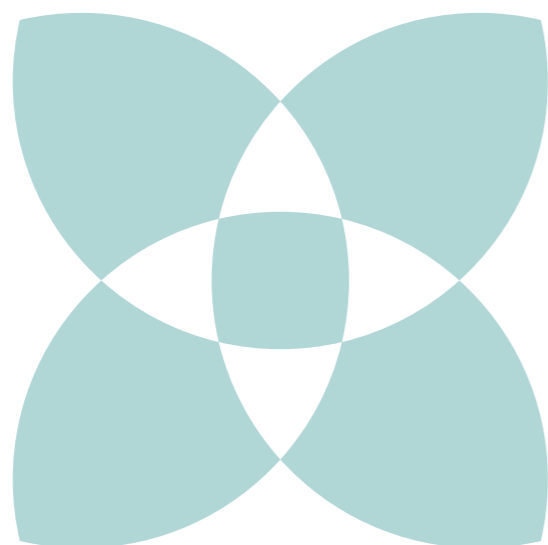


intress
MEMÒRIA
2011



Intrèss Zona Nord

Bruc 14, 3º 1ª • 08010 Barcelona • T 932 172 664 • F 932 373 634 • intrèssbar@intrèss.org

Intrèss Zona Centre

General Oraá 26, 3º • 28006 Madrid • T 915 616 988 • F 915 612 247 • intrèssmad@intrèss.org

Intrèss Zona Est

Rambla dels Ducs de Palma 15 • 07003 Palma de Mallorca • T 971 715 029 • F 971 712 200
intrèssib@intrèss.org

Àrea de Suport General

Pintor Tapiró 4, 1º • 08028 Barcelona • T 933 427 650 • F 933 427 651

Edició

Intrèss

Redacció

Equip Tècnic d'Intrèss

Coordinació

María Fernández Santiago

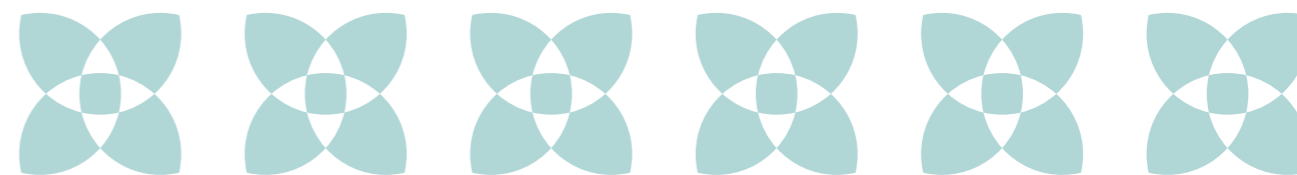
Traducció al català

Joana Bertolín

Maquetació

Laia Navarro Boix

www.intrèss.org



Presentació	5
Missió y Visió	6
Valors	7
Organigrama	8
Línies estratègiques	9
Responsabilitat Social	11
Gestió medioambiental	15
Innovació	16

L'ACTIVITAT D'INTRÈSS

1 ÀREES D'ESPECIALITZACIÓ

1.1 Gent gran	19
1.2 Salut mental	23
1.3 Infància i família	28
1.4 Dona	34
1.5 Respostes a la violència	37

2 ALTRES ÀREES

2.1. Persones amb discapacitat	42
2.2. Joves	45
2.3. Població en general	46
2.3.1. Inclusió sociolaboral	46
2.3.2. Voluntariat	47
2.3.3. Mesures Penals Alternatives	48

3 CONSULTORÍA I FORMACIÓ EN QUALITAT

3.1. Qualitat	50
3.2. Clients de la divisió de qualitat	52

RESULTATS D'INTRÈSS

4 RESULTATS EN CLIENTS

4.1. Satisfacció dels clients contractants	55
4.2. Satisfacció de les persones usuàries	57
4.3. Satisfacció dels familiars de les persones usuàries	59

5 RESULTATS EN LES PERSONES TREBALLADORES

5.1. Valoració de la qualitat de vida a la feina	61
5.2. Seguretat i salut a la feina,	65
Formació interna i	67
Plà d'igualtat	70

6 RESULTATS EN LA SOCIETAT

7 RESULTATS GLOBALS DE L'ORGANITZACIÓ

7.1 Persones ateses	76
7.2 Evolució del personal	77
7.3 Evolució dels serveis	78
7.4 Evolució dels ingressos	79
7.5 Origen dels ingressos	80
7.6 Distribució dels ingressos	81



Intress memòria 2011

Intress és una associació sense finalitat de lucre creada el 1984 i declarada d'utilitat pública l'any 2004.

Compta amb 42 socis i sòcies, dels quals 8 integren la Junta.

Disposa d'un òrgan executiu integrat per directius i directives, en representació de cadascuna de les zones territorials i àrees d'activitat.

Noves realitats, nous reptes

El gran repte de l'any 2011 ha estat com fer front a les dificultats que ens amenacen i afrontar-les per convertir-les en noves oportunitats de futur.

Com no podia ser d'una altra manera, aquest any Intress ha patit l'impacte de la crisi econòmica que estem vivint des de fa uns anys.

Des de l'Àrea de Gestió constatem una baixada dels ingressos, un descens de la rendibilitat i un important increment de les necessitats de finançament, degut a l'augment de la morositat dels nostres clients i, el que és més preocupant, aquesta tendència s'aguditzarà el 2012. Però no ens podem permetre viure en temps de lamentacions, sinó d'accions que ens garanteixin la continuïtat de la nostra tasca.

A Intress comptem amb un sistema d'informació i indicadors sòlidament establerts que ens permeten tenir tota la informació al dia. Tenim un equip humà capaç i il·lusionat que s'enforteix davant les dificultats i que actua amb diligència cercant solucions. Fruit de la rapidesa d'actuació i de l'anàlisi de la realitat, hem fet una reformulació de les Línies Estratègiques que teníem plantejades pel 2008-2012 i les hem adaptat a les noves necessitats, introduint elements nous pel període 2012-2016. La nostra organització estava orientada al creixement, però ara hem de buscar l'optimització de recursos, sense que això afecti la nostra eficiència i qualitat. Buscant, això sí, la menor repercussió en les persones.

En aquesta memòria reflectim l'activitat d'Intress en el 2011. Una activitat realitzada des de la professionalitat i el compromís dels nostres professionals amb les persones a les quals van destinats els nostres serveis. Els resultats de la nostra entitat segueixen mostrant uns indicadors de satisfacció molt positius, tant per part de les persones usuàries dels serveis i les seves famílies, com dels clients i les persones treballadores.

Per altra banda, al llarg del 2011 hem mantingut i ampliat la nostra presència i participació en les xarxes socials, en els fòrums del Tercer Sector i en les diverses plataformes que treballen en la defensa de l'Estat del Benestar. Hem establert aliances amb altres entitats del sector de l'acció social i amb la iniciativa privada. També hem mantingut el compromís que des d'Intress Solidari tenim des de fa anys.

Sabem que el futur no és fàcil, però el camí està obert i podem explorar nous productes, nous clients, nous contextos, noves aliances. Confiam en el nostre coneixement, en les persones d'Intress i en la força dels nostres valors.

Una abraçada,

Montserrat Castanyer
Presidenta d'Intress



missió

Contribuir a la promoció, gestió i millora de la qualitat dels serveis de benestar social i d'atenció a les persones, amb professionalitat i compromís.

visió

Intress té com a visió ser líder en la gestió de serveis socials innovadors i d'alta qualitat.

- Amb àrees tècniques especialitzades.
- Econòmicament solvent i tecnològicament desenvolupada.
- Treballant de forma integrada i cohesionada entre totes les àrees, serveis i territoris.
- Impulsant el desenvolupament professional de totes les persones treballadores, en igualtat d'oportunitats.



valors

- Compromís amb el conjunt de la societat.
- Respecte a la dignitat de les persones.
- Solidaritat amb els sectors més desafosats de la població.
- Excel·lència en la realització de l'activitat professional.
- Innovació en l'àmbit tècnic i en la gestió.
- Eficiència en l'activitat productiva per aconseguir el màxim servei al menor cost.
- Aliança amb les organitzacions compromeses amb la societat.
- Rigor i transparència en la gestió econòmica financera legal i fiscal.
- Sensibilitat cap a la sostenibilitat del medi ambient.

El nostre Codi Ètic:

Per orientar en la pràctica aquests valors, a Intress disposem d'un Codi Ètic en el qual es defineixen els compromisos ètics que adquireix l'organització amb tots els grups d'interès.

GESTIÓ ASSOCIATIVA

ASSEMBLEA DE SOCIS

PRESIDÈNCIA: Montserrat Castanyer

JUNTA: SECRETÀRIA: Frédérique Laloux • TRESORERA: Sonia Lucini
VOCALS: Maria Coll, Pilar Núñez, Bartolomé Rigo

DIRECCIÓ GENERAL: Edita Navarro

COMITÈ EXECUTIU

ÀREA GENERAL DE PROCESSOS ESTRATÈGICS

• GESTIÓ DEL CONEIXEMENT

Directors Tècnics:
Salut Mental: José Manuel Cañamares
Gent Gran i Dependència: Maria Coll
Infància i Família, Dona i Respostes a la Violència: Pilar Núñez

• SISTEMA DE QUALITAT

Directora de Qualitat: Matilde Rodríguez
ZONA CENTRE: Sílvia García
ZONA EST: Cristina Fraga
ZONA NORD: Esmeralda Almazán

ÀREA DE PROCESSOS OPERATIUS O ESSENCIALS

• INNOVACIÓ

Director d'Innovació:
 Xavier Baño
Salut Mental:
 José Manuel Cañamares
Gent Gran i Dependència:
 Maria Coll
Infància i Família, Dona i Respostes a la Violència:
 Pilar Núñez

• GESTIÓ DE SERVEIS SOCIALS

ZONA CENTRE	ZONA EST	ZONA NORD
Directora de Zona: Sonia Lucini	Directora de Zona: Ana González	Director de Zona: Ignasi Buyreu
Àrea de Rehabilitació psicosocial: Clara López	Àrea de Dona, Infància i Família i Joventut: Frédérique Laloux	Àrea d'Infància i Família: Pilar Núñez
Àrea de Dona: Belén López	Àrea de Dependència Centres i SAD: María Coll Trini Sánchez	Àrea de Dependència i Foment de l'autonomia: Ignasi Buyreu
	Àrea de Persones amb Discapacitat: Jaime Martínez-Esparza	

• CONSULTORIA QUALITAT

Director:
 Jesús Martín
Consultors:
 Jorge Rivas
 Olga Castro
 Bartolomé Rigo
 Antonio Sánchez

• CENTRES • SERVEIS • PROGRAMES • PROJECTES

ÀREA GENERAL DE PROCESSOS DE SUPORT

• **GESTIÓ ECONÒMICA I FINANCERA**
 Marta Pla

• **GESTIÓ DE PERSONES**
 Jordi Torcal

• **SISTEMES D'INFORMACIÓ**
 Alba Delgado

• **COMUNICACIÓ**
 María Fernández Santiago

• **GESTIÓ MEDIJOAMBIENTAL**
 Berta López

línies estratègiques

L'any 2008 Intress va marcar unes línies estratègiques per guiar l'organització en el període 2008-2012.:

1. CRÉIXER

2. INNOVAR

3. GESTIONAR EL CONEIXEMENT

4. MILLORAR LA GESTIÓ

5. AUGMENTAR EL COMPROMÍS SOCIAL

6. MILLORAR LA GOVERNABILITAT

Tenint en compte la crisi econòmica que ha afectat Intress, al igual que altres entitats, l'organització ha hagut de reaccionar ràpid i ha adaptat les línies estratègiques a les noves necessitats.

D'aquesta manera s'han establert unes noves línies per al període 2012-2016, tot i que es mantindrà la capacitat d'adaptació a la realitat del moment.

Les noves línies estratègiques per al període 2012-2016 són les que s'exposen a continuació, cosa que no obstaculitza el manteniment d'alguns dels projectes del període 2008-2012 fins la seva finalització, projectes que s'inscriuen en les línies de millora de la gestió i del compromís social.

Les línies estratègiques
per al període
2012-2016 són:

1 GESTIONAR SERVEIS PRIVATS PER A PERSONES I PER A EMPRESES

Intress té la voluntat d'augmentar el finançament de projectes amb capital privat i reduir la dependència del sector públic.

2 ESTABLIR ALIANCES PER INCREMENTAR LA CAPACITAT INNOVADORA I DE CREIXEMENT

El treball en xarxa, la participació en plataformes i la creació d'aliances amb empreses i institucions són vitals per dur a terme projectes d'èxit.

3 EXPLOTAR I DIFONDRE EL CONEIXEMENT INTRESS

Des del 1984 els professionals d'Intress han fet possible la generació d'un puntal de l'entitat: el coneixement. Intress aposta per seguir compartint el coneixement i per desenvolupar-lo a través del màxim de fòrums possibles.

4 GENERAR PROJECTES D'EMPRENEDORIA SOCIAL

Intress aposta per un model de negoci que reverteixi en la millora de la qualitat de vida de les persones, per tal de satisfer necessitats noves. S'aposta per iniciatives amb sostenibilitat financera, social i mediambiental amb finançament privat.

5 INICIAR LA GESTIÓ DE PROJECTES INTERNACIONALS

L'entitat es planteja desenvolupar projectes fora de les nostres fronteres, si aquests contribueixen a la millora de la qualitat de vida de les persones ateses.

6 AMPLIFICAR LA MARCA INTRESS

És necessari donar a conèixer les accions, productes i serveis de l'entitat per poder desenvolupar projectes amb empreses i particulars. Intress vol generar marca escoltant i promovent la participació, per tal de poder oferir productes ben valorats i percebuts.

7 INCORPORAR LES NOVES TECNOLOGIES EN LA PRESTACIÓ DE SERVEIS

Donat que Intress vol satisfer noves necessitats, ha d'aprofitar el valor afegit de les noves tecnologies que, a la vegada, ajuden a millorar l'eficiència.

responsabilitat social

La responsabilitat social d'Intress no només es fa palesa a través del seu compromís amb les persones que atén als centres i serveis.

Intress treballa per a la millora de l'atenció a les persones i també per a la promoció d'unes condicions de vida millors, així com pel reconeixement de la singularitat, la dignitat i les capacitats pròpies. Això és possible gràcies al compromís de l'entitat amb la societat en què viu i participa.

Intress sempre ha treballat col·laborant amb altres entitats socials, a través de xarxes i plataformes, per tal de promoure la millora de la tasca del tercer sector social.

El 2011, any en què la crisi econòmica mundial ha afectat greument el nostre país, Intress ha intensificat la implicació i el compromís en la defensa d'una millor atenció a persones que passen per situacions difícils. L'entitat ha participat activament en les plataformes:

- “Ni un pas enrere” a Catalunya, en contra de les retallades en els serveis socials.
- “Aliança per la defensa del sistema públic de Serveis Socials” a nivell estatal

Intress forma part del Consell Estatal d'ONG d'Acció Social i ha consolidat les seves col·laboracions i aliances amb les següents entitats, xarxes i organismes:

- ACRA: Associació Catalana de Recursos Assistencials
- AEC: Asociación Española para la Calidad
- AEISC: Associació d'Entitats d'Iniciativa Social de Catalunya
- AEISM: Asociación de Entidades de Iniciativa Social de Madrid
- AESE Empleo con Apoyo
- AFEM: Asociación para el Empleo de Personas con Discapacidad Intelectual
- AGAFESM: Asociación del Grupo de Atención Familiar en Salud Mental
- Aldees Infantils
- ASEBAD: Asociación Empresarial del sector de Ayuda a Domicilio
- Associació d'Organitzacions d'Acció Social de les Illes Balears
- Club Excelencia en Gestión e Innovación
- CMBS: Consell Municipal de Benestar Social
- CNSE: Confederación Estatal de Personas Sordas
- Colegio de Trabajadores Sociales de Madrid
- Comitè d'Ètica dels Serveis Socials de Catalunya
- CSC: Consorci de Salut i Social de Catalunya
- EAPN: European AntiPoverty Network Balears
- ECAS: Entitats Catalanes d'Acció Social
- FEAPS Balears
- FEDAIA: Federació d'Entitats d'Atenció i Educació de la Infància i l'Adolescència
- FEIAB: Federació d'Entitats d'Infància i Adolescència de Balears
- Fons Mallorquí de Solidaritat i Cooperació
- Fons Menorquí de Cooperació
- Foqua: Fòrum per la Qualitat (FEAPS Balears)
- FSM: Fòrum de Salut Mental
- Fundación Amaranta
- Fundación Caja Madrid
- ICONG: Instituto para la Calidad en las ONG
- Instituto Valenciano de Biomecánica
- Obra Social La Caixa
- Patronal del 3er Sector Illes Balears
- PINCat: Plataforma d'Infància de Catalunya
- Plataforma "Corre la Voz" de Navacarnero
- Plataforma "Participa y Comprende" de Getafe
- REAS Economía Solidaria
- Red de Consultoría Social
- Red de Exclusión Social
- Red Infojove
- Red Rentas Mínimas
- Taula de Treball amb Suport
- Taula del Tercer Sector Social
- TPS: Taula de Participació Social
- UAM: Universidad Autónoma de Madrid
- UNAF: Unión de Asociaciones Familiares
- UNED: Universidad Nacional de Educación a Distancia (Psicología)
- Universidad Carlos III de Madrid
- OEISM (Observatorio de la exclusión social y los procesos de inclusión de la Comunidad de Madrid)

INTRESS SOLIDARI



Un any més Intress ha impulsat polítiques de compromís social i suport a països en vies de desenvolupament, dedicant el 0,7% dels seus resultats econòmics al Programa Intress Solidari.

El Comitè d'Intress Solidari, integrat de manera voluntària per professionals i persones sòcies d'Intress, ha orientat la col·laboració a projectes amb possibilitat de continuïtat en el temps.

Els projectes del 2011 han estat vinculats a les àrees d'Infància i de la Dona, dues de les àrees d'especialització d'Intress. S'han desenvolupat a Nicaragua i al Nord del Marroc, aquest últim a través del conveni firmat amb el Fons Mallorquí de Cooperació.

En el programa han participat cinc professionals d'Intress que han col·laborat als països de destí gràcies al suport econòmic de l'entitat.

L'experiència ha estat molt positiva. Es poden consultar les memòries d'aquests projectes a la web d'Intress www.intress.org

Intress ha mantingut la seva col·laboració amb Haití, un país devastat pel terratrèmol de gener del 2010. Igual que en aquell any, i per tal de no oblidar la situació d'aquest país, s'ha imprès un calendari que s'ha distribuït per tots els centres sota el lema "Intress amb Haití".

Simultàniament, els Comitès d'Intress Solidari han continuat col·laborant amb els programes d'ajuda a la infància a Haití i realitzant accions de sensibilització amb Tertúlies Solidàries sobre temes com la Mutilació Genital Femenina o La Fam a la Banya d'Àfrica.

COMPARTINT EL CONEIXEMENT D'INTRESS



Gestionar el coneixement per aconseguir l'excel·lència exigeix tenir aquest coneixement, però també compartir-lo donant-li difusió. Aquesta ha estat una de les actuacions que Intress ha potenciat un cop més durant el 2011. Mostra d'això són les següents activitats:

- Jornades de l'Àrea Tècnica d'Infància i Família, amb el títol **"Els itineraris dels nens/es, joves i les seves famílies en el sistema de protecció infantil"**. Van tenir lloc a Barcelona el 3 i 4 de març i van ser una oportunitat d'aprenentatge per a tots els qui treballen en algun dels àmbits del sistema de protecció infantil. Professionals de l'ensenyament, els serveis socials i les administracions van parlar de la necessitat del treball en xarxa en el camp de la infància, exposant casos concrets i generant la reflexió i el debat entre els assistents.

- Jornades de l'Àrea Tècnica de la Gent Gran, sota el títol **"Per a una atenció personal i digna"**. Va tenir lloc el 6 d'octubre a Palma de Mallorca i hi van participar professionals destacats dels serveis socials, tant de l'Administració, com de l'àmbit privat i del Tercer Sector. Denunciaren el maltractament que poden patir les persones grans i aprofundiren sobre la necessitat de treballar amb elles respectant i potenciant l'exercici de la seva llibertat.

