



Fotografía: Nuria Guasp

MEMORIA 2025

SJD

Sant Joan de Déu
Serveis Socials · Mallorca



Orden Hospitalaria de
San Juan de Dios
Provincia de España



www.fundaciosjd.org



Índice

5

Presentación

6

Servicios
Residenciales

8

Perfil de las familias

10

Indicadores de éxito

11

Calidad

12

Investigación

13

Programas de
Acompañamiento

17

Solidaridad

18

Entidades
colaboradoras



MISIÓN

Acompañar procesos de vida de las personas más vulnerables impulsando la creación de oportunidades orientadas a la promoción de la autonomía personal y a la participación comunitaria, acorde con los valores SJD.

VISIÓN

Ser referentes en la acogida y atención a personas y familias vulnerables, con un modelo integrado de atención social y sanitaria, y al mismo tiempo, ser entidad faro en la atención a familias en situación de sinhogarismo.

PROPÓSITO

Dar respuesta a las necesidades de las personas más vulnerables, contribuyendo a crear una sociedad más justa, alentados por la hospitalidad juandiana en un mundo en cambio.



Presentación

Es una alegría compartir la celebración de nuestra primera década junto con la memoria de actividades de 2025, un año que nos ha puesto a prueba y que, al mismo tiempo, ha confirmado que el camino que seguimos es sólido y necesario. Ha sido un ejercicio de consolidación, pero también un año de tensión, en un contexto residencial, laboral y administrativo cada vez más exigente.

Los datos hablan con claridad. Hemos alcanzado el máximo histórico de pernoctaciones en el servicio SAMFAM, con 24.056 noches de acogida. El 95% de las familias han finalizado su proceso de manera autónoma y el 51% de las personas adultas en desempleo han encontrado trabajo durante su estancia. Por primera vez, además, no se ha registrado ninguna derivación a otros recursos residenciales. Son cifras que representan historias de recuperación y de capacidad de elegir dónde vivir.

Estos resultados deben entenderse en su contexto. El alargamiento de las estancias y la dificultad de acceso a la vivienda muestran que el servicio actúa cada vez más como un espacio de contención ante un mercado que excluye estructuralmente a quienes tienen menos recursos. No es un fallo del modelo, sino un diagnóstico que interpela a las políticas públicas.

El perfil de las familias atendidas lo refleja con claridad: un 70% son mujeres solas con hijos e hijas, muchas en situación administrativa irregular y precariedad laboral. Esta realidad refuerza la necesidad de seguir adaptando el recurso desde una perspectiva de género.

En el ámbito de la solidaridad y de la innovación social, 2025 ha sido un año relevante: el proyecto Moss ha sido premiado por el Consell de Mallorca; Magic Line ha sido reconocida por su contribución social; ENLAZA2 ha ampliado su alcance; se ha incorporado el programa +Infancia; y la investigación sobre sinhogarismo familiar ha tenido proyección europea en FEANTSA.

El año 2025 ha sido también un momento importante de transición en la gestión de la institución, puesto que a finales de año se produjo la jubilación de Joan Carulla tras una larga y exitosa trayectoria como gerente. Queremos expresar nuestro reconocimiento y gratitud por su liderazgo, su dedicación y su aportación clave al impulso de la misión social de la fundación. Joan Carulla seguirá vinculado a la Fundación como presidente de su Patronato, asegurando la continuidad de su compromiso con el proyecto.

Nada de esto sería posible sin el equipo profesional, el voluntariado, las entidades colaboradoras y el apoyo de las administraciones públicas. A todas y todos, nuestro agradecimiento más sincero.

Seguimos adelante con la convicción que nos guía desde hace diez años: toda persona merece ser tratada con dignidad, acompañada con profesionalidad y reconocida como protagonista de su propio proceso vital.

