



Govern d'Andorra

Presentació

---

# Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies (AAPF)

## Accions 2020

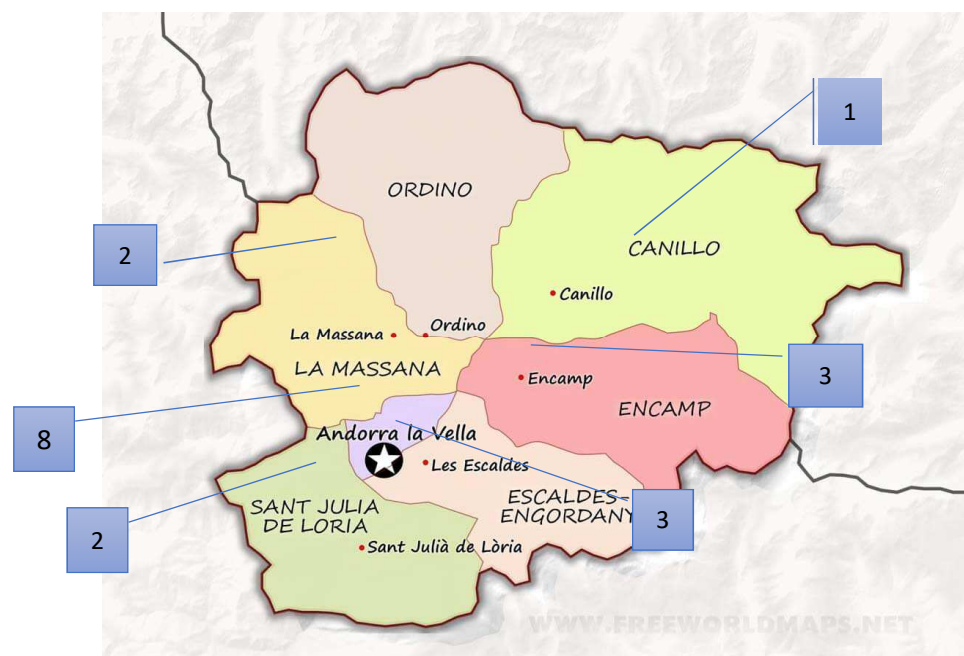
Ministeri d'Afers Socials, Habitatge i Joventut

Andorra la Vella, 04 de maig del 2021

---

# Àrea d'Atenció a les Persones i les Famílies

- L'AAPF garanteix la **igualtat de l'atenció bàsica**, la **proximitat d'atenció als usuaris en els àmbits individual, familiar i comunitari**, a nivell social i sociosanitari, així com l'**equitat territorial**, mitjançant una actuació propera i oberta a tota la població amb una intervenció global i polivalent, de caràcter públic i gratuït, formada per els **equips tècnics i interdisciplinaris que actuen a cada parròquia** (treballador i educador social) que treballen conjuntament i coordinadament amb els serveis sanitaris i sociosanitaris del primer nivell assistencial.



# Funcions de l'AAPF

---

- **Informar, assessorar i orientar a les persones, famílies i grups sobre els recursos dels serveis socials i socio-sanitaris**, així com d'altres àmbits del benestar social.
- **Detectar situacions de risc o exclusió social** a nivell individual, familiar o grupal. Promoure i desenvolupar programes i accions orientats a prevenir les circumstàncies que poden conduir a aquestes situacions.
- Diagnòstic de la situació i la posterior aplicació del tractament i seguiment social: **l'AAPF articula la gestió i la coordinació de les prestacions, recursos i ajuts** d'acord amb les situacions de necessitat detectades.
- Participar i col·laborar en els **processos de reinserció, inclusió i promoció de les persones, famílies** i els grups, així com dissenyar propostes d'intervenció comunitària i de millora de les condicions de vida de la ciutadania.