D'altra banda Intress continua el seu acord amb l'editorial Aresta per a la publicació de llibres sobre l'atenció a les persones. **Actualment hi ha dues publicacions al mercat:**

- Hablando de recuperación. La salud mental desde otro punto de vista
- Historias de vida, Historias de Violencia. Si mi pareja me hace daño, ¿por qué sigo con ella?
- Más información a la web www.editorialaresta.com



gestió mediambiental

Intress, entitat compromesa amb valors com el respecte i la solidaritat, és conscient que per tal que existeixi un desenvolupament social sostenible és necessari un desenvolupament ambiental que el sustenti. És per això que l'entitat adopta com a valor ètic el respecte amb la sostenibilitat del medi. Des d'aquest posicionament, implementa un Sistema de Gestió Ambiental (SGA) adequat a la naturalesa, magnitud i impacte ambiental de les seves activitats, productes i serveis. Aquest sistema té com a finalitats:

- La identificació i avaluació de l'impacte ambiental de les activitats que realitza i la implementació de mesures per reduir-lo.
- Minimització de consums i emissions.
- Minimització de residus.
- Reciclatge de residus produïts.
- La sensibilització del client intern i extern sobre el desenvolupament sostenible a través d'accions formatives i informatives.
- L'aprofitament de les activitats ambientals per a facilitar un millor funcionament dels serveis.
- El compliment de la normativa vigent en matèria ambiental.
- La millora contínua del sistema a través d'activitats que consolidin una conducta de respecte al medi ambient per part dels socis i sòcies, professionals, persones usuàries, clients i proveïdors.

Com a resultat del treball per a la sostenibilitat del medi natural i social, Intress ha continuat implementant el projecte "Érase una vez las 4R", que va guanyar el primer premi IKEA Colabora el 2009.

Gràcies a aquest programa, totes les persones usuàries dels centres d'Intress han optat a un presupost destinat a activitats enfocades al medi ambient, amb la voluntat d'integrar l'acció ambiental i l'acció social.

innovació

El 2011 Intress ha fet èmfasi en les quatre línies mestres que marquen la innovació de l'entitat:

- Mantenir un sistema d'innovació en què participin totes les persones d'Intress i que es nodreixi de les idees de totes i tots.
- Dirigir la innovació a les persones, atorgant-les el protagonisme total. Intress continua considerant com a client principal l'Administració, però vol que la innovació serveixi per donar resposta a persones particulars i a la població en general, no només a les persones ateses en els serveis públics que es gestionen.
- Buscar la col·laboració, les aliances i el treball en xarxa, ja que l'èxit de la innovació augmenta si es treballa en companyia d'altres empreses i entitats.
- I, fonamentalment, dirigir esforços a la generació de serveis privats, alineant així la innovació amb l'estratègia d'Intress.

Amb aquestes línies i després d'haver definit el 2010 la política d'innovació d'Intress, en el 2011 la innovació s'ha centrat en el desenvolupament dels projectes generats i en la innovació oberta. S'ha definit la cartera de projectes i s'ha aconseguit que, a finals d'any, alguns projectes ja estiguessin plenament desenvolupats.

També s'ha contactat amb entitats i organitzacions del món de la cultura, la ciència i el medi ambient, per desenvolupar conjuntament projectes innovadors.

En definitiva, el sistema d'innovació que es va generar el 2010 s'ha posat en marxa durant el 2011. Principalment ha anat dirigit a generar i activar serveis innovadors per les persones, en col·laboració amb empreses i entitats que puguin fer que l'experiència d'Intress sigui competitiva en el sector privat.



l'activitat
d'Intress

1 Les àrees clau d'activitat d'Intress



1.1 SERVEIS D'ATENCIÓ A PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA: gent gran

La il·lusió no té edat

Intress dona atenció a la gent gran des del 1990. La gestió de petites residències va marcar l'inici d'un model de treball personalitzat i flexible. A través dels diferents centres i serveis, Intress potencia les capacitats de la gent gran amb l'objectiu que siguin més autònomes i continuïn participant activament en la societat.

Els serveis es pensen i es dissenyen amb l'objectiu que les persones grans puguin viure el màxim de temps possible en el seu entorn. Es busca potenciar la seva llibertat per tal que puguin prendre les seves pròpies decisions i compleixin satisfactòriament la seva trajectòria vital.

Els centres són espais de participació social integrats en la comunitat. S'hi promou l'envelliment saludable, perquè la gent gran continuï tenint visibilitat i sent protagonista a la societat.

La tipologia dels centres i serveis que Intress gestiona en aquesta àrea és la següent:

Proporcionen atenció i assistència a la gent gran amb un grau alt de dependència, una atenció i assistència que no poden tenir a la seva llar.

A les residències es treballa per tal que les persones usuàries puguin aconseguir el manteniment de les funcions físiques, mentals i socials, amb l'objectiu de fomentar la seva capacitat per prendre decisions.

S'ofereix atenció personalitzada els 365 dies de l'any, 24 hores al dia, allotjament, manutenció i un entorn facilitador de la convivència; suport en les activitats bàsiques de la vida diària, servei de fisioteràpia i assistència sanitària. Es duen a terme activitats d'oci i de potenciació de la creativitat, tant dins de la residència com a l'entorn, i es proporciona orientació i assessorament a les famílies perquè puguin millorar l'acompanyament a la persona usuària.

Promoció de l'autonomia a l'entorn habitual

Ofereixen atenció diürna professionalitzada a la gent gran amb algun grau de deteriorament físic o cognitiu. Tenen finalitat preventiva i rehabilitadora perquè les persones visquin al seu entorn habitual amb la màxima autonomia possible. S'ofereix suport per fer les activitats de la vida quotidiana. Es fomenta l'oci i l'entreteniment actiu tant al centre com a l'entorn i també es proporciona informació i assessorament a les famílies.

Servei destinat a gent gran amb limitacions per al desenvolupament de les activitats bàsiques de la vida diària. S'atén la persona al seu domicili per restablir, millorar o mantenir el seu benestar físic, social i afectiu, evitant o retardant el seu ingrés en un centre.

S'ofereix organització de l'habitatge, assistència en la manutenció, suport en la realització d'activitats diàries, així com acompanyament mèdic i entrenament per mantenir les habilitats. Des del model de treball d'Intress de potenciar els recursos de l'entorn, també s'ofereix a les famílies la formació necessària per millorar les seves habilitats per a la cura de la persona atesa.



Són serveis comunitaris adreçats a persones que mantenen un grau alt d'autonomia. Tenen l'objectiu d'aconseguir la integració i participació de la gent gran en la vida social, econòmica i cultural. Per això, s'ofereixen tallers i cursos que faciliten la formació permanent, i activitats per potenciar hàbits de vida saludables. Faciliten a les persones grans la possibilitat de fer serveis de voluntariat en benefici de la comunitat.

TIPOLOGIA DE SERVEI	CENTRE O SERVEI	NUM. PLACES	PERSONES ATESES AMB EXPEDIENT	PERSONES ATESES PUNTUALMENT	INICI CENTRE O SERVEI	FINALITZACIÓ	CLIENT	POBLACIÓ	PROFSSIONALS	SERVEIS 2011
ATENCIÓ RESIDENCIAL	RESIDÈNCIES	Residència Sor Maria Rafaela de Campos	33	39 Residents	•	2008	• Ajuntament de Campos	Campos (Mallorca)	22	5
		Residència de Ferreries	19	21 Residents y 30 àpats a domicili	•	1990	• Ajuntament de Ferreries	Ferreries (Menorca)	16	
		Residència de Mercadal	19	20 Residents y 14 àpats a domicili	•	1996	• Ajuntament de Mercadal	Es Mercadal (Menorca)	15	
		Residència Es Ramal d'Alaior	30	38 Residents y 32 àpats a domicili	•	1998	• Ajuntament d'Alaior	Alaior (Balears)	23	
		Residència de Gavà	93	108 Residents	•	2003	2011 Generalitat de Catalunya, Departament d'Acció Social i Ciutadania. ICASS	Gavà (Catalunya)	90	
PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA A L'ENTORN HABITUAL	CENTRES DE DIA	Centre de dia (Gavà)	32	48	•	2003	2011 Generalitat de Catalunya, Departament d'Acció Social i Ciutadania. ICASS	Gavà (Catalunya)	•	13
		Centre de dia (Sant Llorenç des Cardassar)	20	24	•	2007	• Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar	Sant Llorenç des Cardassar (Mallorca)	5	
		Centre de dia (Campos)	20	27	•	2008	• Ajuntament de Campos	Campos (Mallorca)	5	
		Centre de dia (Petra)	28	40	•	2009	• Mancomunitat del Pla	Petra (Mallorca)	•	
		Centre de dia (Algaida)	25	37	•	2009	• Mancomunitat del Pla	Algaida (Mallorca)	25	
		Centre de dia (Costitx)	15	23	•	2009	• Mancomunitat del Pla	Costitx (Mallorca)	•	
		Centre de dia (Bunyola)	15	12	•	2010	• Ajuntament de Bunyola	Bunyola (Mallorca)	5	
		Centre de dia (Son Carrió)	13	6	•	2011	• Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar	Son Carrió (Mallorca)	5	
		Centre de dia (Capdepera)	20	22	•	2011	• Ajuntament de Capdepera	Cala Rajada (Mallorca)	9	
		Centre de dia "Es Ramal" (Alaior)	10	15	•	2004	• Ajuntament d'Alaior	Alaior (Menorca)	3	
		Centre de dia (Ferreries)	15	22	•	2007	• Ajuntament de Ferreries	Ferreries (Menorca)	5	
		Centre de dia (Guadalupe)	30	28	•	2011	• Ajuntament de Guadalupe	Guadalupe (Càceres)	6	
		Centre de dia (Tamurejo)	20	28	•	2011	• Ajuntament de Tamurejo	Tamurejo (Badajoz)	5	
ATENCIÓ DOMICILIÀRIA	Servei d'ajuda a domicili (Sant Josep)	•	31	•	2002	• Ajuntament de Sant Josep	Sant Josep (Eivissa)	3	9	
	Servei d'ajuda a domicili (Santa Eulàlia)	•	86	•	2002	• Ajuntament de Santa Eulàlia	Santa Eulàlia (Eivissa)	8		
	Servei d'ajuda a domicili (Sant Antoni)	•	41	•	2002	• Ajuntament de Sant Antoni	Sant Antoni (Eivissa)	4		
	Servei d'ajuda a domicili (Sant Joan)	•	17	•	2002	• Ajuntament de Sant Joan	Sant Joan (Eivissa)	1		
	Servei d'ajuda a domicili (Pollença)	•	100	•	1998	• Ajuntament de Pollença	Pollença (Mallorca)	6		
	Servei d'ajuda a domicili (Sant Llorenç des Cardassar)	•	21	•	2007	• Ajuntament de Sant Llorenç des Cardassar	Sant Llorenç des Cardassar (Mallorca)	2		
	Servei d'ajuda a domicili Zona 1 (Palma)	•	417	•	2007	2011 Ajuntament de Palma	Palma (Mallorca)	89		
	Servei d'ajuda a domicili SOS	•	8	•	2009	• S.O.S. SEGUROS Y REASEGUROS S.A.	Palma (Mallorca)	•		
Servei d'ajuda a domicili (Campos)	•	51	•	2010	• Ajuntament de Campos	Campos (Mallorca)	5			
MILLORA DE CAPACITATS	Casal Can Ribes	40	67	•	2010	• Ajuntament de Palma	Palma (Mallorca)	7	3	
	Casal Es Jonquet	36	46	•	2005	• Ajuntament de Palma	Palma (Mallorca)	6		
	Casal Ciutat Antiga (Botons)	45	48	•	2002	• Ajuntament de Palma	Palma (Mallorca)	6		
TOTAL		578	1.584	•	•	•	•	376	30	

1.2

salut mental

SERVEIS D'ATENCIÓ A PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA:

L'exercici de la plena ciutadania

1.2

Intress va començar a gestionar serveis per atendre persones amb problemes de salut mental l'any 1990. De llavors ençà, l'entitat ha participat en el desenvolupament dels sistemes d'atenció gestionant, alhora, diferents tipus de serveis destinats a aquestes persones: serveis residencials, de millora de capacitats, d'inserció laboral, etc.

L'enfocament d'Intress es basa no tan sols en treballar amb la persona, sinó també amb l'entorn on viu. L'atenció a les famílies, que constitueixen l'entorn més proper a la persona usuària, és una part importantíssima de la intervenció en aquests serveis. Se'ls ofereix informació, assessorament i suport per disminuir l'estrès causat per les situacions de dificultat i així millorar la convivència amb el seu familiar.

El treball amb la societat civil complementa el suport professional que es dona a cada persona. Millorar la seva xarxa social i la seva participació ajuda a la seva integració i, alhora, serveix per a lluitar contra l'estigma que va associat a la malaltia mental.

Rehabilitació i recuperació són conceptes tècnics que, units al de ciutadania, expressen la forma en què Intress entén el treball en salut mental: a partir d'un respecte absolut a la persona usuària com a ciutadana que exerceix el control de la seva vida i el seu futur. Per tal que això sigui possible, es proporcionen l'atenció i els recursos necessaris adaptats a cada persona.

Els tipus de centres i serveis que Intress gestiona des de l'àrea Salut Mental són:

Atenció residencial



1.2

RESIDÈNCIES

Adreçades a persones amb malaltia mental greu amb diferents graus de dependència, però que requereixen suport residencial.

S'ofereix atenció professionalitzada els 365 dies de l'any, 24 hores al dia, allotjament i manutenció, bugaderia i cura de la roba. Es facilita suport per acomplir satisfactòriament les activitats de la vida quotidiana i promocionar l'entorn relacional. Després de valorar les necessitats, es fa la proposta i el desenvolupament de la intervenció, amb l'objectiu d'aconseguir una millora de les capacitats de la persona. Es duen a terme activitats d'oci i de participació en la vida comunitària, i s'ofereix assistència sanitària.

PISOS TUTELATS

Són pisos situats a la comunitat que disposen de suport professional. Estan adreçats a persones amb malaltia mental greu que tenen un bon nivell d'autonomia i que no necessiten una supervisió o un suport continuats.

S'ofereix atenció professionalitzada els 365 dies de l'any i suport personalitzat per tal que puguin gestionar la seva vida diària amb autonomia: compres, menjars i manteniment i neteja de la llar. De la mateixa manera que a les residències, es fomenta la integració a l'entorn mitjançant activitats d'oci i lleure.



SERVEIS DE MILLORA DE CAPACITATS

A través d'una atenció individual professionalitzada, s'ofereixen tallers d'entrenament per incrementar o mantenir el nivell d'autonomia i de participació social: és a dir, tècniques de millora de les habilitats socials, educació per a la salut, tècniques d'autocontrol, rehabilitació cognitiva i activitats d'oci.

CENTRES DE DIA

Adreçats a persones amb malaltia mental greu amb un grau alt de dependència, aquests centres aporten una estructura diària i una activitat organitzada per a les persones que així ho requereixen. Es duen a terme activitats d'oci adaptades a cada persona, tant al centre com a l'entorn. S'ofereix també suport per a la resolució de problemes.

INSERCIÓ LABORAL

Aquests serveis s'ofereixen a persones amb malaltia greu amb nivells bons d'autonomia: programes d'orientació vocacional, ajust laboral, cerca activa de feina i ocupació amb suport. Es col·labora estretament amb les empreses per a l'activació de llocs de treball. També s'ofereix suport a la formació ocupacional.

Programes especials

Intress és pionera en l'atenció a persones recluses amb malaltia mental. Des del servei ubicat al centre penitenciari Madrid IV de Navalcarnero s'ofereixen tallers per millorar les capacitats de relació i d'autonomia personal. També es dona suport i es prepara les persones recluses per a la llibertat, amb l'objectiu que continuïn les cures quan surtin i tinguin més fàcil la integració.

Formació

Intress treballa també en la consultoria i la formació especialitzada en les seves àrees tècniques d'actuació. Així, a més de la gestió de serveis, durant el 2011 s'han dut a terme accions formatives en el camp de l'atenció en salut mental de persones amb trastorn mental greu.

Promoció de l'autonomia a l'entorn habitual

ATENCIÓ DOMICILIÀRIA

Es treballa amb un equip professional al domicili de les persones ateses, per tal de millorar directament la seva qualitat de vida o bé per vincular-les amb els serveis més adients per atendre-les. S'ofereix suport i entrenament per a la realització de les activitats diàries de la llar, la millora de la xarxa social i el desenvolupament d'activitats fora del domicili.

TIPOLOGIA DE SERVEI	CENTRE O SERVEI	NÚM. PLACES	PERSONES ATESES AMB EXPEDIENT	PERSONES ATESES PUNTUALMENT	INICI CENTRE O SERVEI	FINALITZACIÓ	CLIENT	POBLACIÓ	PROFESSIONALS	SERVEIS 2011	
ATENCIÓ RESIDENCIAL	RESIDÈNCIES	Llar residència Elisenda de Montcada	33	39	•	2004	•	Institut Català de Serveis Socials (ICASS) Generalitat de Catalunya	Lleida	19	3
		Mini-residència Navalcarnero	20	43	•	1999	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	23	
		Mini-residència Getafe	26	49	•	2002	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	23	
PISOS TUTELATS	Pisos tutelats a Lleida	6	5	•	2011	•	Institut Català de Serveis Socials (ICASS) Generalitat de Catalunya	Lleida	4	4	
	Habitatge supervisat La Vileta	6	2	•	2011	•	Privat	Palma (Mallorca)	1		
	Pisos tutelats a Navalcarnero	12	10	•	2006	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	•		
	Pisos tutelats de Getafe	8	7	•	2006	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	•		
ATENCIÓ DOMICILIÀRIA	Programa de suport a l'autonomia a l'entorn habitual del Vallès Oriental (Barcelona)	•	15	•	2010	•	Institut Català de Serveis Socials (ICASS) Generalitat de Catalunya	Granollers (Barcelona)	4	6	
	Programa de suport a l'autonomia a l'entorn habitual de Lleida	•	13	•	2008	•	Institut Català de Serveis Socials (ICASS) Generalitat de Catalunya	Lleida	6		
	Equip de suport social comunitari Navalcarnero	30	36	•	2006	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	5		
	Equip de suport social comunitari Chamberí	30	30	•	2006	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Madrid	5		
	Equip de suport social comunitari Villaverde	30	42	•	2006	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Madrid	5		
	Equip de suport social comunitari Getafe	30	39	•	2005	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	5		
PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA A L'ENTORN HABITUAL	SERVEIS DE MILLORA DE CAPACITATS	Servei de rehabilitació prelaboral del Vallès Oriental	35	83	16	2008	•	Institut Català de Serveis Socials (ICASS) Generalitat de Catalunya	Granollers (Barcelona)	7	10
		Servei de rehabilitació comunitària	35	118	11	2000	•	CatSalut	Granollers (Barcelona)	8	
		Centre de rehabilitació psicosocial "Los Càrmenes"	90	100	•	1990	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Madrid	9	
		Centre de rehabilitació psicosocial "Martínez Campos"	90	111	•	1990	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Madrid	10	
		Centre de rehabilitació Psicosocial de Getafe	90	112	•	1998	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	12	
		Centre de rehabilitació laboral de Getafe	50	76	•	2002	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	9	
		Centro de Rehabilitación Psicosocial Arganzuela	60	72	•	2007	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Madrid	10	
		Centre de rehabilitació Psicosocial de Navalcarnero	30	39	•	2009	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	9	
		Centre de rehabilitació Psicosocial de Villaverde	60	75	•	2006	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Madrid	9	
		Club social El Picot	15	15	•	2011	•	Institut Català de Serveis Socials (ICASS) Generalitat de Catalunya	La Seu d'Urgell (Lleida)	1	

TIPOLOGIA DE SERVEI	CENTRE O SERVEI	NÚM. PLACES	PERSONES ATESES AMB EXPEDIENT	PERSONES ATESES PUNTUALMENT	INICI CENTRE O SERVEI	FINALITZACIÓ	CLIENT	POBLACIÓ	PROFESSIONALS	SERVEIS 2011	
PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA A L'ENTORN HABITUAL	CENTRES DE DIA	Centre de dia Gira-Sol	30	47	36	1995	•	Institut Mallorquí d'Afers Socials Ajuntament de Palma	Palma (Mallorca)	5	4
		Centre de dia de Navalcarnero	30	37	•	2006	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Navalcarnero (Madrid)	7	
		Centre de dia de Getafe	30	42	•	2005	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Getafe (Madrid)	6	
		Centre de dia Chamberí	30	40	•	2006	•	Consejería de Asuntos Sociales. Comunidad de Madrid	Madrid	6	
PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA A L'ENTORN HABITUAL	INSERCIÓ LABORAL	Centre especial d'ocupació Gira-Sol	•	23	•	1998	•	Conselleria de Medi Ambient i Mobilitat Consorci de Transports de Mallorca GESMA Institut Mallorquí d'Afers Socials	Palma (Mallorca)	•	3
		Programa ERGON	24	34	25	2008	•	Institut Mallorquí d'Afers Socials Conselleria de Turisme i de Treball	Palma (Mallorca)	2	
		Palma segle XXI	36	48	34	2002	•	Ajuntament de Palma Conselleria de Turisme i de Treball	Palma (Mallorca)	3	
PROGRAMES ESPECIALS	ATENCIÓ EN CENTRES PENITENCIARIS	Rehabilitació de persones recluses amb malaltia mental	61	74	•	1999	•	Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. II Penitenciarías	Navalcarnero (Madrid)	4	1
FORMACIÓ	FORMACIÓ	Formació a treballadors de la Diputació de Segòvia	25	25	122	2011 2011		Diputació de Segòvia	Segòvia	3	1
TOTAL			1.052	1.501	244					220	32

1.3

SERVIEIS D'ATENCIÓ A PERSONES EN SITUACIÓ DE NO-DEPENDÈNCIA: infància i família

1.3

El valor del vincle

L'àrea d'Infància i Família es va crear a Intress el 1984. Va començar gestionant el centre residencial d'acció educativa Illa a Mallorca, amb un model d'intervenció que es basa en la comprensió de les necessitats dels nens i nenes i les seves famílies. Només entenent el que ells i elles viuen es poden oferir els recursos adequats per aconseguir i mantenir l'equilibri familiar.