Jaume Morell Elías - Gerente
Inmaculada Iglesias Barceló - Directora

Servicios Residenciales

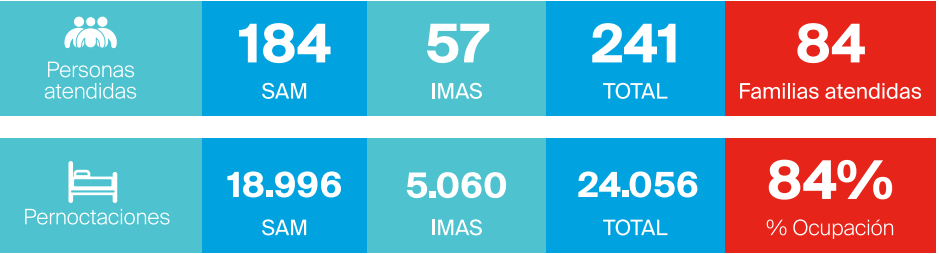
La Fundació Sant Joan de Déu Serveis Socials Mallorca es la entidad responsable de la gestión del Espai d'Acollida Es Convent, un recurso residencial de carácter temporal dirigido a familias en situación de sinhogarismo con menores a su cargo.

El recurso dispone de un total de 86 plazas: 70 concertadas con el Servicio de Acogida Municipal del Ajuntament de Palma (SAM) y 16 con el Institut Mallorquí d'Afers Socials (IMAS). La intervención se orienta a dar respuesta inmediata a situaciones derivadas de la pérdida de la vivienda habitual, ya sea por causas económicas, vulnerabilidad social o emergencias sobrevenidas como incendios, derrumbes o inundaciones.

Asimismo, se presta atención residencial a mujeres, solas o con hijos, con 89 plazas concertadas acogidas en un centro residencial y 13 viviendas en la comunidad.

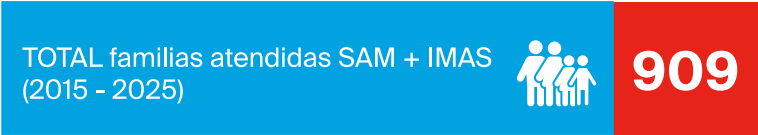
1. Servicio de acogida residencial para familias con hijos a cargo en situación de sinhogarismo

En 2025 hemos atendido a 84 familias, lo que representa un total de 241 personas. Las pernoctaciones han alcanzado las 24.056, cifra superior a la de 2024, lo que refleja la tendencia consolidada de estancias más prolongadas como consecuencia directa de las dificultades crecientes para acceder a una vivienda asequible en las Illes Balears.



Evolución anual en número de familias atendidas

2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
116	75	74	124	108	92	84



2. Servicio de acogida municipal para mujeres en situación de vulnerabilidad

En 2025 hemos atendido a 131 mujeres y 91 menores, con un total de 25.150 pernoctaciones. La reducción respecto al año anterior responde a una menor derivación desde los servicios sociales municipales al optimizarse la gestión de las plazas.



Evolución acumulada del servicio de mujeres 2022-2025

Perfil	2022	2023	2024	2025	Total
Unidades familiares	55	95	107	68	325
Mujeres	89	162	170	131	552
Menores	77	141	127	91	436
Total Personas	166	303	297	222	988



Perfil de las familias

El análisis del perfil de las familias atendidas en 2025 permite identificar las características estructurales de la demanda y orientar la intervención hacia sus necesidades específicas.

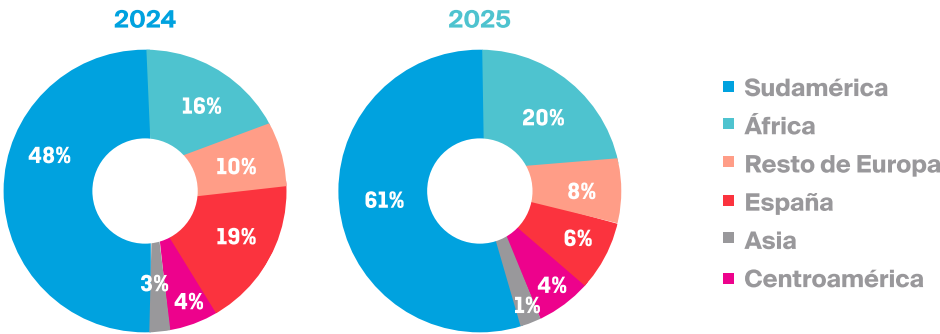
Tipo de familia

El 70% de las familias acogidas son monomarentales –59 de las 84 familias atendidas–, lo que consolida una tendencia sostenida y refuerza la necesidad de mantener respuestas especializadas con perspectiva de género. Las familias biparentales representan el 29% (24 familias), y las monoparentales el 1% (1 familia).

