es</i>
Estellencs	Serveis Socials	C/ de sa Siquia, 4. 07192 Estellencs	971 618 521 971 618 670
Felanitx	Serveis Socials	Passeig de Ramon Llull, 19. 07200 Felanitx	971 582 629
Fornalutx	Serveis Socials	C/ del Vicari Solivellas, 1. 07109 Fornalutx	621 224 738 - <i>serveissocials@ajfornalutx.net</i>
Inca	Serveis Socials	Avinguda del General Luque, 233. 07300 Inca	871 912 371 - <i>serveissocials@incaciutat.com</i>
Lloret de Vistalegre	Serveis Socials	C/ de la Costa des Pou, 3. 07518 Lloret de Vistalegre	—
Lloseta	Serveis Socials	C/ de Guillem Santandreu, s/n. 07360 Lloseta	971 514 602
Llubí	Serveis Socials	C/ de Sant Feliu, 13. 07430 Llubí	971 522 002 / 971 857 001 / 971 522 528
Llucmajor	Serveis Socials	C/ del Sindicat, 66. 07620 Llucmajor	971 660 493 - <i>ssocials@llucmajor.org</i>
		C/ de Maria Antònia Salvà, 50, 1 (s'Arenal). 07600 Llucmajor	971 443 578
		C/ d'Isaac Peral, 5 B (Badia Gran). 07609 Llucmajor	971 443 578
Manacor	Serveis Socials	C/ Major, 23. 07500 Manacor	971 849 100, ext. 5080 <i>serveis-socials@manacor.org</i>
Mancor de la Vall	Serveis Socials	Plaça de l'Ajuntament, 1. 07312 Mancor de la Vall	971 501 776 / 971 881 700 <i>ajuntament@ajmancordelavall.net</i>
Maria de la Salut	Serveis Socials	Plaça des Pou, 13. 07519 Maria de la Salut	971 525 002 / 971 525 194
Marratxí	Serveis Socials	Camí de n'Olesa, 66 (sa Cabaneta). 07141 Marratxí	971 788 100
	OAC Sa Cabana	Camí de la Cabana, 57 (sa Cabana). 07141 Marratxí	971 794 643
	OAC Es Pont d'Inca	Avinguda d'Antoni Maura, 56 (es Pont d'Inca). 07141 Marratxí	971 795 145
Montuïri	Serveis Socials	C/ de la Pau, s/n. 07230 Montuïri	971 830 441 / 971 830 440 <i>ssocials@mancomunitatplademallorca.net</i>
Muro	Serveis Socials	Plaça del Comte d'Empúries, 1. 07440 Muro	971 537 991

Petra	Serveis Socials	C/ d'en Font, 1. 07520 Petra	971 830 000 / 971 830 262
Sa Pobla	Serveis Socials	C/ Curt, 4. 07420 Sa Pobla	971 542 118 / 971 542 400 / 971 862 131 ssocials@ajsapobla.net
Pollença	Serveis Socials	C/ de Sant Domingo, s/n (ed. Centre de Dia). 07460 Pollença	971 531 430
Porreres	Serveis Socials	Plaça de la Vila, 17. 07260 Porreres	971 647 221 (centraleta) 672 299 266 (directe) Treballadora social: jviedma@porreres.cat Mediadora sociocultural: mediacio@porreres.cat Educadora social: catiburquera@porreres.cat
Puigpunyent	Serveis Socials	C/ de sa Travessia, 37. 07194 Puigpunyent	971 614 455
Ses Salines	Serveis Socials	Plaça Major, 1. 07640 Ses Salines	971 649 117 / 971 649 125 / 971 649 454
Sant Joan	Serveis Socials	C/ Major, 61. 07240 Sant Joan	971 526 003 / 971 526 003
Sant Llorenç des Cardassar	Serveis Socials	C/ Major, 7. 07530 Sant Llorenç des Cardassar	971 569 549
Santa Eugènia	Serveis Socials	Plaça de Bernat de Santa Eugènia, 7. 07142 Santa Eugènia	971 144 217 / 971 144 397
Santa Margalida	Serveis Socials	C/ de Ponent, 10. 07450 Santa Margalida	871 850 022
Santa Maria del Camí	Serveis Socials	C/ de l'Església, 1. 07320 Santa Maria del Camí	971 140 585
Santanyi	Serveis Socials	C/ del Centre, 28. 07650 Santanyi	Santanyi: 971 653 002 Cala d'Or: 971 657 463 S'Alqueria Blanca: 971 211 089
Selva	Serveis Socials	Plaça Major, 1. 07313 Selva	971 875 042
Sencelles	Serveis Socials	Plaça d'Espanya, 7. 07140 Sencelles	971 872 016 / 971 872 331
Sineu	Serveis Socials	C/ de Sant Francesc, 10. 07510 Sineu	971 520 027 / 971 830 041
Sóller	Serveis Socials	Plaça de la Constitució, 1. 07100 Sóller	Telèfon: 971 634 836 / Fax: 971 633 722 serveissocials@a-soller.es
Son Servera	Serveis Socials	C/ dels Molins, 27 (Cala Millor). 07560 Son Servera	971 584 977 - serveissocials@sonservera.es
Valldemossa	Serveis Socials	C/ del Pare Francesc Frau, 7, 2. 07170 Valldemossa	971 612 591
Vilafranca de Bonany	Serveis Socials	Plaça Major, 1. 07250 Vilafranca de Bonany	971 832 107



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I GERÈNCIA ATENCIÓ
B PRIMÀRIA MALLORCA