Intress treballa potenciant els vincles afectius de la família, ja que constitueix l'entorn natural i primordial de la vida del nen/a, i cal preservar-los.

Actualment, les constants transformacions socials exigeixen estar atents als nous reptes que afronten les famílies. Treballant de prop amb les famílies, Intress pot oferir serveis adequats perquè puguin afrontar aquests nous reptes. S'aposta fermament pel treball preventiu i terapèutic que permeti la preservació dels vincles afectius d'origen amb els quals l'infant i l'adult s'identifiquen al llarg de la vida.

D'altra banda, i des de la responsabilitat social compartida, Intress treballa per oferir solucions i respostes al problema del maltractament infantil i la violència familiar. Els diferents recursos o dispositius assistencials que gestiona Intress cobren valor des del treball en xarxa i l'acció comunitària.

Els centres i serveis que Intress gestiona en aquesta àrea són:

Atenció residencial

CENTRES D'ACOLLIDA I DIAGNÒSTIC

Ofereixen allotjament temporal els 365 dies de l'any, amb suport professional a nens/nenes i adolescents en situació de risc. A partir d'aquesta estada temporal, s'elabora el diagnòstic de la situació familiar i la proposta d'intervenció, que pot ser la derivació a altres centres residencials, el retorn a la família o l'acolliment familiar o preadoptiu.

En el cas dels adolescents de 16 a 18 anys, aquests centres serveixen de pont entre el recurs institucional i la plena autonomia.

1.3

CENTRES RESIDENCIALS D'ACCIÓ EDUCATIVA

Els CRAE són residències que plantegen una alternativa temporal a la família per a infants i adolescents entre els 3 anys i els 18. Els centres estan oberts 24 hores al dia els 365 dies de l'any. La programació preveu satisfer les necessitats de la vida quotidiana, d'educació i d'oci, de formació i promoció de l'autonomia, així com de participació en la vida comunitària. Es fa una valoració i un seguiment de les dinàmiques familiars per prendre la decisió més adient per al menor. Les persones professionals que treballen en aquests centres assumeixen les competències parentals necessàries per assegurar el desenvolupament dels nens/nenes i joves.

Suport a la família

SERVEIS PER A LA MILLORA DE LES RELACIONS FAMILIARS

Serveis que tenen com a finalitat aconseguir que els membres de la família puguin activar les seves capacitats per incrementar el benestar personal i familiar. S'ofereix psicoteràpia individual i en grup, intervenció psicoeducativa, orientació i informació per prevenir i resoldre conflictes. També hi ha lloc per a l'escola de pares i mares, grups de suport, tallers, xerrades i debats. Es presta una atenció especial a les crisis en casos de separacions i divorcis.

ACOLLIMENTS I ADOPCIONS

Intress ofereix una valoració i un estudi complet sobre la idoneïtat de les famílies amb voluntat d'acollir o adoptar. Es duen a terme campanyes de captació de famílies acollidores i adoptants, així com acompanyament en el procés anterior i posterior a l'adopció o l'acolliment.



1.3

SERVEIS D'ACOLLIDA EN FAMÍLIA ALIENA O FAMÍLIA EXTENSA

Intress gestiona diversos tipus d'acolliments: d'urgència, de curta durada i llarga, i permanents, que poden tenir lloc tant amb familiars dels nens i nenes (oncles, avis, etc.) com amb persones alienes a la família. Es gestionen les visites dels infants a les seves famílies d'origen i s'acompanya els nens/nenes i joves acollits.

SERVEIS D'ADOPCIÓ

Gestió d'adopcions nacionals i internacionals. Es proporciona la informació prèvia necessària a les famílies i es duen a terme campanyes de captació de famílies adoptives.

PUNTS DE TROBADA O ESPAIS DE VISITA

Són espais que ofereixen un entorn segur i protegit perquè els nens i nenes puguin trobar-se amb les seves famílies en cas d'interrupció de la convivència. En aquestes trobades preval el dret del nen o nena a mantenir la relació amb la família, i l'adult troba un espai on poder recuperar les competències parentals. S'ofereix acompanyament i seguiment de les visites, suport socioeducatiu a pares i mares, i també informes de valoració de la qualitat de les relacions familiars.

LUDOTEQUES

Intress treballa a les ludoteques oferint programes d'estimulació precoç per a l'autodescobriment, material lúdic adequat a cada nen/a, activitats d'animació individuals i en grup, tallers de desenvolupament creatiu, educació en el diàleg i tècniques de resolució de conflictes sense utilitzar la violència. S'organitzen tallers per a pares i mares per millorar el vincle amb la família (tallers de massatge infantil, desenvolupament cognitiu, etc.).

Ofereixen flexibilitat horària per permetre el màxim aprofitament.



INFÀNCIA I FAMÍLIA

30



1.3

EDUCADORS EN MEDI OBERT

També anomenats tradicionalment educadors de carrer, aquests professionals duen a terme una acció pedagògica adreçada generalment a nens/nenes i joves amb risc d'exclusió social.

Intress disposa de xarxes d'educadors i treballadors socials que fan una anàlisi i un diagnòstic dels col·lectius amb els quals treballen. S'ofereixen dinàmiques de grup que faciliten la socialització, l'organització i la dinamització d'activitats comunitàries, suport a processos acadèmics i suport educatiu a les famílies. Es duen a terme activitats perquè les persones ateses puguin expressar pors i carències. És vital el treball en xarxa amb altres professionals per poder fer una intervenció global.

INFÀNCIA I FAMÍLIA

31

TIPOLOGIA DE SERVEI	CENTRE O SERVEI	NUM. PLACES	PERSONES ATESES AMB EXPEDIENT	PERSONES ATESES PUNTUALMENT	INICI CENTRE O SERVEI	FINALITZACIÓ	CLIENT	POBLACIÓ	PROFESSIONALS	SERVEIS 2011	
ATENCIÓ RESIDENCIAL	CENTRES D'ACOLLIDA I DIAGNÒSTIC I CENTRES RESIDENCIALS D'ACCIÓ EDUCATIVA	Centre d'acollida i urgències infantils Josep Pallach	36	88	•	1991	•	Consorci de Serveis Socials. Ajuntament de Barcelona	Barcelona	41	7
		Centre residencial d'acció educativa CRAE ELIMA	17	32	•	2004	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA)	Sabadell (Barcelona)	19	
		Centre residencial d'acció educativa Voramar	24	33	•	2008	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA)	Tarragona	20	
		Centre residencial d'acció educativa Bellamar	10	14	•	2001	•	IMAS	Palma (Mallorca)	10	
		Centre d'acollida i diagnòstic Llar Garbí	10	56	•	2008	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA)	Tarragona	7	
		Centre d'acollida i diagnòstic Llar Llevant	20	45	•	2008	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA)	Tarragona	28	
		Centre educatiu ILLA	10	12	•	1991	•	IMAS	Palma (Mallorca)	10	
SUPPORT A LA FAMÍLIA	SERVEIS PER A LA MILLORA DE LES RELACIONS FAMILIARS	Punt de trobada de menors (Barcelona)	•	97	7	2005	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Secretaria de Família	Barcelona	7	6
		Punt de trobada familiar (Alcorcón)	35	35	•	2011	2011	Concejalía de Servicios Sociales y Discapacidad del Ayuntamiento de Alcorcón	Alcorcón (Madrid)	3	
		Punt de trobada de menors (Ibiza)	•	106 adults 67 menors	•	2011	2012	Govern Balear	Eivissa	3	
		Espai de visites "EVIA"	•	101 famílies 113 menors	•	2010	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA)	Tarragona	2	
		Centre d'atenció a la família (Barcelona)	•	145 famílies	1.254 visites	2002	•	Privat / Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	Barcelona	10	
		Intervenció amb infància i família en risc "EMOM" (Marratxí)	•	370	•	1999	•	Ajuntament de Marratxí	Marratxí (Mallorca)	4	
		Servei d'acolliments simples en família aliena	•	67	20	2007	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Institut Català de l'Adopció (ICA)	Barcelona	4	
SUPPORT A LA FAMÍLIA	ACOLLIMENTS I ADOPCIONS	Servei d'acolliments simples en família extensa	•	83	•	2011	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA)	Barcelona	4	10
		Servei d'acolliments simples en família aliena	•	50	•	1996	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Institut Català de l'Adopció (ICA)	Lleida	4	
		Servei d'acolliments en família extensa ACOFAM	366	359	•	2009	•	IMAS	Mallorca	12	
		Valoració dels sol·licitants d'adopció	•	134 adopcions 43 seguiments	54	1997	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Institut Català de l'Adopció (ICA)	Barcelona	5	

TIPOLOGIA DE SERVEI	CENTRE O SERVEI	NUM. PLACES	PERSONES ATESES AMB EXPEDIENT	PERSONES ATESES PUNTUALMENT	INICI CENTRE O SERVEI	FINALITZACIÓ	CLIENT	POBLACIÓ	PROFESSIONALS	SERVEIS 2011	
SUPPORT A LA FAMÍLIA	LUDOTEQUES	Valoració dels sol·licitants d'adopció internacional i a Catalunya	•	72	•	1997	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Institut Català de l'Adopció (ICA)	Lleida	5	1
		Servei d'acollida preadoptiva	•	54	•	2005	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Institut Català de l'Adopció (ICA)	Lleida	5	
		Servei d'atenció postadoptiva	•	5	•	2006	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Benestar Social i Família. Institut Català de l'Adopció (ICA)	Lleida	3	
		Servei de formació dels sol·licitants d'adopció internacional i nacional	240	215	•	2011	•	Instituto Madrileño del Menor y la Familia. Comunidad de Madrid	Madrid	6	
		Competències parentals	•	250	•	2011	2011	Àrea d'Infància i Família Govern de les Illes Balears	Balears	30	
INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA	EDUCADORS EN MEDI OBERT	Ludoteca hospital Son Espases	•	•	39 Adults 969 Menors	2010	•	Concessionària Hospital Son Espases	Palma (Mallorca)	12	9
		Intervenció educativa en medi obert (Pollença)	•	315	•	1996	•	Ajuntament de Pollença	Pollença (Mallorca)	2	
		Intervenció educativa en medi obert (Manacor)	•	Famílies:176 Adults:225 Menors:767	100	2007	•	Ajuntament de Manacor	Manacor (Mallorca)	13	
		Intervenció educativa de suport al programa ALTER (Manacor)	10	18	•	2008	2011	Ajuntament de Manacor	Manacor (Mallorca)	1	
		Unitat de treball social (Felanitx)	•	230	•	1996	•	Ajuntament de Felanitx	Felanitx (Mallorca)	2	
		Intervenció educativa de suport a l'escola (Llucmajor)	•	14	•	2005	2011	Ajuntament de Llucmajor	Llucmajor (Mallorca)	2	
		Programa d'intervenció psicosocial (Llucmajor)	•	102	•	2006	2012	Ajuntament de Llucmajor	Llucmajor (Mallorca)	2	
		Servei de mediació cultural (Felanitx)	•	89	•	2010	•	Ajuntament de Felanitx	Felanitx (Mallorca)	1	
		Servei de mediació cultural (Manacor)	•	153	70	2007	•	Ajuntament de Manacor	Manacor (Mallorca)	2	
Intervenció educativa en medi obert (Ses Salines)	•	190	•	2011	•	Ajuntament de Ses Salines	Ses Salines (Eivissa)	1			
TOTAL		778	5.274	2.506					280	33	

1.4

SERVIEIS D'ATENCIÓ A PERSONES EN SITUACIÓ DE NO-DEPENDÈNCIA: dona

1.4

La dona és protagonista i responsable de la seva vida

Intress va iniciar el seu treball amb la dona a principi dels anys noranta, gestionant centres d'atenció a dones víctimes de violència masclista i centres de promoció de la igualtat.

Actualment, Intress continua treballant per aconseguir els objectius d'igualtat real entre homes i dones, facilitant els recursos necessaris perquè les dones es puguin erigir com a protagonistes de les seves vides.

S'ofereix també atenció especialitzada a dones que han patit experiències traumàtiques, proporcionant la informació i orientació adequades en cada cas.

L'entitat també té experiència creant espais de participació on les dones poden trobar-se i millorar la seva xarxa social.

La tipologia dels centres i serveis que Intress gestiona en aquesta àrea són:

Promoció de l'autonomia

PUNTS D'INFORMACIÓ A LA DONA

Serveis municipals per a la dona que ofereixen informació i orientació laboral, personal, formativa i legal. Es fomenten els espais comuns per a la participació social de la dona i s'ofereixen cursos formatius per potenciar les capacitats personals, com també per millorar l'autoestima i la gestió de les relacions afectives.

CENTRES D'ATENCIÓ SOCIAL A LA DONA

Serveis per a dones que han patit experiències traumàtiques a la seva vida: càrregues familiars no compartides, víctimes de violència masclista, dones amb manca de suport social, etc. S'ofereix atenció psicològica, informació i assessorament legal, tallers d'oci per a mares i els seus fills/filles, així com programes específics per a dones immigrants.

També són centres oberts al públic general on s'organitzen tallers i conferències.

Intervenció comunitària

CURSOS I TALLERS

Intress gestiona centres que potencien el desenvolupament personal i professional de les dones. Per fer-ho, s'ofereixen diferents tallers i cursos. El 2011 s'han impartit, entre d'altres, cursos d'alfabetització digital, teràpies de coneixement psicofísic, cursos de bricolatge, de control de la casa, de música i de cant.

PROGRAMES DE SENSIBILITZACIÓ

Mitjançant tallers, obres de teatre, xerrades, etc., es pot ajudar la dona perquè assumeixi el seu rol protagonista a la societat. Aquests programes potencien la trobada amb altres dones per millorar la seva xarxa social.



TIPOLOGIA DE SERVEI	CENTRE O SERVEI	NÚM. PLACES	PERSONES ATESES AMB EXPEDIENT	PERSONES ATESES PUNTUALMENT	INICI CENTRE O SERVEI	FINALITZACIÓ	CLIENT	POBLACIÓ	PROFSSIONALS	SERVEIS 2011
PROMOCIÓ DE L'AUTONOMIA A L'ENTORN HABITUAL	Servei d'atenció social urgent (Prat de Llobregat)	• 4 dones	•	•	2005	2012	Ajuntament del Prat de Llobregat	Prat de Llobregat (Barcelona)	3	4
	Punts d'informació i atenció a les dones (Barcelona)	• 2.215 dones	•	•	2009	2012	Ajuntament de Barcelona	Barcelona	16	
	Centre de dia Ayaan Hirsi (Madrid)	• 554 dones 46 menors	• 186	•	1997	•	Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid	Madrid	14	
	Espai d'igualtat "María Zambrano" (Madrid)	• 925	• 9.440	•	2010	•	Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales. Dirección General de Igualdad de Oportunidades. Ayuntamiento de Madrid	Madrid	10	
INTERVENCIÓ COMUNITARIA	Centre social Flassaders	• 2.525	• 82.701	•	2002	•	Ajuntament de Palma	Palma (Mallorca)	7	1
TOTAL		6.259	92.327						50	5

1.5 respostes a la violència

SERVEIS D'ATENCIÓ A PERSONES EN SITUACIÓ DE NO-DEPENDÈNCIA:

Abordar les causes, no només les conseqüències

Les manifestacions de la violència són diverses (violència masclista, violència en bandes juvenils, assetjament escolar, violència viscuda per pares agredits pels seus fills, abusos sexuals a menors, etc.). Intress ofereix serveis que aborden els diferents tipus de violència.

Es treballa amb la dona víctima de violència masclista per tal que es pugui recuperar de les seqüeles físiques, psicològiques, socials, familiars i laborals que han quedat en ella i en el seu nucli familiar. Els fills i filles moltes vegades també són víctimes i cal treballar amb ells perquè siguin capaços d'assimilar el patiment i recuperar-se emocionalment.

De la mateixa manera que s'aborden les conseqüències de la violència masclista, també es treballa amb les persones que han comès maltractament, amb l'objectiu que puguin reconèixer la violència i eradicar-la de les seves vides.

I atès que és necessari tractar la violència per poder aconseguir un canvi real en les relacions que mantenim amb els altres, Intress ofereix els serveis que es detallen a continuació:

Atenció residencial



1.5

RESIDÈNCIES

Són centres d'acollida, de curta durada i llarga, destinats a dones víctimes de violència masclista i als seus fills/filles. Proporcionen atenció professionalitzada els 365 dies de l'any, 24 hores al dia, allotjament protegit i manutenció. A més a més, ofereixen suport per a l'acompliment de les tasques de la vida quotidiana, així com activitats d'oci i de participació en la vida comunitària. Aporten suport psicològic especialitzat, assessorament i acompanyament social, laboral, mèdic, jurídic, escolar i de lleure.

Tot això es fa a través d'una valoració de necessitats, una proposta d'intervenció i el seu desenvolupament posterior.

PISOS TUTELATS

Acolliment temporal per a dones i els seus fills/filles que, havent patit violència masclista, ja han passat per un centre residencial. Els pisos tutelats són un recurs pont per aconseguir l'autonomia i la plena incorporació sociolaboral.

A més dels serveis que també ofereixen les residències, als pisos tutelats es fa un èmfasi especial en la formació i orientació per a la inserció o reinserció laboral de la dona i se li ofereix suport i la col·laboració en el procés educatiu dels seus fills/filles.

Atenció urgent

Servei d'atenció i protecció a víctimes de violència masclista en situació d'emergència i als seus fills/filles. Proporciona un allotjament protegit de 72 hores com a màxim, amb atenció d'àmbit ambulatori.

En aquests centres s'ofereix atenció psicològica, socioeducativa i assessorament jurídic.

Atenció psicoterapèutica

Intress ofereix tractament psicoterapèutic integral a dones víctimes de violència masclista. Després de les entrevistes d'avaluació i l'elaboració del pla d'intervenció, s'ofereix psicoteràpia individual i en grup, tècniques de coneixement personal i de reducció de l'ansietat, i suport per a l'acompliment de les tasques de la vida quotidiana i per a l'increment o manteniment de la xarxa social. Es duu a terme el seguiment de les ordres de protecció.

Generació de nous valors

També s'ofereix atenció psicoterapèutica a nens i nenes que han patit abusos sexuals. Es realitza un tractament psicoterapèutic específic, per tal que el menor sigui capaç d'assimilar el que ha viscut i adquireixi tècniques de control de l'ansietat i la ira. Es facilita un entrenament en comunicació i en habilitats socials.