Tipo de familia	Nº familias	%
Monomarentales	59	70%
Biparentales	24	29%
Monoparentales	1	1%
TOTAL	84	100%

Procedencia geográfica

La mayoría de las familias atendidas proceden de Sudamérica, con un incremento significativo respecto a 2024 (del 48% al 61%). África consolida su presencia como segunda procedencia, pasando del 16% al 20%. España representa el 6% de las familias atendidas.



Motivos de entrada

La no renovación del contrato de alquiler, asociado al elevado precio de éste, se mantiene como el principal detonante del sinhogarismo familiar, afectando al 52% de los casos atendidos.

Motivo de entrada	2024	2025
No renovación de alquiler	47%	52%
Otros recursos	20%	19%
Desahucio	15%	16%
Precariedad domicilio	18%	13%

Vía de acceso al recurso

El 57% de las familias acceden al recurso por vía ordinaria, mientras que el 43% lo hace por urgencia social, lo que refleja la elevada presión asistencial que soporta el sistema de acogida en nuestro territorio.

Vía de acceso	2024	2025
Vía ordinaria	58%	57%
Urgencia social	42%	43%



Indicadores de éxito

Los resultados del acompañamiento social en 2025 muestran una evolución muy positiva en los indicadores clave, especialmente en lo que respecta a la recuperación de la autonomía y la incorporación al mercado laboral. Los datos se calculan sobre las 55 familias que causaron baja en el recurso durante el año.



Evolución de indicadores 2024 – 2025

Indicador	2024	2025
Salidas autónomas	82%	95%
Incorporación al mercado laboral	38%	51%
Cumplen objetivos plan acompañamiento	84%	82%
Salidas a otros recursos residenciales	12%	0%
Estancia media (días)	116	140

El 95% de salidas autónomas y el 0% de derivaciones a otros recursos no implican en todos los casos acceso a una vivienda en óptimas condiciones. La mayoría de las familias acceden a habitaciones en pisos compartidos por varias unidades familiares, solución precaria que no garantiza estabilidad ni condiciones adecuadas con menores a cargo. Ambos datos reflejan también el agotamiento de la red de recursos residenciales alternativos, ante la insuficiencia de políticas de vivienda asequible y programas de transición residencial de suficiente alcance.

Calidad

Encuesta de satisfacción

La encuesta de satisfacción se realiza anualmente entre las familias atendidas en el Espai d'Acol·lida Es Convent. Las puntuaciones se expresan en una escala de 0 a 5 y se obtienen al finalizar la estancia en el recurso.

Dimensión evaluada	2024	2025
Acogida y atención recibida	4,89	4,70
Acompañamiento proceso personal	4,74	4,69
Convivencia y actividades	4,54	4,56
Servicios e instalaciones	4,42	4,46

Satisfacción general valoración global del servicio (escala 0–5)	2024 4,65	2025 4,60
--	---------------------	---------------------

Las puntuaciones se mantienen en niveles altos en todas las dimensiones evaluadas. La satisfacción general se sitúa en 4,60 sobre 5, con una baja no significativa de 0,05 puntos respecto a 2024. Las dimensiones de convivencia y servicios e instalaciones mejoran respecto al año anterior, mientras que acogida y acompañamiento muestran descenso leve que no compromete la valoración global del servicio, y nos alientan a seguir comprometidos con la excelencia.

Certificación ISO 9001:2015

La Fundació SJD Serveis Socials Mallorca cuenta con la certificación ISO 9001:2015 otorgada por Applus+ en tres ámbitos de intervención, lo que acredita que los procesos de atención cumplen con los estándares internacionales de gestión de la calidad y son objeto de seguimiento y mejora continua.

Alcance certificado (ISO 9001:2015 · Applus+ · N.º EC-11326/24 · Vigencia: 4/1/2027)
Servicio de atención y acogida residencial para familias vulnerables en riesgo de exclusión con menores a cargo.
Servicio de acogida residencial para mujeres en situación de especial vulnerabilidad.
Servicio de atención e intervención socioeducativa individual, familiar y/o comunitaria.