# Distribució recursos humans l'any 2020

|                          | Educadors/es<br>socials | Treballadors/es<br>socials |
|--------------------------|-------------------------|----------------------------|
| Canillo                  | 1                       | 3                          |
| Encamp                   |                         |                            |
| Pas de la casa           |                         |                            |
| Ordino                   | 1                       | 1                          |
| La Massana               |                         | 1                          |
| Andorra la Vella         | 1                       | 3                          |
| Santa Coloma (1)         | 1                       | 1                          |
| Sant Julià de Lòria      |                         | 2                          |
| Escaldes-Engordany       | 1                       | 2                          |
| Servei Atenció Immediata |                         | 1                          |
| Ministeri Afers Socials  |                         | 1                          |

## Professionals AAPF

|                 | 2019 | 2020 |
|-----------------|------|------|
| Treball social  | 11   | 15   |
| Educació social | 3,5  | 5    |

- Els educadors socials són compartits entre les parròquies

- **Any 2020:** Incorporació Treballadora i Educadora Social a la vila de Santa Coloma
- **Increment 35% en RRHH**

# Expedients individuals - familiars

---

|                               | 2019         | 2020         | %            |
|-------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| Expedients atenció continuada | 1.231        | 1.572        | + 28 %       |
| Expedients atenció puntual    | 690          | 764          | + 11%        |
| <b>Total persones ateses</b>  | <b>3.938</b> | <b>5.046</b> | <b>+ 28%</b> |



**+1.108 persones**

# Distribució dels expedients d'atenció continuada per parròquies

---

|                         | 2020         | %    |
|-------------------------|--------------|------|
| Canillo                 | 53           | 3 %  |
| Encamp                  | 207          | 13 % |
| * Pas de la Casa        | 34           | 2 %  |
| Ordino                  | 64           | 4 %  |
| La Massana              | 165          | 11 % |
| Andorra la Vella        | 471          | 30 % |
| Sant Julià de Lòria     | 238          | 16 % |
| Escaldes- Engordany     | 340          | 21 % |
| <b>Total expedients</b> | <b>1.572</b> |      |

# Distribució per nacionalitat

---

|   | 2020         | %    |
|---|--------------|------|
| Andorrana   | 1.543        | 36 % |
| Espanyola   | 1.284        | 30 % |
| Portuguesa  | 642          | 15 % |
| Francesa  | 128          | 3 %  |
| Altres  | 685          | 16%  |
| <b>Total persones expedients atenció continuada</b> | <b>4.282</b> |      |

- A altres es destaca principalment la nacionalitat marroquina, seguida de l'argentina, la brasilera i la peruana.

# Distribució per tipus de família

---

|                       | 2020         | %    |
|-----------------------|--------------|------|
| Parella (gent gran)   | 26           | 1 %  |
| Nuclear reconstituïda | 50           | 3 %  |
| Extensa               | 61           | 4 %  |
| Parella               | 83           | 6 %  |
| Nuclear               | 174          | 11 % |
| Monoparental          | 521          | 34 % |
| Persona sola          | 657          | 41 % |
| <b>Total</b>          | <b>1.572</b> |      |



# Distribució problemàtiques dels 1.572 expedients

|                          | 2020  | %   | Problemàtica més destacada                     |
|--------------------------|-------|-----|--|
| <b>Econòmica</b>         | 1.279 | 81% | Ingressos inferiors al LECS                    |
| <b>Habitatge</b>         | 437   | 28% | Lloguer elevat /<br>Desnonaments               |
| <b>Personal-Familiar</b> | 537   | 34% | Manca d'habilitats<br>parentals / Mala relació |
| <b>Laboral</b>           | 613   | 39% | Busca feina                                    |
| <b>Estudis</b>           | 112   | 1%  | Retard escolar /dificultat<br>d'aprenentatge   |
| <b>Salut</b>             | 716   | 45% | Malaltia orgànica<br>crònica/ Baixa laboral    |

- Les 3.694 problemàtiques diagnosticades representen una **mitjana de 2,35 problemàtiques per expedient**.
- En relació amb el 2019 la problemàtica econòmica ha augmentat un 20% i la laboral un 109 % (+320 expedients).