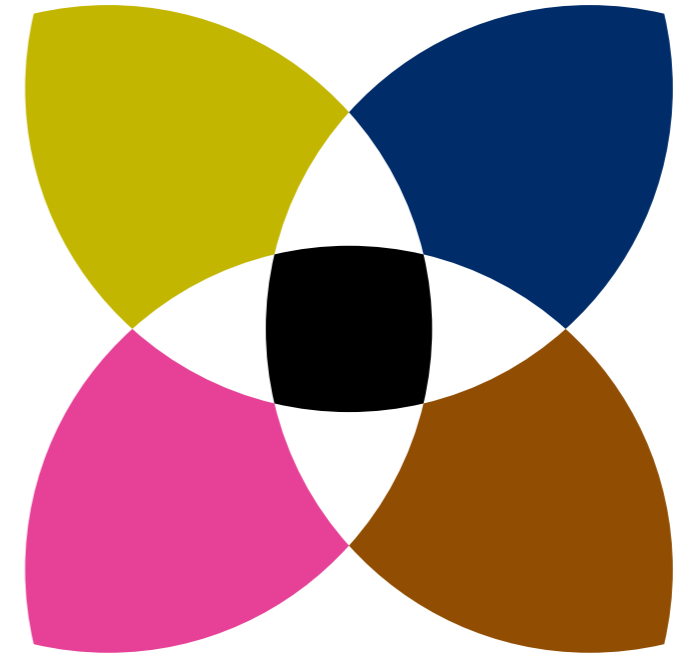
Intress aborda la violència masclista no només des de la perspectiva de la víctima, sinó també des de la de la persona que ha comès violència. Amb l'objectiu que aquestes persones abandonin els comportaments violents i canviïn d'actitud, s'ofereix intervenció terapèutica individual i grupal, tècniques de control i autoobservació, entrenament en assertivitat i gestió de les emocions, així com tècniques de relaxació. Un cop finalitzada la teràpia, es fa un seguiment periòdic de la persona i el seu entorn.

1.5



TIPOLOGIA DE SERVEI	CENTRE O SERVEI	NUM. PLACES	PERSONES ATESES AMB EXPEDIENT	PERSONES ATESES PUNTUALMENT	INICI CENTRE O SERVEI	FINALITZACIÓ	CLIENT	POBLACIÓ	PROFSSIONALS	SERVEIS 2011	
ATENCIÓ RESIDENCIAL	RESIDÈNCIES										
		Centre d'emergència Alcalá de Henares	15	45 dones 39 menors	•	2000	•	Dirección General de la Mujer Ayuntamiento de Alcalá de Henares	Alcalá de Henares (Madrid)	9	3
		Casa d'acollida II (Madrid)	35	11 dones 12 menors	•	2003	•	Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid	Madrid	12	
	Casa d'acollida III (Madrid)	35	18 dones 28 menors	•	01/12/88	•	Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid	Madrid	17		
PISOS TUTELATS		4 places d'acolliment i recuperació per a dones en situació de violència masculista i els seus fills i filles a càrrec (Baix Llobregat)	4 dones i els seus fills/filles	9 dones + 10 nens	•	2010	•	Generalitat de Catalunya Departament de Benestar i Família. Secretaria de Família	Baix Llobregat (Barcelona)	2	3
		4 places d'acolliment i recuperació per a dones en situació de violència masculista i els seus fills i filles a càrrec (Vallès Oriental)	4 dones + fills i filles	3 dones i 5 nenes i nens	•	2000	•	Generalitat de Catalunya Departament de Benestar i Família. Secretaria de Família	Vallès Oriental (Barcelona)	2	
		Pisos pont per a dones que han patit violència masculista i els seus fills/filles	4	5 dones , 3 nens i 3 nenes	•	2011	•	Consorci de Serveis Socials de Barcelona	Barcelona	2	
ATENCIÓ URGENT		Centre d'acollida per a dones que pateixen violència masculista (Baix Llobregat)	8 dones + fills/filles	27 dones + 42 fills/filles	•	2005	•	Generalitat de Catalunya Departament de Benestar i Família. Secretaria de Família	Baix Llobregat (Barcelona)	15	3
		Centre d'acollida per a dones que pateixen violència masculista (Vallès Oriental)	8 dones + filles i fills	25 dones i 26 nenes/nens	•	2000	•	Generalitat de Catalunya Departament de Benestar i Família. Secretaria de Família	Vallès Oriental (Barcelona)	14	
		SAVD 24 horas	•	1309 dones	•	2003	•	Dirección General de Igualdad de Oportunidades Ayuntamiento de Madrid	Madrid	20	
ATENCIÓ PSICO-TERAPÈUTICA		Atenció psicoterapèutica a dones víctimes de violència i als seus fills/filles	•	347	•	2010	2012	Institut Balear de la Dona	Palma, Inca, Manacor (Balears)	5	2
		Punt municipal O.R.V.G. 1	•	Expedients rebuts 936 734 dones ateses	•	2004	•	Dirección General de Igualdad de Oportunidades Ayuntamiento de Madrid	Madrid	9	
GENERACIÓ DE NOUS VALORS		Programa per a persones que han comès violència (Barcelona)	18 per grup	72 usuaris, que en total han fet 48 sessions grupals i 203 individuals	•	2006	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia	Barcelona	5	4
		Grup VIDO especial Ministeri	12 per grup	12 usuaris, que en total han fet 25 sessions grupals i 60 individuals	•	2010	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia	Barcelona	5	
		Programa per a persones que han comès violència (Tarragona)	18	18 usuaris, en total 12 sessions grupals i 50 individuals	•	2011	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia	Tarragona	5	
		Grup VIDO especial Tarragona	12	12 inicien grup. En total 25 sessions grupals i 51 individuals	•	2010	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia	Tarragona	5	
TOTAL				2.815					127	15	

2 altres àrees d'activitat



2.1

SERVIEIS D'ATENCIÓ A PERSONES EN SITUACIÓ DE DEPENDÈNCIA: persones amb discapacitat

2.1

Totes les persones som capaces

Ja fa més de 20 anys que Intress treballa en l'àrea de les persones amb discapacitat, des del 1989.

Com a entitat professional, Intress s'ha centrat a potenciar al màxim l'autonomia de les persones ateses, fugint de conceptes assistencials i buscant la millora sistemàtica de la qualitat de vida, mitjançant el coneixement i la innovació.

El concepte de ciutadania torna a aparèixer en aquest segment de serveis per donar visibilitat al fet que la persona que té una discapacitat té també tots els drets per exercir la seva ciutadania.

La convenció de Nova York va revalidar la forma en la qual Intress entén l'atenció a aquestes persones i que es basa en el respecte i la potenciació de capacitats a través d'una bona intervenció tècnica i un suport eficaç per al desenvolupament d'una vida de màxima autonomia.

L'activitat d'Intress en l'àrea de persones amb discapacitat s'ha desenvolupat el 2011 a través dels serveis següents:

Atenció residencial

RESIDÈNCIES

Destinades a persones amb discapacitat psíquica o trastorns de conducta majors de 16 anys. S'hi ofereix allotjament, manutenció i una atenció professionalitzada els 365 dies de l'any, 24 hores al dia. Es duen a terme activitats d'oci i lleure tant fora com dins del centre, i es fomenta la readaptació funcional i psicosocial.

PISOS TUTELATS

Ofereixen allotjament i manutenció a persones amb un nivell d'autonomia adequat que no requereixen una supervisió o un suport continuats. Als pisos es treballa en l'entrenament per al manteniment de la llar i s'ofereix un suport flexible i personalitzat.

2.1

Promoció de l'autonomia a l'entorn habitual

SERVEIS DE MILLORA DE CAPACITATS

Són centres de formació ocupacional que promouen la formació per a persones amb diferents capacitats psíquiques, mentals, físiques i sensorials, de manera que puguin tenir facilitats per integrar-se laboralment. Es duen a terme activitats lúdiques que serveixen per al manteniment físic, afectiu, relacional i social.

INSERCIÓ LABORAL

Serveis que proporcionen eines i assessorament a persones amb diferents capacitats per aconseguir més probabilitat d'èxit en la inserció laboral. S'ofereix el servei d'ocupació amb suport, cerca activa de feina, i atenció i suport a les famílies.

INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ

La finalitat principal és assessorar, coordinar i donar suport per prevenir la discapacitat, així com salvaguardar els drets de les persones ateses, a través de recursos d'informació i assessorament per aconseguir una major integració social.



TIPOLOGIA DE SERVEI	CENTRE O SERVEI	NÚM. PLACES	PERSONES ATESES AMB EXPEDIENT	PERSONES ATESES PUNTUALMENT	INICI CENTRE O SERVEI	CLIENT	POBLACIÓ	PROFESSIONALS	SERVEIS 2011	
ATENCIÓ RESIDENCIAL	PISOS TUTELATS	Habitatge tutelat Casa Puigserver-Soler	5	5	11	2004	Institut Mallorquí d'Afers Socials (Consell de Mallorca) / Patronat Moli d'en Gaspar	Migjorn (Eivissa)	4	1
	RESIDÈNCIES	Llar residència Torrent de Llops	30	30		2004	Institut Català de Serveis Socials (ICASS) Generalitat de Catalunya	Martorell (Barcelona)	20	1
SERVEIS PER A LA MILLORA DE CAPACITATS	Centre de formació Ocupacional Migjorn	25	25	4	1989	Patronat Moli d'en Gaspar. Institut Mallorquí d'Afers Socials (Consell de Mallorca)	Migjorn (Eivissa)	14	1	
INSERCIÓ LABORAL	ERGON Programa d'acompanyament a la inserció	59	59	17	2001	Institut Mallorquí d'Afers Socials (Consell de Mallorca)	Migjorn (Eivissa)	3	1	
INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ	Servei d'atenció al soci de l'ATAM a Catalunya		584	57	2008	Associació de Telefónica d'Assistència al Minusvàlid (ATAM)	Catalunya	3	1	
	Servei de valoració i orientació de l'ATAM		11		2011	Associació de Telefónica d'Assistència al Minusvàlid (ATAM)	Catalunya	3		
	Servei d'atenció al soci de l'ATAM a les Illes Balears		39		2007	Associació de Telefónica d'Assistència al Minusvàlid (ATAM)	Balears	1	1	
TOTAL		30	753	89				45	8	

2.2 SERVEIS D'ATENCIÓ A PERSONES EN SITUACIÓ DE NO-DEPENDÈNCIA: joves

Implicant els joves en els seus projectes



L'ús de metodologies dinàmiques facilita la creació de programes, activitats i recursos adaptats al col·lectiu jove.

Els centres d'informació juvenil proporcionen informació, documentació i assessorament sobre temes d'interès per als joves: mercat laboral, estudis a l'estranger, informació sobre l'accés a l'habitatge, beques i ajuts institucionals, voluntariat nacional o internacional... Es facilita accés a Internet i materials diversos: guies de viatge, premsa, revistes, etc.

A més a més, Intress gestiona serveis de dinamització juvenil mitjançant els quals els joves poden trobar opcions d'oci saludable a través d'activitats com l'excursionisme, trobades esportives, etc. També s'organitzen tallers d'autoestima, sexualitat, etc.

TIPOLOGIA DE SERVEI	CENTRE O SERVEI	NÚM. PLACES	PERSONES ATESES AMB EXPEDIENT	PERSONES ATESES PUNTUALMENT	INICI CENTRE O SERVEI	FINALITZACIÓ	CLIENT	POBLACIÓ	PROFESSIONALS	SERVEIS 2011
DINAMITZACIÓ JUVENIL	Dinamització musical			1436 atencions	2010	2012	Departament de Juventut. Consell de Mallorca	Palma (Mallorca)	1	
	Programes de suport a la participació ciutadana de l'Alcúdia			4540 atencions	2008	2012	Ajuntament d'Alcúdia	Alcúdia (Mallorca)	1	3
	Dinamització juvenil d'Alcúdia			650 usuaris 1726 atencions	2008	2012	Ajuntament d'Alcúdia	Alcúdia (Mallorca)	1	
INFORMACIÓ JUVENIL	Centre d'informació PalmaJove			26036	1997		Ajuntament de Palma	Palma (Mallorca)	8	
	Centre d'informació juvenil (CIJAE)			17.428	2001	2011	Ajuntament d'Eivissa	Eivissa	3	2
TOTAL				51.816					14	5

2.3 població en general

2.3.1 inclusió sociolaboral

2.3



El treball com a eina contra la marginació

Els projectes d'inserció sociolaboral estan adreçats a persones o famílies que passen per dificultats econòmiques i de manca d'habitatge i que accedeixen a una prestació de renda mínima. La filosofia de treball consisteix a considerar la inclusió com un fenomen social que no depèn només de l'individu que pateix marginació, sinó del conjunt de la societat.

Es pretén motivar la persona per la via del treball, per tal que es pugui sentir realitzada i integrada en la societat.

Es gestionen serveis d'acolliment i promoció sociolaboral, oferint tallers de formació i acompanyament a la inserció.

TIPOLOGIA DE SERVEI	CENTRE O SERVEI	NUM. PLACES	PERSONES ATESES AMB EXPEDIENT	PERSONES ATESES PUNTUALMENT	INICI CENTRE O SERVEI	FINALITZACIÓ	CLIENT	POBLACIÓ	PROFSSIONALS	SERVEIS 2011
INCLUSIÓ SOCIOLABORAL	Centre d'acollida municipal d'Eivissa	20	395	107	2011	•	Ajuntament d'Eivissa	Eivissa (Balears)	9	4
	Taller d'ajudant de jardineria	10	20	•	2002	2011	Institut Mallorquí d'Afers Socials.Govern Balear	Palma (Mallorca)	2	
	Servei d'acollida i promoció sociolaboral de Palma	44	232	•	1993	•	Ajuntament de Palma	Palma (Mallorca)	14	
	Servei d'acollida i promoció sociolaboral de Palma (pis)	5	5	•	2011	•	Ajuntament de Palma	Palma (Mallorca)	2	
TOTAL		79	652	107					27	4

2.3.2 voluntariat



Reforçant vincles entre les empreses, les persones i la societat

Més enllà de la gestió de serveis, Intress també treballa en projectes que impulsen la participació ciutadana i que fomenten valors de solidaritat i justícia social, per aconseguir una societat més cohesionada.

Des d'aquesta perspectiva va néixer la idea d'impulsar la participació ciutadana. L'entitat treballa amb persones, associacions, empreses i administracions que vulguin desenvolupar accions solidàries d'una manera altruista. Durant l'any 2011, Any Europeu del Voluntariat, Intress ha protagonitzat debats i accions socials i culturals al voltant de la gestió de serveis de voluntariat.

S'ofereix la gestió de sistemes d'informació sobre voluntariat, suport a persones i organitzacions per al desenvolupament de la seva tasca voluntària, així com formació especialitzada per a empreses que es vulguin iniciar en la gestió del voluntariat. També es faciliten canals de comunicació i espais de trobada entre organitzacions, administracions, empreses i persones, així com la gestió del voluntariat corporatiu per a empreses que vulguin invertir en responsabilitat social corporativa (RSC).

TIPOLOGIA DE SERVEI	CENTRE O SERVEI	NUM. PLACES	PERSONES ATESES AMB EXPEDIENT	PERSONES ATESES PUNTUALMENT	INICI CENTRE O SERVEI	FINALITZACIÓ	CLIENT	POBLACIÓ	PROFSSIONALS	SERVEIS 2011
VOLUNTARIAT	Agència del Voluntariat de Palma	•	414	32.256	2006	•	Ajuntament de Palma	Palma (Mallorca)	4	1
	TOTAL		414	32.256					4	1

2.3

VOLUNTARIAT • centres i serveis

2.3.3 mesures penals alternatives (MPA)



2.3

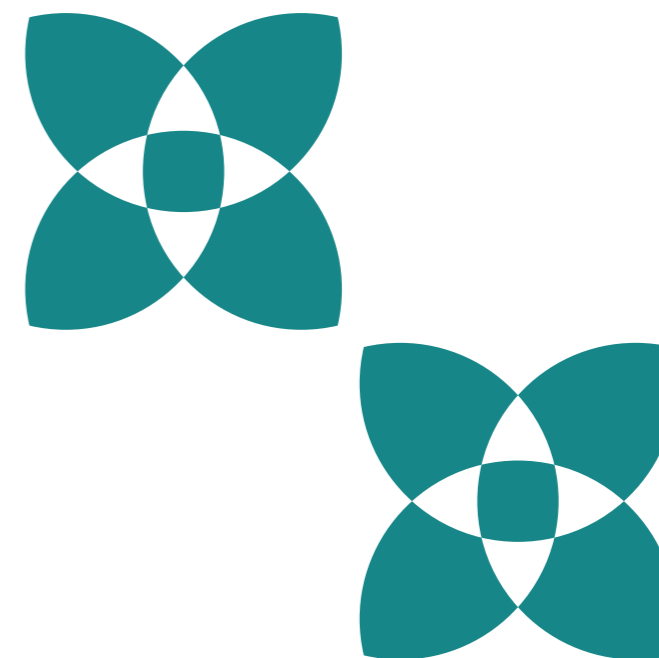
Aportacions a la comunitat com a alternativa a l'ingrés a presó

Les mesures penals alternatives faciliten una resposta sancionadora menys aflictiva que l'ingrés a presó a les persones que, havent comès un delictes, han obtingut una condemna inferior a dos anys i no tenen antecedents penals.

Els programes de MPA garanteixen el compliment de la condemna a través de la realització de treballs en benefici de la comunitat, donant l'atenció i formació específiques a la persona atesa.

Intress ofereix intervenció i suport psicològic individualitzat a la persona condemnada, formació en habilitats per a la realització dels treballs en benefici de la comunitat, així com acompanyament durant l'acompliment d'aquesta tasca. S'elaboren informes continuats sobre el progrés i les possibles incidències que es puguin produir.

3 consultoria i formació en qualitat



3

TIPOLOGIA DE SERVEI	CENTRE O SERVEI	NÚM. PLACES	PERSONES ATESES AMB EXPEDIENT	PERSONES ATESES PUNTUALMENT	INICI CENTRE O SERVEI	FINALITZACIÓ	CLIENT	POBLACIÓ	PROFESSIONALS	SERVEIS 2011
MESURES PENALS ALTERNATIVES	Mesures penals alternatives Lleida	•	2887	•	2010	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia	Lleida	12	4
	Mesures penals alternatives Girona	•	3044	•	2010	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia	Girona	13	
	Mesures penals alternatives Tarragona	•	3941	•	2010	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia	Tarragona	13	
	Mesures penals alternatives Terres de l'Ebre	•	733	•	2010	•	Generalitat de Catalunya. Departament de Justícia	Terres de l'Ebre (Tarragona)	3	
TOTAL			10.605					41	4	

3.1 qualitat

L'any 2011, la Divisió de Consultoria i Formació en Qualitat d'Intress ha experimentat tres factors fonamentals:

1. Increment del nombre d'entitats que han sol·licitat assessorament i suport a Intress

Les organitzacions, en línia amb la necessitat d'optimitzar i millorar la seva gestió, han escollit Intress per orientar-les en els seus canvis i millores. 18 entitats noves han sol·licitat els serveis de l'entitat, la qual cosa suposa un increment del 31% respecte a l'any anterior.

2. Augment de la demanda del model de gestió EFQM, basat en l'excel·lència.

41 entitats han rebut suport per implantar el model EFQM, respecte a les 17 del 2010, la qual cosa significa un increment del 140% i confirma la tendència creixent del model de gestió utilitzat pel Tercer Sector.

3. Canvis interns

L'entorn canviant ha fet que la divisió Consultoria en Qualitat d'Intress hagi realitzat canvis interns i adaptacions per generar una estructura més àgil i flexible, que permeti respondre ràpidament a les demandes dels clients.

Ahora s'ha mantingut el treball en xarxa i la participació en fòrums i plataformes relacionades amb la millora i el canvi a les organitzacions, com els que s'esmenten a continuació:

- CEG, Club Excelencia en Gestión (socis i consultora de referència). www.clubexcelencia.org
- AEC, Asociación Española para la Calidad (socis). www.aec.org
- ICONG, Instituto para la Calidad de las ONG (socis fundadors, vicepresidència i membres del Comitè Tècnic). www.icong.org
- RCS, Red de Consultoría Social (socis fundadors). www.redconsultoriasocial.net

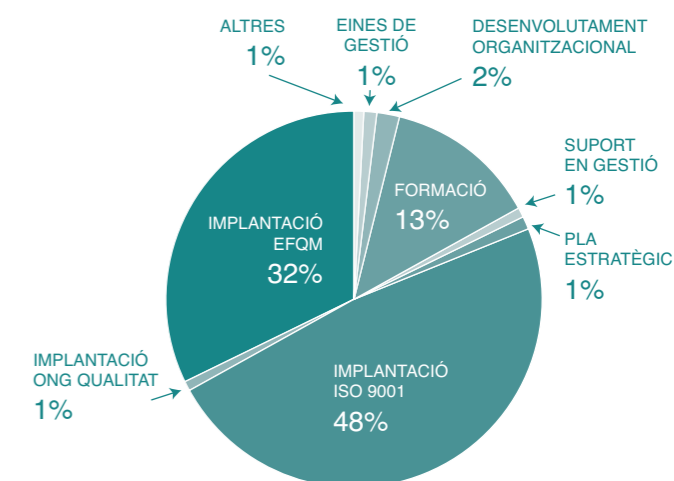
També s'han dut a terme 6 seminaris pràctics sobre indicadors socials en el Tercer Sector, a diferents zones del país. Es pot consultar més informació a www.indicadores sociales.org

S'han ofert 128 serveis en total (111 de consultoria i 17 de formació):

- 68 organitzacions han contractat els serveis de Consultoria en Qualitat d'Intress el 2011 (31% més que l'any passat).
- 40 entitats s'han certificat en la norma ISO 9001-2008 i 21 més ho faran el 2012.
- 13 entitats han obtingut el reconeixement EFQM i 28 més l'aconseguiran el 2012.

SERVEIS OFERTS EL 2011

Tipus de serveis oferts el 2011 en percentatge.



ELS CURSOS DE FORMACIÓ HAN ESTAT ELS SEGÜENTS

Dels serveis de formació en qualitat s'han beneficiat un total de 548 persones, 122 en cursos presencials i 426 en cursos per Internet.

- Gestió bàsica de qualitat
- Gestió per processos
- Avaluador EFQM
- Auditoria interna
- Norma ONG amb qualitat
- Indicadors i mesura de resultats
- Formació de directors en acció social
- Planificació estratègica



3.2 clients de la divisió de qualitat

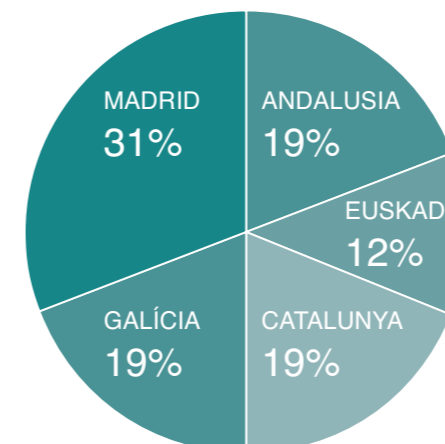
ASOCIACIÓN ALZHEIMER, ASOCIACIÓN MARIÑA, ABDEM, ACOVA, ADCOR, ADIBA, ADIR, ADORATRICES PUERTO, ADORATRICES ALMERIA, ADORATRIUS CAT, AFAES, AGACEME, AIDEM, AIXIÑA, ALCER, ALDEAS INFANTILES SOS ESPAÑA, ALENTO, AMARANTA, AMBAR, AMBI, AMÉS, AMICA, AMISOL, ANESVAD, APACAF, APADIS, APALC, APAMP, APANAS, APEM, APREX, APROSCOM, APSA, APTAS, ARELA, ARQUITECTOS SIN FRONTERAS, ASDICA, ASINDOWN, ASOCIACIÓN ALZHEIMER, ASOCIACIÓN BAIXA MIÑO, ASOCIACIÓN DOWN CÓRDOBA, ASOCIACIÓN AGARIMO, ASOCIACION DE PADRES DE PERSONAS CON AUTISMO, ASPA, ASPAYM CASTILLA Y LEÓN, ASOCIACIÓN AUTISMO ÁVILA, ASOCIACIÓN DE FAMILIARES DE ENFERMOS DE ALZHEIMER DE ÁVILA, ASOCIACION LAURA VICUÑA, ASOCIACION PADRE MONTALVO, ASOCIACION PERIFERIA, PRONISA (FEAPS AVILA), ASOCIACIÓN SAN FRANCISCO, ASPABER, ASpace, ASPANAES, ASPANAS, ASPAS, ASPAVI, ASPAYM, ASPNAIS, ASPROMOR ASPRONAGA, ASOC.FAMILIARIS MALATS ALZHEIMER ONTINYENT, AGUAFA ASOC.GUADASUAR AMICS MALALTS ALZHEIMER, ASOC.FAMILIARES ENFERMOS ALZHEIMER DE ELCHE, ASSOC.FAMILIARS I AMICS MALALTS ALZHEIMER CANALS, ASOC.FAMILIARES ENFERMOS ALZHEIMER MORVEDRE/PUGOL, ASSOC.FAMILIARS MALALTS ALZHEIMER BOCAIRENT, ASSOC.FAMILIARES ENFERMOS ALZHEIMER DE BIGASTRO, ASSOCIACIÓ BALEAR DE FIBROSI QUÍSTICA, ASSOCIACIÓ BALEAR MALALTIA HUNTINGTON, ASSOCIACIÓ ENDAVANT, ATART, ATENEO CASTELLÓN, ATENEU ALCARI, ATRA ASOCIACIÓN, ATRA CLINIC, AYUNTAMIENTO DE CORUÑA, AYUNTAMIENTO DE MURCIA, AYUNTAMIENTO DE PALMA, AYUNTAMIENTO VALDEMORO, BAOQUIVI, CAIXA GALICIA, CAIXA NOVA, CAMIÑA SOCIAL, CARITAS MALLORCA, CÁRITAS TUÍ-VIGO, CARMELITA (STA JOAQUINA DE VEDRUNA), CASA MIANI (PADRES SOMASCOS), CASAL PETIT, CASM, CC.OO. BALEARES, CENTRO ESPECIAL PADRE ZEGRÍ, CIUDAD JOVEN, CLUB EXCELENCIA EN GESTION E INNOVACIÓN, CNSE (CONFEDERACION ESTATAL DE PERSONAS SORDAS), COLEGIO DE TRABAJADORES SOCIALES DE MADRID, CONSEJERIA DE SERVICIOS SOCIALES DE LA JUNTA DE ANDALUCIA, COCEDER, COCEMFE CASTILLA Y LEON, COCEMFE ESTATAL, COCEMFE LEÓN, COGAMI, COMUNIDAD DE MADRID, COORDINADORA FEDEDERACIÓN BALEAR PERSONES DISCAPACITAT, CRUZ ROJA, DEIXALLES, CALVIÀ, DIGNIDAD FERROL, DIGNIDAD LUGO, DOWN GALICIA, EAPN CLM, ECOS DO SUR, EDUARDO CHAO, ENTIDADES DEL COLECTIVO GALEGO DO MENOR, EPSILON, ESCLAVAS DE LA SANTÍSIMA EUCARISTÍA, ESPERANZA DEL VALLE MIÑOR, ESTEL DE LLEVANT, FADEMGA, FAIBEN, FAXPG, FCNSE, FEAFES CASTILLA Y LEÓN, FEAFES-ÁVILA, FAEMA, "LA MURALLA", FEAFES-LEÓN "ALFAEM", FEDERACIÓN ALLEM, FEDERACIÓN ASPACE GALICIA, FEDERACIÓN D'ENTITATS DE SALUT MENTAL, FEDERACION EDUARDO CHAO, FEDERACIÓN PROVINCIAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA U ORGÁNICA DE LEÓN, FEIAB, FEMAREC, FIAPAS, FEVAFA, FUNDACION ISOLIDARIS, FUNDACION REAL MADRID, FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO, FUNDACIO ALDABA (LLAR DES RAIGUER), FUNDACIO EMBAT, FUNDACIO MINYONES, FUNDACION FIAS, FUNDACIO NATZARET, FUNDACIÓN ABULENSE PARA EL EMPLEO, FUNDACIÓN ES GARROVER, FUNDACION FORTUNY Y ALBORS, FUNDACIÓN JESUS ABANDONADO, FUNDACION MARGENES Y VINCULOS, FUNDACIÓN O BELÉN, FUNDACIÓN PATRONATO JESUS ABANDONADO, FUNDACION RAIS, FUNDACION S. FRANCISCO DE BORJA, G-PRODIS, GENERALITAT DE CATALUÑA, DEP. DE GOVERNACIÓ GENERALITAT VALENCIANA, GOVERN BALEAR, (CONSELLERIA AFERS SOCIALES), GOVERN I. BALEARS (DI-RECCIÓ GENERAL QUALITAT), GREC (LLAR FUNCIONAL), HERMANAS DE LA CARIDAD HIJAS

DE LA CARIDAD, HOGAR 20, HOGAR INFANTIL FERROL (DIPUTACIÓN A CORUÑA), HOGARES LAR, HOSPITAL DE LA CARIDAD, HOSPITAL SAN RAFAEL, ICASS, FUNDACIÓN LA CAIXA, ICONG (INSTITUTO PARA LA CALIDAD EN ONG), INFORAREA, INICIATIVES SOLID, INSTITUTO ASTURIANO DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ADOLFO POSADA, INTEGRO, INTRAS, INVENIES, COLABORADO JORBALAN Y CALIU, (RELIGIOSAS ADORATRICES), JÓVENES LÍMITE, JOVENT SOCIETAT COOPERATIVA LA INMACULADA, LA MILAGROSA DE MEIRÁS, LAR A MERCE, LLAR BETLEM, LLARS EL TEMPLE (TERCIARIAS TRINITARIAS), MAITE SUMA, MEDICOS DEL MUNDO, MENIÑOS, MERCEDARIAS (CHANTADA), MINISTERIO DE TRABAJO Y ASUNTOS SOCIALES, MN PROGRAM, MUJERES O PAÑELNIÑO JESUS, NOSA SEÑORA DO CARME DE FISTERRA, NUESTRA SEÑORA DEL CHAMORRO, OBRA SOCIAL CAIXA GALICIA, OBRERAS DE JESÚS, FERREIRÚA OBRERAS DE JESÚS, MONTERROSO, OPCIÓN 3, PAIDEIA, PAIS DO STAND PARKINSON, PATRONAT OBRER, PLAN INTERNACIONAL (ESPAÑA), PLATAFORMA DE ONG DE ACCION SOCIAL, POLO EMPREGO, PREDIF, PREESCOLAR NA CASA, PRISBA, PROBENS, PROJECTE NAÛM, (GERMANES DE LA CARITAT), PROYECTO ESPERANZA, PROYECTO HOMBRE, PULSAR TECHNOLOGIES, RADIO ECCA, REALIDADES, RECURSOS SOLID, RED INCOLA, RELIGIOSAS Mª INMACULADA, RELIGIOSAS MARÍA INMACULADA, RELIGIOSAS ROGACIONISTAS, RESIDENCIA DIVINA PASTORA, RESIDENCIA PAZ Y BIEN, RESPIRÁVILA ROGACIONISTAS CENTRO SAN ANIBAL, S. JUAN BAUTISTA, S. JUAN DE DIOS, SERVEIS SOCIALS, SAGRADO CORAZON (PAI MENNI), SANTOS PATRONOS, SARELA SERDOS, TEMPLE, TERRAMAR, TRINITARIAS, UNAD, UDP, VONTADE.

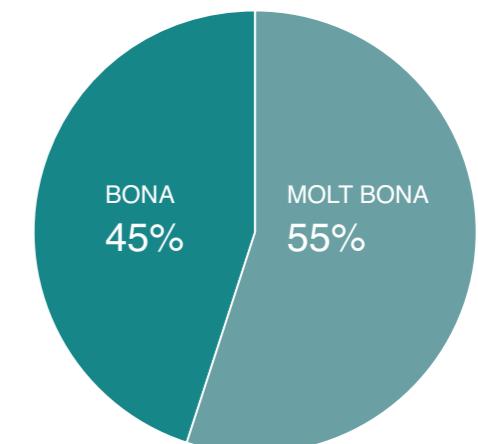
3.2

3.2

Clients per Comunitat Autònoma



Valoració dels clients



els resultats
d'Intress

4 resultats en clients

A Intress es distingeixen
tres tipus de clients:

1.- Aquells que contracten els serveis

CLIENTS CONTRACTANTS

2.- Aquells a qui van dirigits

PERSONES USUÀRIES

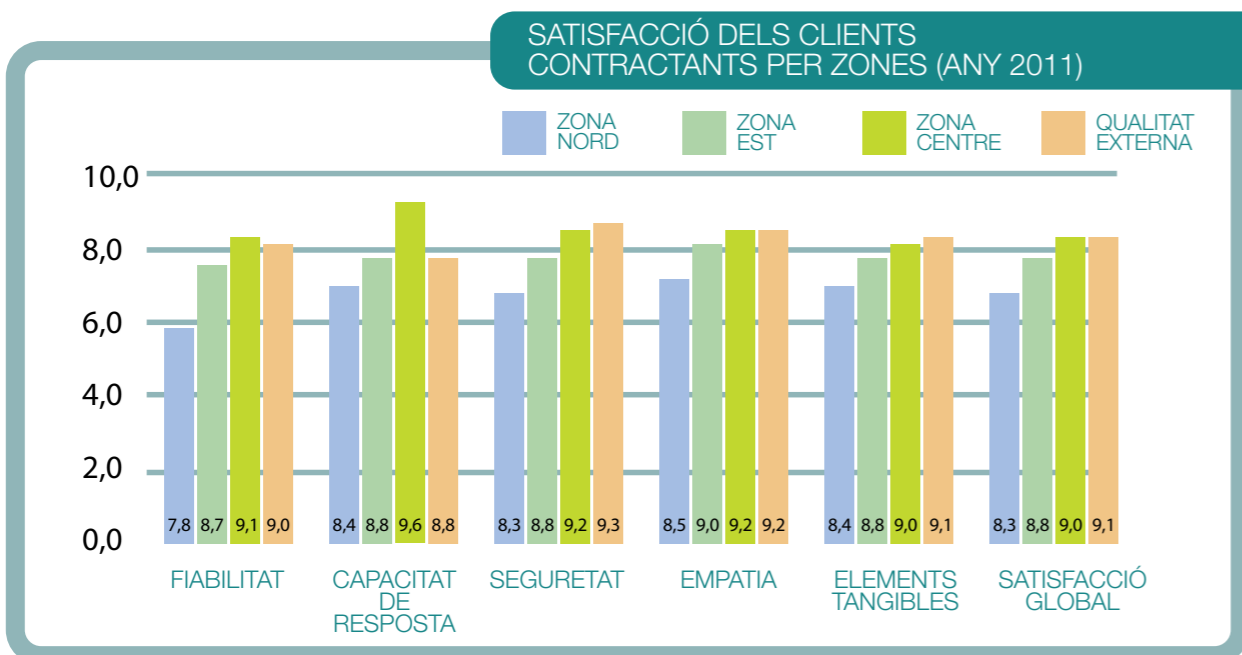
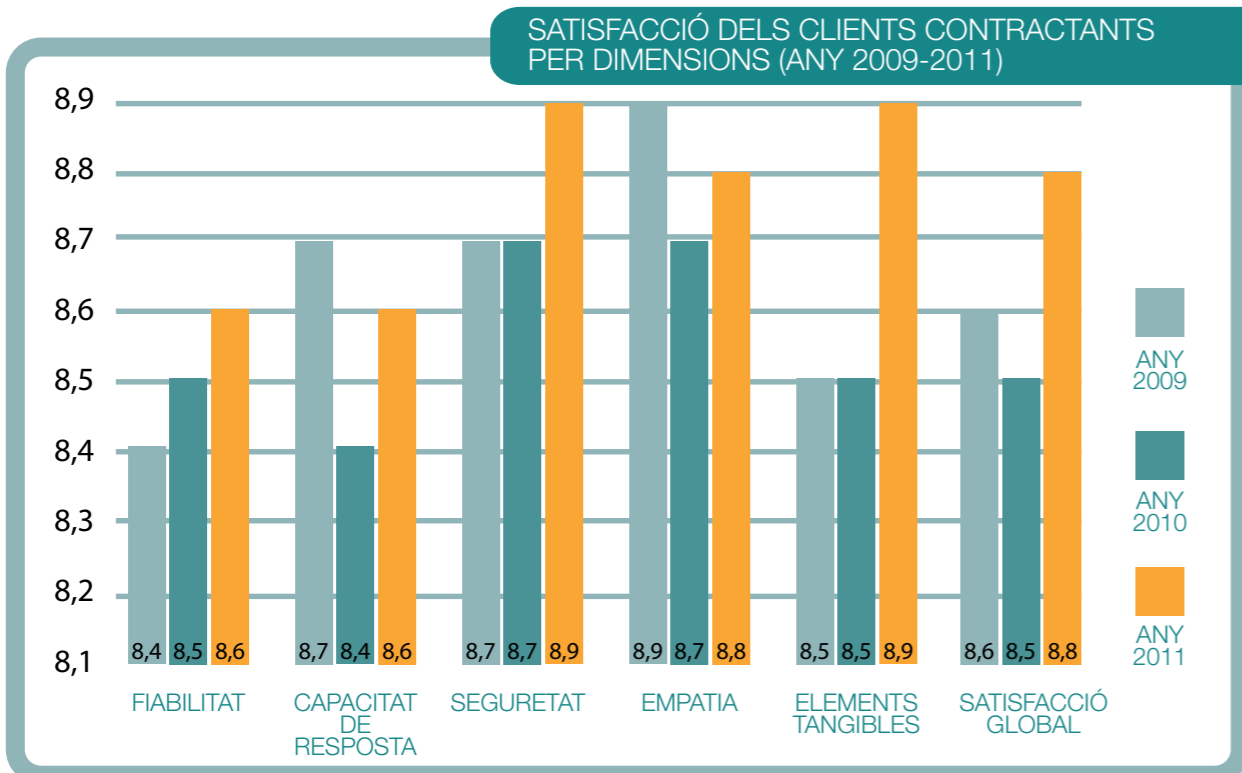
3.- Les persones més interessades en el seu benestar

FAMILIARS

Els resultats s'associen amb els nivells de satisfacció aconseguits i es presenten d'acord amb aquesta tipologia.

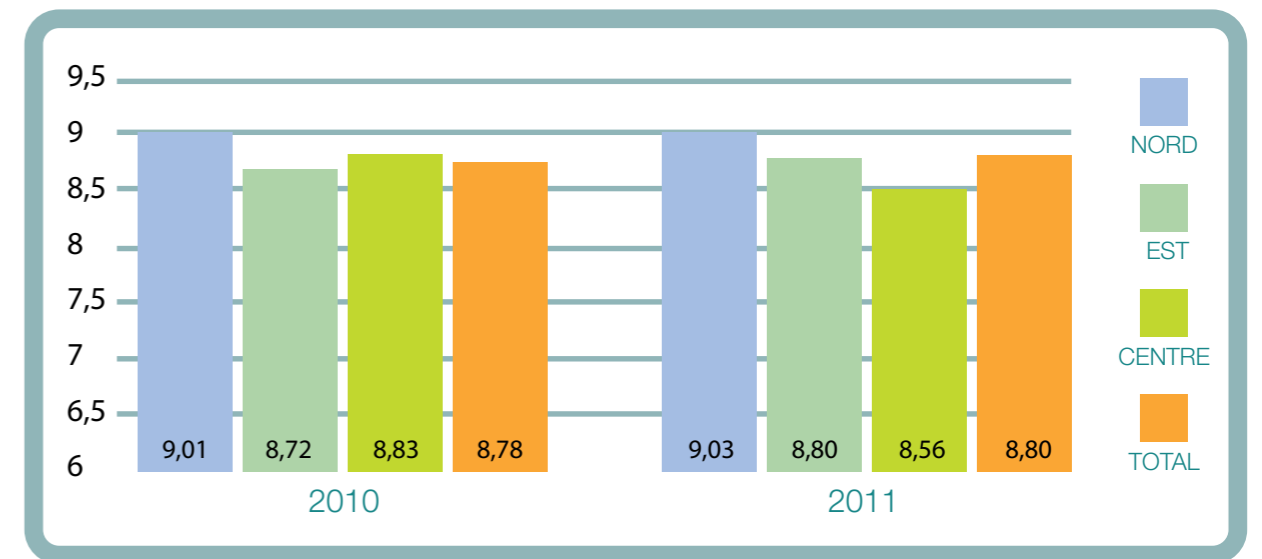
4.1 satisfacció dels clients contractats

L'enquesta que s'aplica als clients contractants mesura la satisfacció i les seves dimensions d'acord a la metodologia ServQual. El nivell de participació ha estat d'un 78% dels organismes contractants.