# Perfil de l'usuari de l'AAPF

---

- Persona que **viu sola** d'entre **40 i 59 anys**
- Nacionalitat **andorrana**
- Domiciliat a la **parròquia d'Andorra la Vella**
- **Problemàtica econòmica i de salut**

# Servei d'Atenció Immediata (SAI)

---

## Àmbit d'actuació

- El SAI forma part de l'AAPF i el seu àmbit d'actuació és **tota la població en situació greu de risc**, de des protecció, d'exclusió o de dependència i que **necessiten d'una actuació immediata**, independentment de la seva situació administrativa. En especial atenció dels col·lectius vulnerables.

## Objectiu

- **Respondre a situacions d'urgència social de forma immediata.** S'ofereix: informació, assessorament, orientació i atenció social.

# Expedients atesos al SAI el 2020

---

- L'any 2020 s'han atès un total de **116 famílies**, que representen 136 persones, suposant un increment del 26% en comparació amb el 2019 (92 famílies).

| Nacionalitat | 2020 | %    |
|--------------|------|------|
| Espanyola    | 39   | 29 % |
| Andorrana    | 30   | 22 % |
| Portuguesa   | 12   | 9 %  |
| Francesa     | 3    | 2 %  |
| Altres       | 52   | 38 % |

|              | 2020 | %    |
|--------------|------|------|
| Extensa      | 8    | 7 %  |
| Parella      | 9    | 8 %  |
| Monoparental | 12   | 10 % |
| Nuclear      | 12   | 10 % |
| Persona sola | 75   | 65 % |

# Situacions d'urgència ateses al SAI el 2020

|   | 2020 | %   |
|---|------|-----|
| <b>Cobertura de necessitats bàsiques de subsistència</b> (targeta prepagament ) | 74   | 64% |
| <b>Desprotecció i/o abandonament</b>  | 3    | 3%  |
| <b>Violència de gènere o domèstica</b>  | 10   | 8%  |
| <b>Altres</b> (assessorar, informar i derivació a altres serveis)               | 29   | 25% |

# Problemàtiques ateses al SAI el 2020

|                          | 2020 | %    | Problemàtica més destacada      |
|--------------------------|------|------|---------------------------------|
| <b>Econòmica</b>         | 51   | 38 % | Absència total d'ingressos      |
| <b>Habitatge</b>         | 21   | 15 % | Manca d'habitatge               |
| <b>Personal-Familiar</b> | 36   | 26 % | Situació irregular dels membres |
| <b>Laboral</b>           | 28   | 21 % | Busca feina                     |

# Servei Telefònic d'Urgència (STU)

---

- D'acord amb la Llei 6/2014 del 24 d'abril, de Serveis socials i Sociosanitaris en l'article 21.1 g), el STU té per objecte informar, assessorar, orientar i atendre demandes de caràcter urgent, especialment en casos de situacions de risc, de maltractament, d'abús, de violència de gènere i així com altres situacions socials que també requereixen una resposta immediata.
- Intervencions 2019: **218 intervencions**
- Intervencions 2020: **320 intervencions:**
  - **Telèfon 181** d'Atenció a les Víctimes de violència de Gènere i Domèstica. **(60% de les trucades)**
  - **Telèfon 175** d'Atenció a la infància i a l'adolescència en risc. **(activitat l'1 de gener del 2021)**
  - **Telèfon d'atenció per altres situacions d'urgència social:** S'activa per mitjà de: Servei Policia, Batllia, Fiscalia, SAAS. **(40% de les trucades)**
- **Aquest Servei està actiu 24 hores /365 dies de l'any.**

**Increment d'un  
47% en les  
Intervencions del  
2019 al 2020**



Govern d'Andorra

**Gràcies per la vostra atenció**