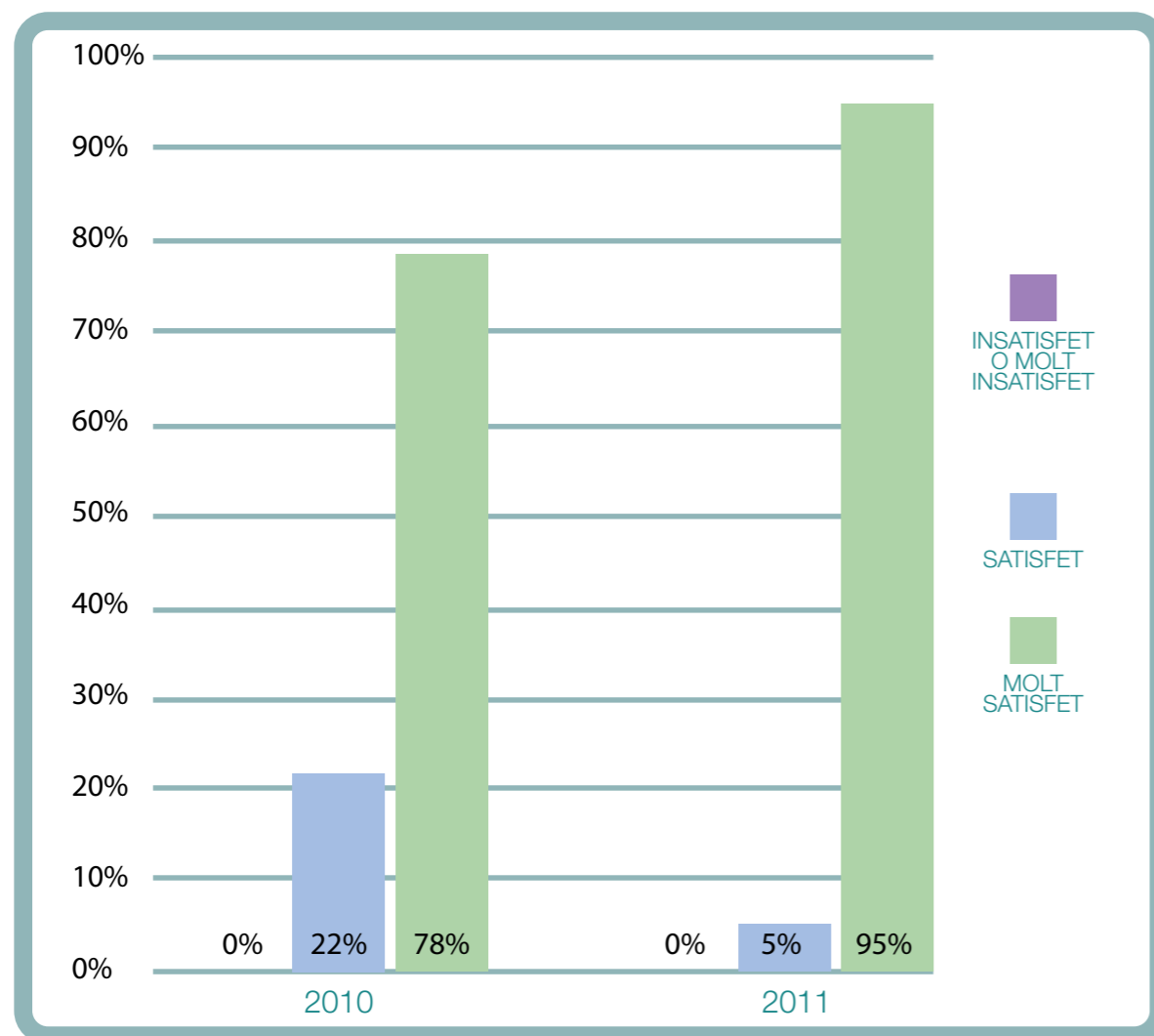


4.2 satisfacció de les persones usuàries

Les persones usuàries, clients finals dels serveis que gestiona Intress, també realitzen enquestes de satisfacció sobre els serveis rebuts. Des del 2010, s'està recollint la informació dels centres d'Intress a partir d'una mostra representativa. El 2011 la mostra ha estat del 13% de les persones usuàries, aconseguint una participació del 93% d'aquestes. Els resultats són els següents:



Segons el nivell de satisfacció, els segments es classifiquen en persones usuàries insatisfetes (valoració inferior al 5); satisfetes (superior o igual a 5 i menor de 8) i molt satisfetes (superior a 8). S'observa en el gràfic següent que el total de les persones enquestades es mostren satisfetes i, majoritàriament, molt satisfetes amb el servei.



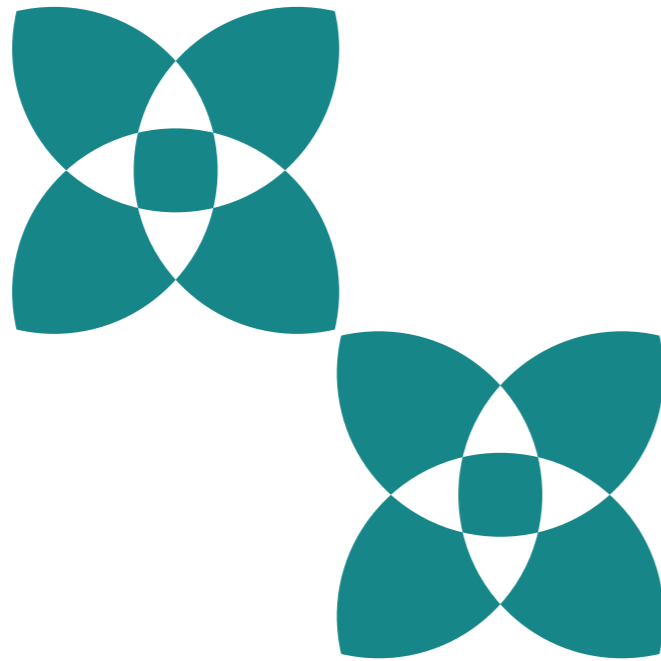
4.3 satisfacció dels familiars de les persones usuàries

2011 ha estat el segon any que s'ha recollit informació sobre la satisfacció dels familiars de les persones usuàries. S'han fet enquestes en aquells serveis on es mantenen contactes habituals entre persones usuàries, els seus familiars i els professionals del centre o servei. Sobre una mostra del 26% del total, s'ha obtingut una participació del 93% amb els següents resultats.

Valoració promig de la satisfacció dels familiars



5 resultats en les persones treballadores

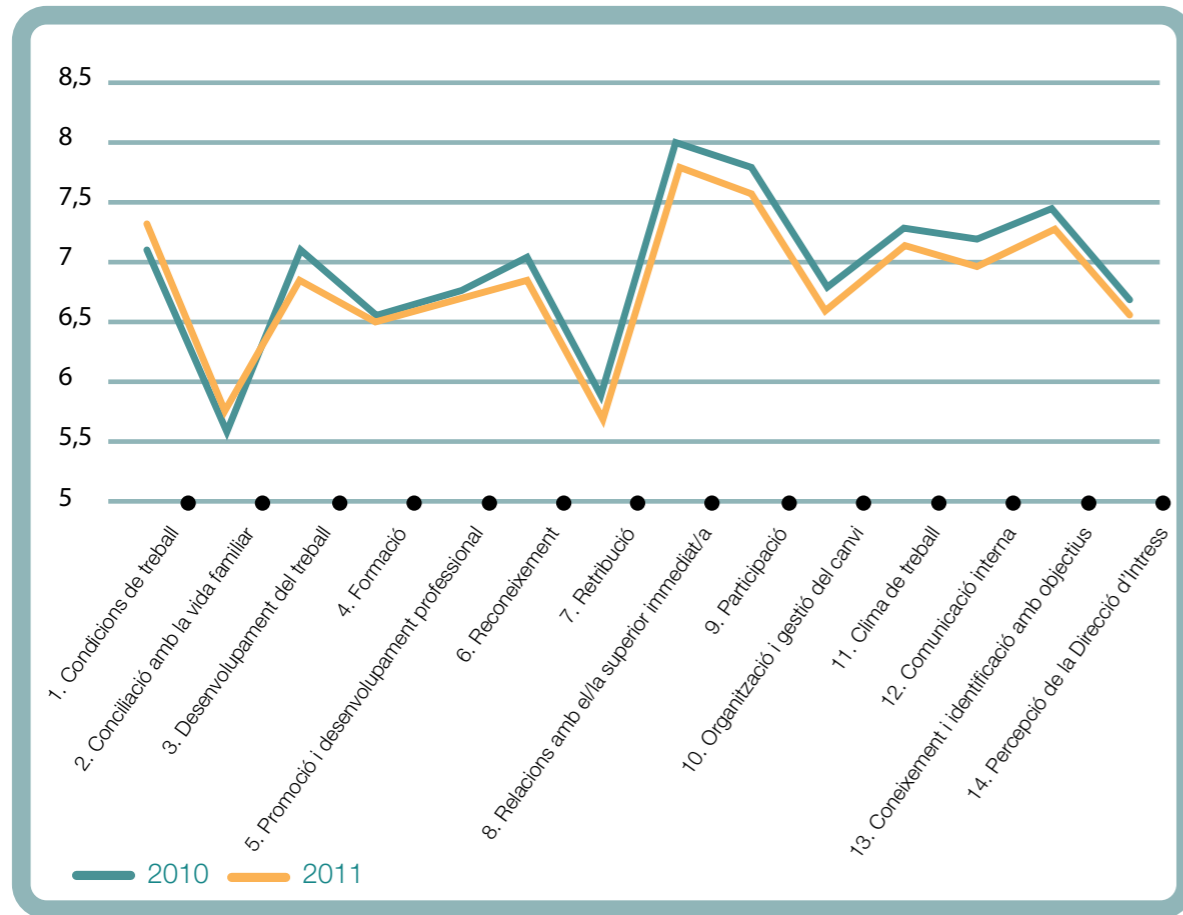


5.1 qualitat de vida a la feina

Els personal d'Intress omple voluntàriament any rere any una enquesta que recull les seves apreciacions sobre la qualitat en el treball. L'any 2011 la participació a l'enquesta ha estat del 85%. Es recull informació sobre la percepció de la qualitat de vida en el treball i està en línia amb el model EFQM i amb l'Enquesta de Qualitat de Vida en el Treball del Ministeri de Treball i Immigració.

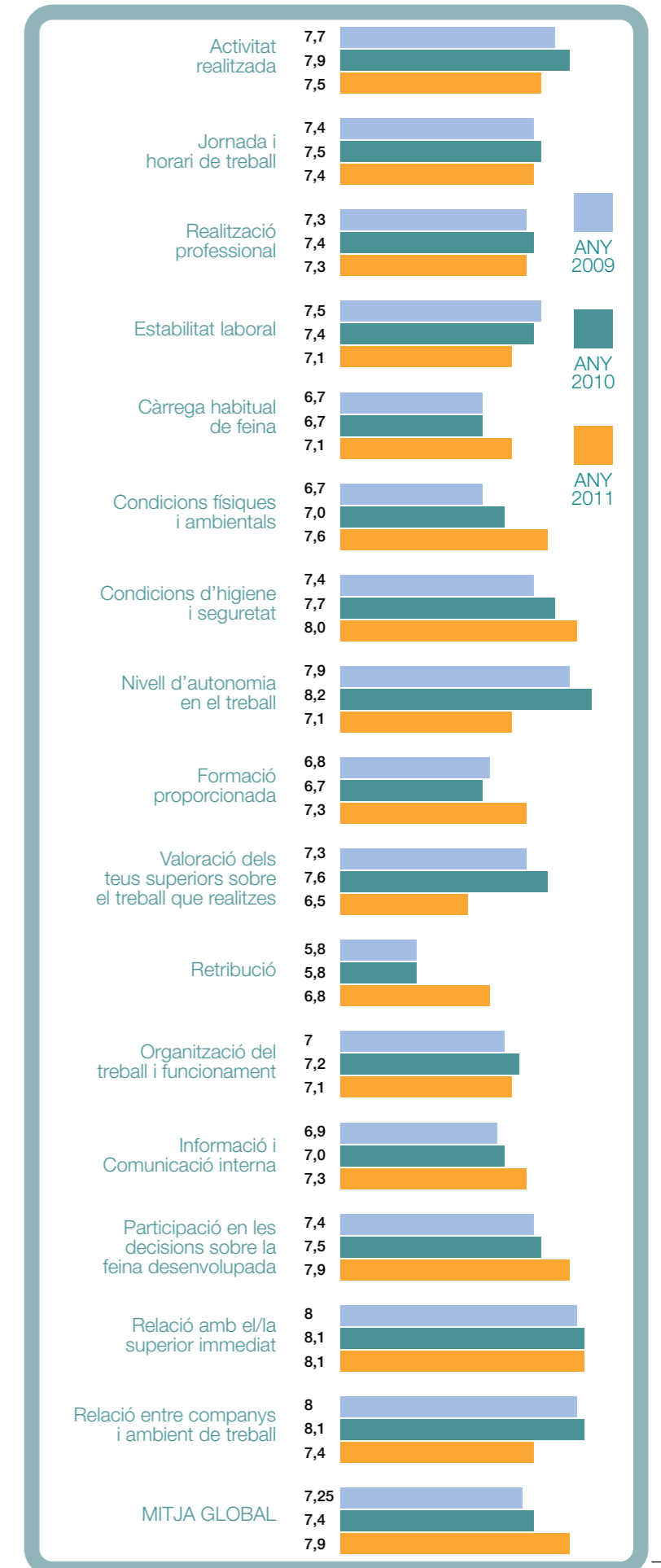
Percepció de la Qualitat de Vida en el treball

	ANY 2010	ANY 2011
1. CONDICIONS DE FEINA	7,3	7,1
2. CONCILIACIÓ AMB LA VIDA FAMILIAR	5,7	5,6
3. DESENVOLUPAMENT DEL TREBALL	6,9	7,1
4. FORMACIÓ	6,5	6,5
5. PROMOCIÓ I DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL	6,7	6,7
6. RECONeixEMENT	6,9	7,0
7. RETRIBUCIÓ	5,7	5,9
8. RELACIONS AMB EL SUPERIOR IMMEDIAT/A	7,8	8,0
9. PARTICIPACIÓ	7,6	7,8
10. ORGANITZACIÓ I GESTIÓ DEL CANVI	6,6	6,8
11. ATMOSFERA DE TREBALL	8,1	7,3
12. COMUNICACIÓ INTERNA	7	7,2
13. CONEIXEMENT I IDENTIFICACIÓ AMB OBJECTIUS	7,3	7,4
14. PERCEPCIÓ DE LA DIRECCIÓ D'INTRESS	6,9	6,7
VALORACIÓ PROMIG	6,93	6,9



Com es pot observar en el gràfic anterior, en la majoria dels índex hi ha uns nivells molt similars als del 2010. Les puntuacions més altes es situen en les relacions amb el superior immediat/a i en la participació.

Satisfacció en el treball per dimensions



En 10 de les 16 dimensions s'han superat els resultats de l'any anterior, destacant l'increment de la satisfacció en la retribució, les condicions físiques i ambientals i la formació proporcionada.

Satisfacció per segments



5.1

5.2

formació interna, seguretat i salut en el treball i pla d'igualtat



La formació interna

Analitzant les accions que reverteixen en resultats per les persones treballadores, es té especialment en compte els següents punts:

- Formació tècnica, ja que facilita la promoció interna, ajuda a millorar la preparació professional i complementa la experiència adquirida en el lloc de treball.
- Millora de la seguretat i la salut, permetent al professional l'anticipació davant de possibles riscos. Tot això s'aconsegueix gràcies a la Política preventiva d'Intress i el Pla de prevenció de l'entitat que dona suport a la formació com a element clau.
- La implantació d'un Pla d'Igualtat d'Oportunitats (PIO), que es comunica i es fa present en la organització també a través de la formació dels seus professionals i iguala les oportunitats de dones i homes professionals d'Intress.
- Gràcies a accions preventives de l'estrès dels professionals (amb grups de millora, formació pels cuidadors personals i supervisions dels equips professionals) es prepara als i les professionals per gestionar el desgast que pot suposar l'atenció de persones i familiars.

La formació és motivació i contribueix a tenir un equip professional competent i qualificat. La formació de les i els professionals sempre ha estat un dels punts fort de l'entitat.

Anualment, es realitza l'anàlisi de les necessitats formatives de les i els treballadors en funció dels objectius previstos, les àrees de millora detectades i les exigències que implica el sector d'activitat de l'organització.

5.2

ZONA / ÀREA	DESPESES PRÒPIES FORMACIÓ INTERNA	BONIFICACIONS SEGURETAT SOCIAL	BEQUES DE FORMACIÓ EXTERNA
Zona Nord	11.583,73€	26.708,95€	33.401,80€
Zona Est	7.308,87€	18.244,36€	21.861,10€
Zona Centre	24.581,27€	18.603,42€	25.694,34€
Transversal	23.590,73€	10.712,00€	2.800€
TOTAL	67.064,60€	74.268,73€	83.757,24€

	Núm. total accions formatives	Núm. persones participants	Núm. hores formació oferides	Núm. hores formació oferides/ persones participants	Núm. hores formació invertides pel conjunt	Núm hores formació invertides/ persones participants	Núm. beques formació oferides
Nord	28	387	338	0,87	4.496	11,62	79
Est	24	263	535	2,03	3.604	13,70	57
Centre	42	452	587,5	1,30	4.679,5	10,35	71
Transversal	15	111	215,5	1,94	918,5	8,27	4
Corporativa (Qualitat, PRL, PIO, LOPD)	63	555	352	0,63	2.419	4,36	0
TOTAL	172	1779	2.028	1,14	16.117	9,06	211

Durant l'any 2011 es van realitzar 172 accions formatives. Van participar 1.779 professionals de les diferents zones i àrees d'intervenció d'Intress, amb l'objectiu d'actualitzar els mètodes i sistemes que s'utilitzen en la gestió dels serveis d'atenció a persones usuàries i familiars.

La temàtica de les sessions realitzades va ser:

Manipulació d'aliments	Supervisió de casos
Acreditació oficial gerocultor/a	Immersió en psicologia positiva
Model d'intervenció psicosocial i suport a persones EMC	Treballant en xarxa des de l'àmbit residencial
Estimulació multisensorial	Habilitats pel control d'emocions en el treball
Moviment conscient	Mindfulness
Planificació centrada en la persona mòduls 1, 2 i 3	Atenció a dones víctimes d'explotació sexual
Qualitat de comunicació pro-social	Trastorns de la personalitat
Tècniques en grup en el context psicoeducatiu	Cultura Africana
Habilitats socials, assertivitat	Relacions centrades en la persona
Metodologia d'investigació	Comunicació pel treball en equip
Nutrició per a persones grans	Control i resolució de conflictes
Malaltia mental i el seu control en context comunitari	Regulació de les emocions
Cuidar al cuidador	L'hort urbà
Intel·ligència emocional	Intervenció judicial i terapèutica
Gestió de l'estrès pel personal d'atenció directa	Nutrició i alimentació en la tercera edat
Resiliència en menors i adolescents	Tècniques de cuina i preparació de plats
Teràpia del riure	Comunicació i PNL
Formació en dol	Sentit de l'humor i fonaments clown per sanitaris
PNL aplicada a l'empresa	Tècnic de manteniment de piscines
Contenció física i emocional	Desafiaments de la protecció del menor
La capsula de sorra	Atenció integral a persones grans i dependència
Agressivitat Infantil	
Envelliment i discapacitat intel·lectual	

ALTRES CURSOS DE FORMACIÓ

Monogràfic salaris i cotitzacions	Tallers de processos i millores
Monogràfic d'anàlisi d'inversions	Gestió per processos
Curs Synergy (Plataforma de gestió)	Taller d'avaluació i satisfacció de persones usuàries i familiars
Coaching d'equips	Gestió per processos i indicadors
Coaching	Introducció a la gestió de qualitat
Control de gestió avançat	Tècniques de treball per equips de millora
Gestió pressupostària	Bàsic de Prevenció de Riscos Laborals
Gestió i direcció de centres de serveis socials	Formació general en base a l'article 18 de la Llei 31/95 de PRL
Gestió i direcció d'ONGs	Primers auxilis
Supervisió d'equips	Riscos i mesures preventives en llocs de cuina
Introducció a la protecció de dades	Riscos i mesures preventives en llocs de conductor
Introducció a la igualtat entre dones i homes	Riscos i mesures preventives en llocs d'auxiliar de geriatría
El que cal saber de la igualtat	Riscos i mesures preventives en llocs de neteja
Accés a la universitat per majors de 25 i 45 anys	Teoria sobre l'actuació en situació d'emergència
Gestió del temps i ús del correu electrònic	Pràctiques per a l'extinció d'incendis
Líders en innovació	Excel bàsic presencial
Access 2007 avançat	Supervisió de treball social
Power Point 2003 avançat	Jornada de medi ambient
Gestió d'Informes i desenvolupament de GPCN (software de gestió)	
El talent social	
ONL amb futur	
Gesad Plus Roadshow 2011	

Beques de formació externa 2011

Intress convoca anualment beques de formació, adreçades a professionals que es vulguin formar en temes d'interès professional relacionats amb alguna àrea d'activitat present o futura d'Intress. El 2011 es va pressupostar un total de 70.000 € per aquest concepte, que posteriorment es va ampliar a 83.757,24 € (amb el suport de l'excedent de l'any anterior) per satisfer el 100% de les beques i quantitats sol·licitades d'acord amb els criteris establerts a la convocatòria.

Durant el 2011 es van convocar 211 beques per un import de 83.757,54 €.

Seguretat i salut en el treball 2011



Per facilitar la integració de la prevenció de riscos laborals, l'organització treballa sobre el Pla 2011-2012 i la Planificació d'Accions Preventives, seguint el Pla de Prevenció aprovat per la Direcció General.

S'han dut a terme 45 actuacions tècniques derivades d'avaluacions de riscos, mesures d'emergència, simulacres i altres actuacions de gestió tècnica i d'assessorament als centres.

L'any 2011 s'ha produït una disminució de la plantilla del 12,09% respecte a l'any 2010 i s'ha reduït un 23,63% el nombre d'accidents amb baixa, incloent-hi els accidents produïts in itinere.

En prevenció dels riscos al lloc de treball, s'han coordinat 18 accions formatives i s'han format 122 professionals, la qual cosa comporta un total de 844 hores de treball invertides.

Pel que fa a la disminució de la incidència dels riscos psicosocials en el treball i per evitar-los, s'han dut a terme 17 accions formatives, en les quals 271 professionals han rebut formació en prevenció, control de l'estrès i habilitats per a la gestió de les emocions en el treball amb persones. Això suposa un 23,5% dels professionals de plantilla.

S'ha facilitat la revisió mèdica periòdica a 732 professionals, el 63% de les persones treballadores de l'organització.

Pla d'Igualtat d'Oportunitats (2010-2012)

Intress creu en la necessitat d'informar, formar i donar suport a la posada en marxa d'accions que facilitin la promoció laboral i assegurin la igualtat entre homes i dones. Aquest és un compromís ètic i moral que ja va ser incorporat en el naixement d'Intress.

Per això, i en compliment de la legislació vigent, el 2010 i particularment el 2011 han estat en procés accions que faciliten el coneixement bàsic de les persones integrants dels diferents comitès d'igualtat, així com dels i les responsables de processos i activitats.

Les raons per implementar un Pla d'Igualtat d'Oportunitats de Dones i Homes a Intress es fonamenta en tres consideracions bàsiques:

- El compromís ètic i moral
- El compliment de la legalitat vigent
- La millora organitzativa que suposa la seva aplicació

Aquests objectius s'aconsegueixen a través de la posada en marxa d'accions exposades al Pla d'Igualtat de l'organització i que, en part, ja es duen a terme en els processos interns.

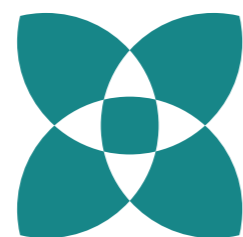
DURANT EL 2011 S'HAN FET ELS PASSOS SEGÜENTS

- Creació d'un Comitè d'Igualtat a cada zona
- Formació a responsables i tècnics de l'Àrea de Suport General i integrants dels comitès d'igualtat
- Creació del protocol per a la prevenció de l'assetjament sexual i per raons de gènere
- Formació del personal implicat en el desenvolupament del Pla d'Igualtat
- Foment d'un llenguatge i lèxic igualitari entre dones i homes

PIO INTRESS 2010/2012		
LÍNIES	ACTUACIONS	OBJETIUS
1 INTRESS ES COMPROMET AMB LA IGUALTAT	1.1 Disposició de recursos per implementar el Pla d'Igualtat i decisions directives	Disposar dels recursos necessaris, tant humans com materials, per garantir el desenvolupament efectiu del Pla d'Igualtat, des de la utilització dels recursos interns i la prospecció dels recursos externs disponibles.
2 INTRESS TREBALLA EN IGUALTAT (la igualtat en la gestió i el treball)	2.1 Integrar la perspectiva de gènere en la gestió dels recursos humans	Desenvolupar una política de personal orientada a promoure la presència i la participació igualitària de dones i homes a l'organització.
	2.2 Capacitar la plantilla per a la gestió de la igualtat	Formar els equips tècnics dels projectes de les diferents àrees d'activitat per a la incorporació transversal de la igualtat d'oportunitats de dones i homes en els processos de planificació, disseny, execució i avaluació de programes i serveis.
	2.3 Comunicar el compromís i els objectius del PIO	Informar i comunicar a nivell intern i extern (empreses, agents socials, administracions i entitats col·laboradores) el compromís d'Intress amb la igualtat d'oportunitats.
3 INTRESS OFEREIX IGUALTAT, QUALITAT I RESPONSABILITAT (la perspectiva de gènere en la gestió de serveis)	3.1 Anàlisi permanent de l'aplicació de la perspectiva de gènere en els projectes i programes que es desenvolupen	Analitzar i informar els serveis sobre la situació d'aplicació de la perspectiva de gènere i la incorporació d'objectius d'igualtat d'oportunitats en els projectes i programes.
	3.2 Implantació en els sistemes de qualitat	Desenvolupar els protocols necessaris en els processos de qualitat i ètics des d'una perspectiva de gènere.
4 INTRESS FACILITA LA CONCILIACIÓ	4.1 Pla de conciliació intern	Establir un pla estructurat de mesures afavoridores de la conciliació de la vida laboral i la vida personal de la plantilla, des de la concreció, la singularitat i les possibilitats dels diferents serveis.
	4.2 Pla de perspectiva de gènere i conciliació per a les persones usuàries dels serveis i programes	Disposar d'un pla estructurat de mesures de conciliació adreçades a afavorir la participació en igualtat de condicions de dones i homes en les accions, els programes i els serveis que es desenvolupen.
5 INTRESS IMPULSA LA IGUALTAT (accions de sensibilització i posicionament)	5.1 Sensibilització d'empreses proveïdores, clients, professionals i persones col·laboradores des de la perspectiva de gènere	Sensibilitzar el conjunt de proveïdors, col·laboradors i administració sobre la igualtat de gènere.
	5.2 Implicació en la igualtat	Desenvolupar una línia d'actuació orientada a promoure el debat i la reflexió al voltant de la temàtica de la igualtat d'oportunitats que permeti projectar la imatge de compromís de l'entitat .

En els propers anys s'avaluarà l'execució del Pla d'Igualtat, per analitzar les possibles mesures correctores o de reforç.

6 resultats en la societat



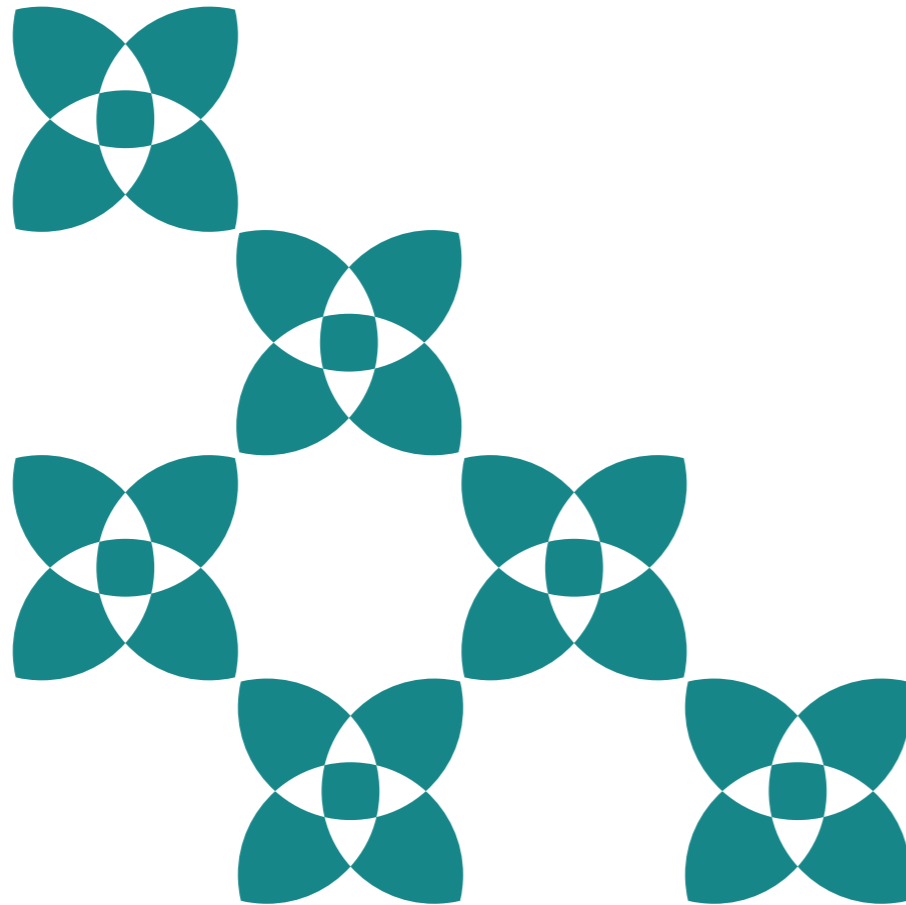
6.1 resultats en la societat

La societat és considerada, per les associacions que busquen l'excel·lència, com un actor més en què s'han de reflectir els resultats pels quals es treballa.

A manera de resum de resultats que l'activitat d'Intress reverteix en la societat, es mostren els següents:

EN RELACIÓ AMB ELS EMPLEATS	2010	2011
% creixement de la plantilla respecte a l'any anterior	4,5%	-12,09%
% contractes indefinits a temps complet	40,36%	46,79%
% contractes indefinits a temps parcial	12,96%	13,39%
% contractes temporals a temps complet	28,59%	24,80%
% contractes temporals a temps parcial	18,09%	15,02%
Relació Dones-Homes en plantilla	85,46 D 14,54 H	83,89 D 16,11 H
Relació Dones-Homes en càrrecs directius	12 D - 7 H	11 D - 4 H
Hores de formació a l'any per empleat	14,25	9,06
Import de beques per a formació externa	84.487,63 €	83.757,24 €
% d'exàmens mèdics realitzats	43%	63%
ACCIONS INTRESS SOLIDARI		
Import de beques solidàries	5.400 €	4.505 €
Núm. tertúlies solidàries	3	3
Aportacions solidàries (Haití)	14.000 €	1.400 €
GESTIÓ ÈTICA		
Núm. queixes	1	0
Núm. consultes	0	0
IMATGE I COMUNICACIÓ		
Núm. accessos a la pàgina web de l'organització	55.200	57.300
Núm. aparicions als mitjans de comunicació	34	114
Núm. de contactes a Facebook (obert octubre de 2010)	280	970
Núm. de visites al blog http://intress.wordpress.com/	-	1.474

7 resultats globals de l'organització



7.1 persones ateses

7.1.1 Àrees d'especialització d'Intress

DEPENDÈNCIA amb expedient per servei puntual

GENT GRAN				
Atenció residencial	Residències	226		
Promoció de l'autonomia en l'entorno habitual	Centres de dia	311		
	Atenció domiciliària	886		
Millora de capacitats	Centres socials	161		
NÚM. TOTAL DE PERSONES ATESES A L'ÀREA DE GENT GRAN		1.584	5%	0%

SALUT MENTAL				
Atenció residencial	Residències	131		
	Pisos tutelats	24		
Promoció de l'autonomia en l'entorno habitual	Atenció domiciliària	175		
	Serveis de millora de capacitats	801	27	
	Centres de dia	166	36	
	Inserció laboral	105	59	
Programes Especials	Atenció en centres penitenciaris	74		
Formació	Formació	25	122	
NÚM. TOTAL DE PERSONES ATESES A L'ÀREA DE SALUT MENTAL		1.501	5%	244 0%

NO DEPENDÈNCIA amb expedient per servei puntual

INFÀNCIA I FAMÍLIA				
Atenció residencial	Centres d'acollida i Centres Residencials d'Acció Educativa	280		
Suport a la família	Serveis de millores de les relacions familiars	1.365	1.254	
	Acolliments i adopcions	1.332	10	
Intervenció Socioeducativa	Ludoteques		1.008	
	Educadors en medi obert	2.297	170	
NÚM. TOTAL DE PERSONES ATESES A L'ÀREA D'INFÀNCIA I FAMÍLIA		5.274	18%	2.442 1%

DONA				
Promoció de l'autonomia en l'entorno habitual		3.734	9.626	
Intervenció comunitària		2.525	82.701	
NÚM. TOTAL DE PERSONES ATESES A L'ÀREA DE DONA		6.259	21%	92.327 51%

RESPOSTES A LA VIOLÈNCIA				
Atenció residencial	Residències	153		
	Pisos tutelats	38		
Atenció urgent		1.429		
Atenció psicoterapèutica		1.081		
Generació de nous valors		114		
NÚM. TOTAL DE PERSONES ATESES A L'ÀREA DE RESPPOSTES A LA VIOLÈNCIA		2.815	9%	0%

TOTAL PERSONES ATESES DES DE LES ÀREES D'ESPECIALITZACIÓ		17.433		95.013
---	--	---------------	--	---------------

7.1.2 Altres àrees d'activitat d'Intress

DEPENDÈNCIA		amb expedient	per servei puntual
PERSONES AMB DISCAPACITAT	Atenció residencial	Residències	30
		Pisos tutelats	5
	Promoció de l'autonomia en l'entorn habitual	Serveis de millora de capacitats	25
		Inserció laboral	59
	Informació i orientació		634
NÚM. TOTAL DE PERSONES AMB DISCAPACITAT ATESES		753	3%
		89	0%

NO DEPENDÈNCIA		amb expedient	per servei puntual
JOVES	Dinamització juvenil		8.352
	Informació juvenil		43.464
NÚM. TOTAL DE JOVES ATESES		0%	51.816
POBLACIÓ EN GENERAL	Inclusió sociolaboral	652	107
	Voluntariat	414	32.256
	Mesures Penals Alternatives	10.605	
NÚM. TOTAL DE PERSONES ATESES DES DE LES ÀREES DE POBLACIÓ GENERAL		11.671	39%
		32.363	18%

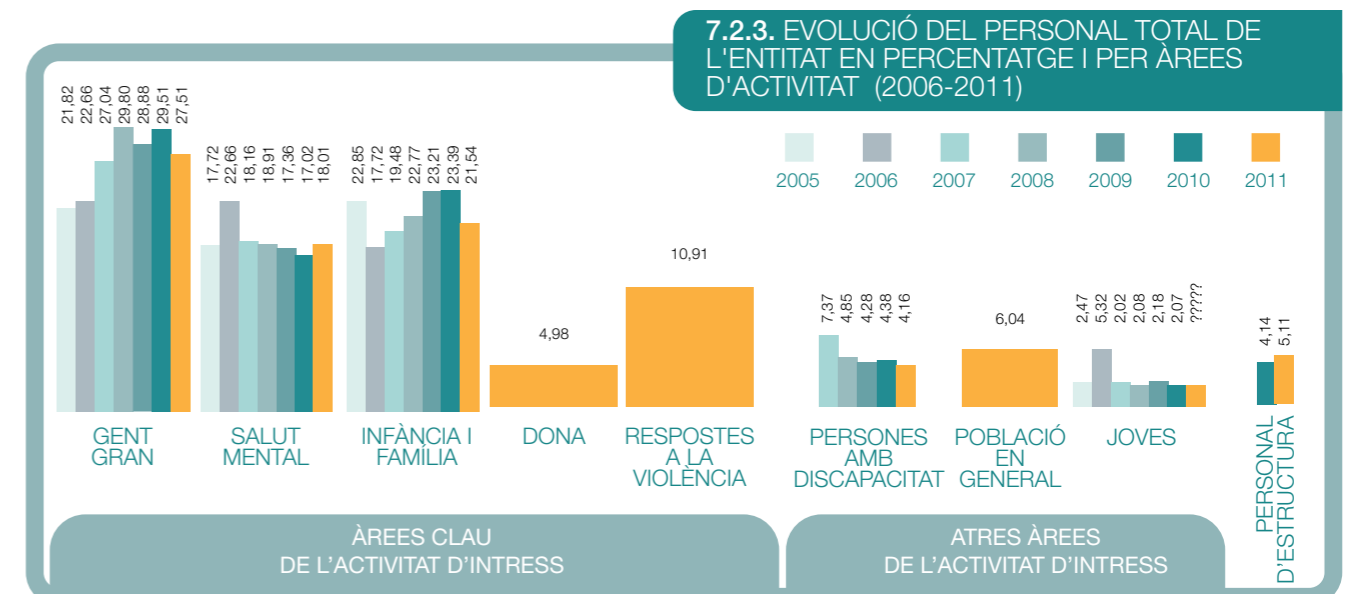
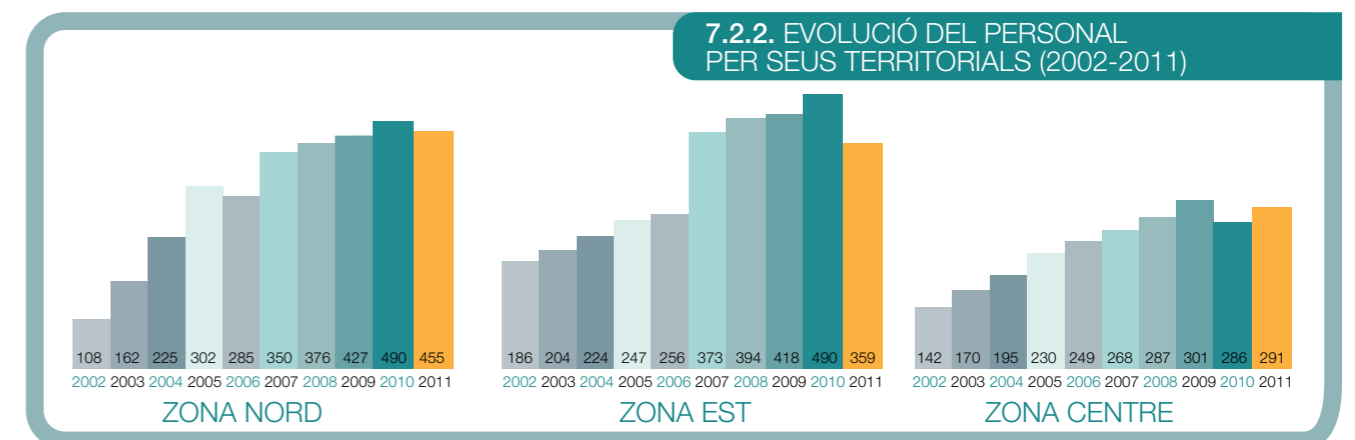
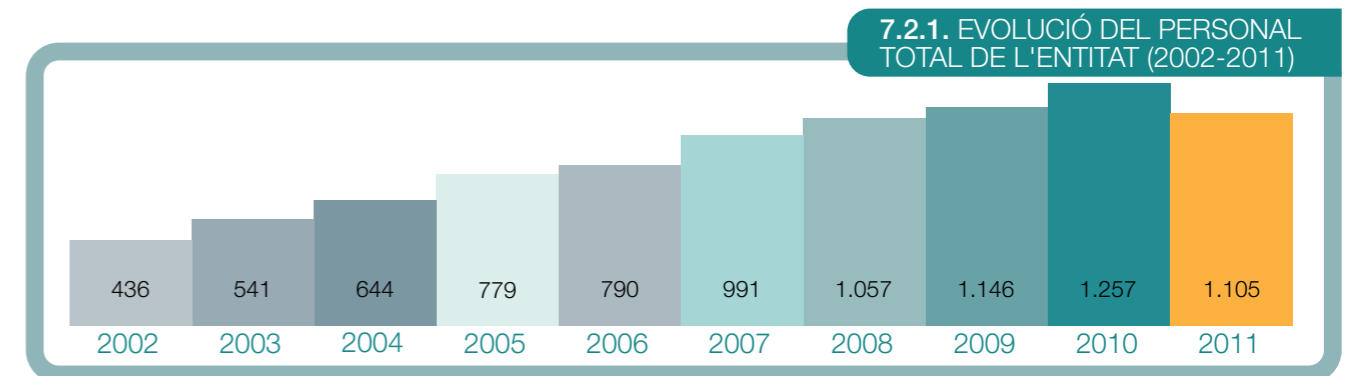
TOTAL PERSONES ATESES DES D'ALTRES ÀREES	12.424	84.268
--	--------	--------

TOTAL INTRESS	29.857	100%	179.281	100%
---------------	--------	------	---------	------

7.1.3 Total persones ateses Intress 2010

	amb expedient	per servei puntual
TOTAL ÀREES D'ESPECIALITZACIÓ D'INTRESS	17.433	58%
TOTAL ALTRES ÀREES D'ACTIVITAT D'INTRESS	12.424	42%
TOTAL INTRESS	29.857	100%

7.2 evolució del personal

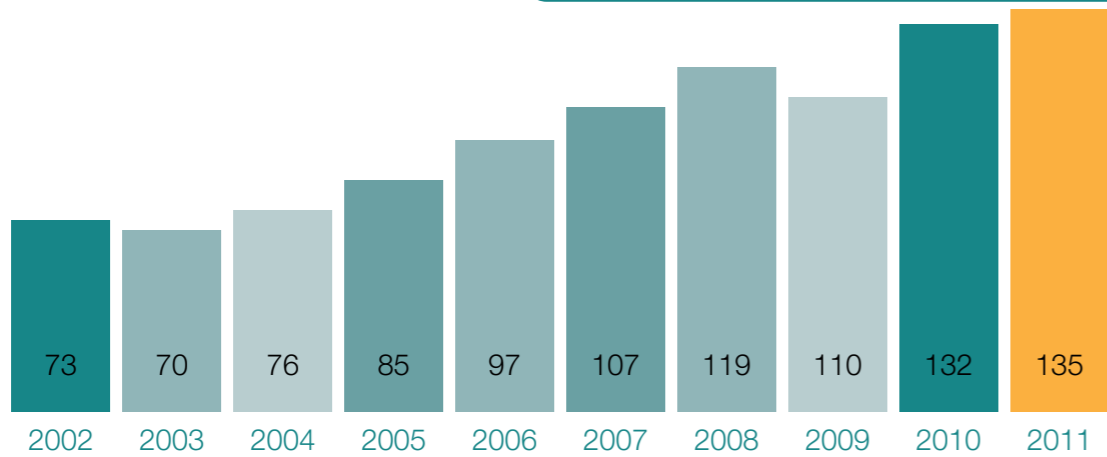


*En referència a la Població General només s'ofereix la comparativa amb el 2010, ja que l'organització de les categories ha variat.

*En anys anteriors l'Àrea de Dona i Respostes a la Violència anaven unides. Per aquest motiu no s'estableix la comparativa. Però sumant les dues àrees, aquestes àrees representen un 15,89% del personal de l'entitat el 2011, respecte el 13,44% del 2010.

7.3 evolució dels serveis

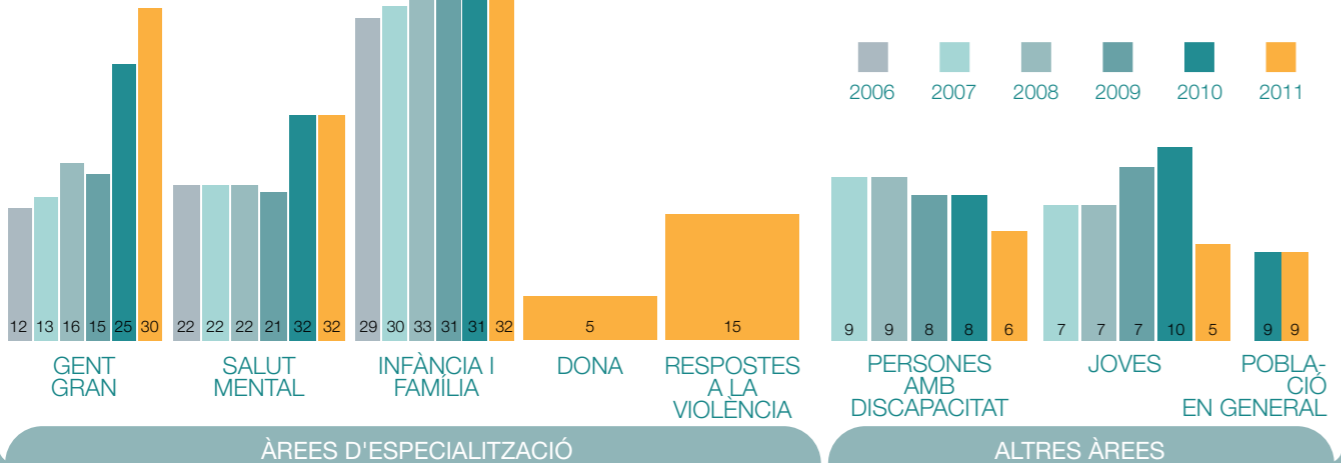
7.3.1. EVOLUCIÓ DEL NÚMERO DE SERVEIS TOTALS DE L'ENTITAT (2002-2011)



7.3.2. EVOLUCIÓ DEL NÚMERO DE SERVEIS PER SEUS TERRITORIALS (2002-2011)



7.3.3. EVOLUCIÓ DEL NÚMERO DE SERVEIS TOTALS DE L'ENTITAT EN NÚMEROS ABSOLUTS I PER ÀREES D'ACTIVITAT (2006-2011)

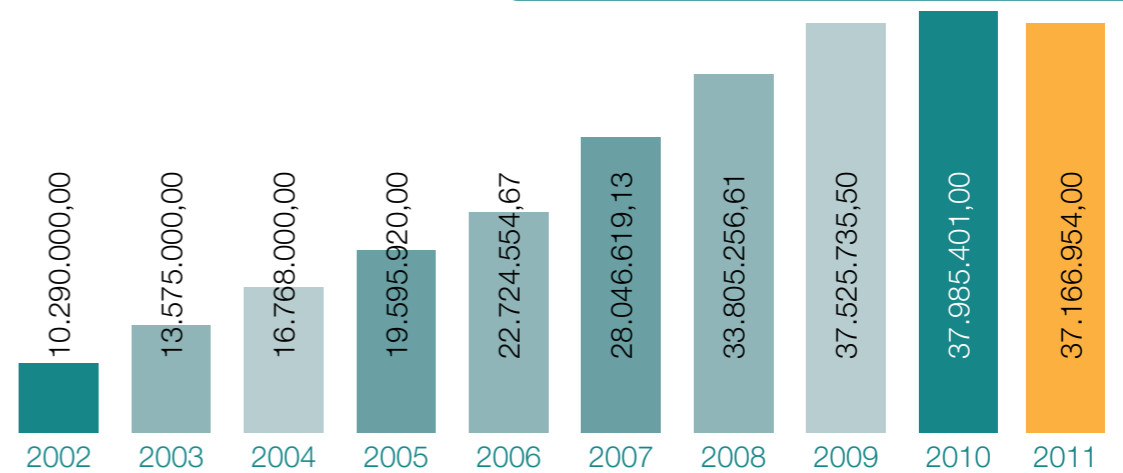


*En anteriors anys l'àrea de Dona i de Respostes a la Violència anaven unides. Per aquest motiu no s'estableix la comparativa. Però sumant les dues àrees, en el 2010 sumaven 15 serveis i en el 2011 20 serveis.

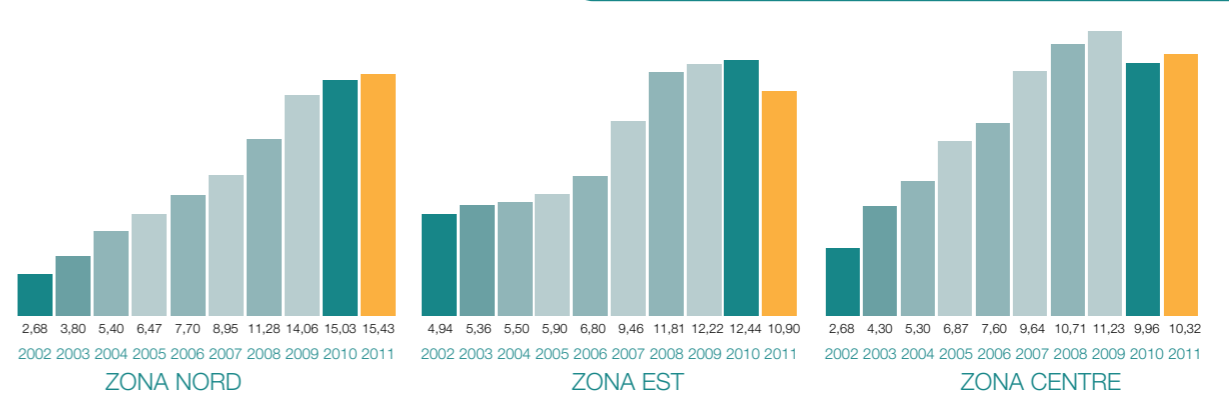
*En referència a la Població en General només s'ofereix comparativa amb el 2010, ja que l'organització de categories respecte a anys anteriors ha variat.

7.4 evolució dels ingressos

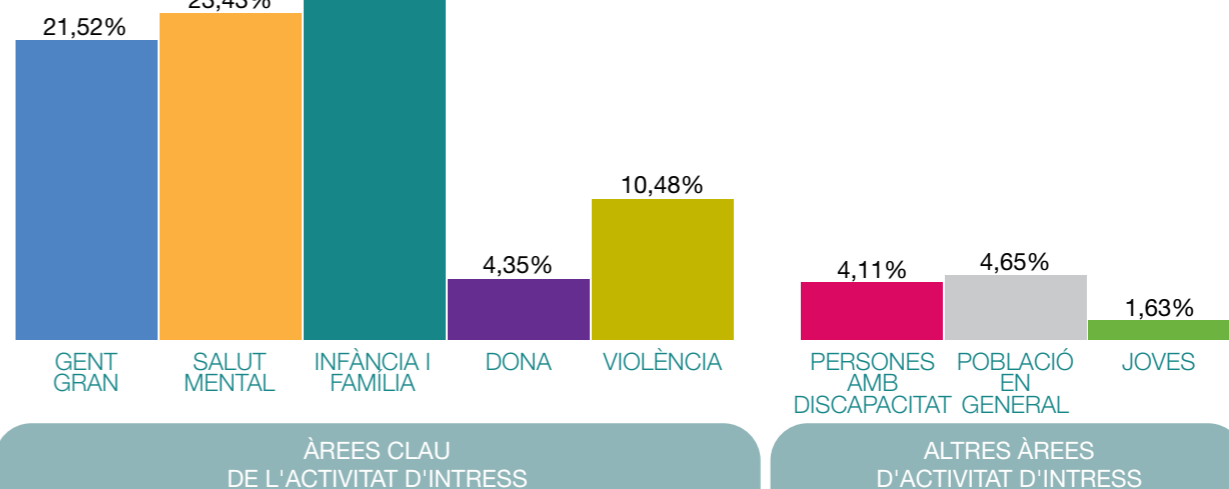
7.4.1. EVOLUCIÓ DELS INGRESSOS TOTALS DE L'ENTITAT (2002-2011)



7.4.2. EVOLUCIÓ DELS INGRESSOS PER SEUS TERRITORIALS (2002-2011)



7.4.3. EVOLUCIÓ DELS INGRESSOS TOTALS DE L'ENTITAT EN PERCENTATGE I PER ÀREES D'ACTIVITAT



7.5 origen dels ingressos

CLIENT	ZONA	IMPORT	% 2011
Aldees Infantils SOS Espanya	QUALITAT	11.199,60	0,03%
Asociación Galega de Centros de Menores (AGACEME)	QUALITAT	19.134,00	0,05%
Asociación Telefónica para Asistencia Minusvalidos	ZONA NORD	173.459,26	0,47%
Asociación Telefónica para Asistencia Minusvalidos	ZONA EST	31.825,09	0,09%
Assoc. Pro Minusvàlids Solsona i Comarca Amisol	QUALITAT	9.400,00	0,03%
Associació per salut Mental Gira- Sol	ESTRUCTURA	2.530,00	0,01%
Associació per salut Mental Gira- Sol	ZONA EST	32.344,31	0,09%
Ajuntament d'Alcalá de Henares	ZONA CENTRE	216.961,62	0,58%
Ajuntament d'Alaior	ZONA EST	1.066.141,91	2,87%
Ajuntament d'Alcúdia	ZONA EST	67.393,30	0,18%
Ajuntament d'Arganda del Rey	ZONA CENTRE	4.385,00	0,01%
Ajuntament de Barcelona	ZONA NORD	611.168,19	1,64%
Ajuntament de Bunyola	ZONA EST	130.000,12	0,35%
Ajuntament de Campos	ZONA EST	821.139,15	2,21%
Ajuntament de Capdepera	ZONA EST	117.766,01	0,32%
Ajuntament de Felanitx	ZONA EST	109.206,05	0,29%
Ajuntament de Ferreries	ZONA EST	579.754,99	1,56%
Ajuntament de Granollers	ZONA NORD	360.184,56	0,97%
Ajuntament de Guadalupe	ZONA CENTRE	200.324,81	0,53%
Ajuntament d'Eivissa	ZONA EST	276.949,60	0,75%
Ajuntament de Lluçmajor	ZONA EST	75.188,63	0,20%
Ajuntament de Madrid: Direcció General de la Dona	ZONA CENTRE	48.313,89	0,13%
Ajuntament de Madrid: Direcció General Igualtat d'Oportunitats	ZONA CENTRE	1.427.544,70	3,84%
Ajuntament de Manacor	ZONA EST	418.954,23	1,13%
Ajuntament de Marratxí	ZONA EST	128.418,84	0,35%
Ajuntament de Mercadal	ZONA EST	534.108,76	1,44%
Ajuntament de Palma	ZONA EST	2.081.622,67	5,60%
Ajuntament de Pollença	ZONA EST	204.746,23	0,55%
Ajuntament de Sant Antoni de Portmany	ZONA EST	137.163,84	0,37%
Ajuntament de Sant Joan de Labritja	ZONA EST	24.349,82	0,07%
Ajuntament de Sant Josep	ZONA EST	72.641,44	0,20%
Ajuntament de Sant Llorenç d'es Cardassar	ZONA EST	191.952,43	0,52%
Ajuntament de Santa Eulàlia d'es Riu	ZONA EST	241.886,18	0,65%
Ajuntament de Ses Salines	ZONA EST	15.933,60	0,04%
Ajuntament de Tamurejo	ZONA CENTRE	10.403,26	0,03%
Ajuntament de Valdemoro	QUALITAT	8.070,00	0,02%
Ajuntament del Prat de Llobregat	ZONA NORD	10.905,79	0,03%
C.S. Comissions Obreres de Balears	QUALITAT	5.200,00	0,01%
Caixa Aforros Galicia, Vigo, Ourense e Pontevedra	QUALITAT	25.250,00	0,07%
CASM Centro de Animacion Socio Cultural Madrid	QUALITAT	2.629,92	0,01%
Club Excel·lència en Gestió via Innovació	QUALITAT	1.095,50	0,00%
Colectivo Galego do menor	QUALITAT	3.500,00	0,01%
Colegio oficial de trabajadoras Sociales de Madrid	QUALITAT	1.965,00	0,01%
Comunidad de Madrid: Àrea de Planificació i Coordinació	ZONA CENTRE	1.358.841,09	3,66%
Comunidad de Madrid: Serveis Socials	ZONA CENTRE	6.777.835,42	18,24%
Concello da Coruña	QUALITAT	3.600,00	0,01%
Confederació Estatal de Persones Sordes	QUALITAT	1.630,00	0,00%
Consell Insular Mallorca. Dpt. Joventut i Igualtat	ZONA EST	36.666,68	0,10%
Coordinadora de Serveis d' Att. Domic. Tercer Sect	ZONA NORD	8.083,00	0,02%
Diputació de Segòvia – Àrea d'Assumptes Socials	ZONA CENTRE	2.500,00	0,01%
EAPN - Illes Balears Xarxa inclusió social	QUALITAT	2.147,78	0,01%
EAPN CLM	QUALITAT	2.428,57	0,01%
FEMAREC	QUALITAT	1.600,00	0,00%
Fremap, Mútua A.T. i E.P. de la S.S.	ESTRUCTURA	8.503,00	0,02%
Fundació Anesvad	QUALITAT	6.505,56	0,02%
Fundació Confederació Estatal de Sords Espanyols	QUALITAT	4.628,20	0,01%
Fundació de Solidaritat Amaranta	QUALITAT	14.760,00	0,04%

Fundación Fias, Programa de gent gran Prisca	QUALITAT	3.520,00	0,01%
Fundació Intress per la Integració	ZONA NORD	13.254,24	0,04%
Fundació La Caixa	ZONA CENTRE	23.100,00	0,06%
Fundació Paideia Galiza	QUALITAT	2.530,00	0,01%
Fundació RAIS	QUALITAT	3.000,00	0,01%
Fundació Real Madrid	QUALITAT	29.764,50	0,08%
Fundación secretariado Gitano	QUALITAT	932,14	0,00%
Fundació Telefónica	ZONA CENTRE	6.000,00	0,02%
FUNDESALUD	ZONA CENTRE	12.383,00	0,03%
Generalitat de Catalunya: Consorci de Serveis Socials de Barcelona	ZONA NORD	1.853.997,93	4,99%
Generalitat de Catalunya: Departament d'Acció Social i Ciutadania	ZONA NORD	36.000,00	0,1%
Generalitat de Catalunya: Departament de Benestar Social i Família	ZONA NORD	6.697.052,19	18,02%
Generalitat de Catalunya: Departament de Justícia	ZONA NORD	1.606.026,80	4,32%
Generalitat de Catalunya: ICAA	ZONA NORD	36.178,41	0,10%
Generalitat de Catalunya: ICF	ZONA NORD	127.529,04	0,34%
Generalitat de Catalunya: Institut Català d'Assistència i Serveis Socials	ZONA NORD	3.216.949,74	8,66%
Govern Balear: Conselleria de Salut, Família i Benestar Social	ZONA EST	152.803,47	0,42%
ICONG, Institut per la Qualitat en les ONG	QUALITAT	4.350,00	0,01%
InforArea	QUALITAT	6.118,00	0,02%
Institut Balear de la Dona	ZONA EST	140.940,00	0,38%
Institut Mallorquí d'Afers Socials	ZONA EST	1.755.315,98	4,72%
Jutjats	ZONA CENTRE	149.650,85	0,40%
Mancomunitat de Pla de Mallorca	ZONA EST	640.596,15	1,72%
Ministeri de Sanitat Política Social	ZONA NORD	10.950,00	0,03%
Ministeri de Treball i Afers Socials	QUALITAT	4.320,00	0,01%
Ministeri de Treball i Afers Socials	ZONA CENTRE	117.205,50	0,32%
Ministeri de Treball i Afers Socials	ZONA ESTE	214.360,00	0,58%
Ministeri de Treball i Afers Socials	ZONA NORD	34.040,00	0,09%
Opcion3, Soc Coop. Mad.	QUALITAT	3.522,00	0,01%
Patronat Molí d'en Gaspar	ZONA EST	139.760,04	0,38%
Plataforma ONG de acció social	QUALITAT	20.755,54	0,06%
Premi IKEA	ESTRUCTURA	10.875,00	0,03%
Punto de Trobada Familiar d'Alcorcón	ZONA CENTRE	13.181,81	0,04%
ServiSAR Serveis Socials SL	ZONA EST	4.345,59	0,01%
Usuaris	INTRESS	1.024.740,46	2,76%
Diversos	INTRESS	308.063,54	0,82%
TOTAL		37.166.954,50	100,00%

7.6 distribució pressupostària dels ingressos