Investigación

El compromiso con la mejora continua de la calidad asistencial impulsa la participación de la Fundació SJD Serveis Socials Mallorca en la generación y transferencia de conocimiento a escala europea.

9º Congreso Europeo de Investigación en Sinhogarismo – FEANTSA (Federación Europea de Asociaciones Nacionales), Utrecht 2025

La Fundació SJD Serveis Socials Mallorca presentó un estudio de caso sobre familias en situación de exclusión residencial con menores a cargo que incorpora la voz de los niños y niñas como protagonistas. El congreso reunió a expertos europeos en torno a la erradicación del sinhogarismo, posicionándonos como referentes en el abordaje de situaciones de pérdida de hogar que afecten a familias.



Programas de Acompañamiento

La intervención socioeducativa y psicológica que desarrollamos en el Espai d'Acollida Es Convent va más allá de la cobertura de necesidades básicas. A través de un conjunto de programas especializados, acompañamos a las familias en todas las dimensiones de su proceso: la integración escolar y laboral, el apoyo psicológico, la convivencia comunitaria y el desarrollo personal de los menores.

Atención Socioeducativa

Se han realizado 51 acciones de coordinación escolar y formación. Se han llevado a cabo 155 coordinaciones externas directas y 112 coordinaciones orientadas a la promoción de la salud, la participación y la inclusión social, cultural y laboral de las familias acogidas.

Atención Social

Se han realizado un total de 184 acciones de atención social a las familias, articulando la coordinación con los servicios sociales municipales, los centros de salud, los servicios de empleo y los recursos de habitación del territorio.

Atención Psicológica

Se han realizado 400 sesiones de atención psicológica: 62 familiares, 333 individuales y 5 grupales. El 58% de las personas acogidas al servicio ha requerido acompañamiento psicológico durante su estancia. El perfil de las personas atendidas: 74 mujeres, 14 hombres, 29 niños y 22 niñas. La pérdida del hogar implica importantes desajustes psicoafectivos que requieren ser atendidos.

Evolución sesiones de atención psicológica 2023–2025

Indicador	2023	2024	2025
Total sesiones	316	424	400
% personas que requirieron atención	38%	63%	58%

Soporte Laboral

De las 43 personas adultas desocupadas al entrar al servicio y que han causado baja durante 2025, 22 han encontrado trabajo gracias al acompañamiento del programa, lo que representa una tasa de inserción laboral del 51%, equivalente a 1 de cada 2 personas. El programa ofrece orientación laboral, definición del perfil profesional, mejora de competencias digitales y contacto con empresas del territorio.

Refuerzo Educativo – Aula Estudio

41 niños y jóvenes acogidos han participado en el programa Aula Estudio, adquiriendo técnicas de estudio eficaces para mejorar su rendimiento académico y potenciar su autonomía.

Ocio y Tiempo Libre

Se han realizado 112 actividades con un total de 796 participantes, articuladas en diferentes tipologías, con el objeto de mejorar el clima de convivencia y cuidar los vínculos entre familias.

Tipo de actividad	Acciones	Participantes
 Mindfulness	44	181
 Lúdicas y Festivas	38	324
 Manualidades y Creación	13	121
 Culturales	13	92
 Culinarias	2	32
 Descubriendo Familias	2	46
TOTAL	112	796

ESCI – Espai Comunitari Intercultural

Se trata de un espacio sociocomunitario abierto que reúne a familias inmigrantes en situación de vulnerabilidad junto a otras familias del entorno comunitario. Ofrece de forma gratuita actividades de sensibilización, formación, divulgación y ocio, con el objetivo de fomentar la convivencia intercultural y promover valores de respeto mutuo y tolerancia entre iguales.

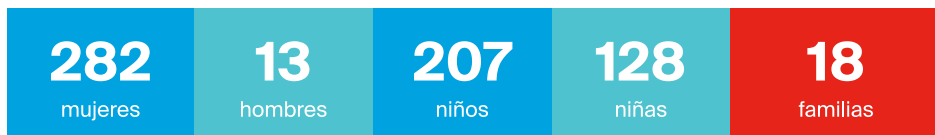
462 mujeres	26 hombres	170 niños	303 niñas	961 Total participantes
----------------	---------------	--------------	--------------	----------------------------

96 acciones socioeducativas	4,82 satisfacción (sobre 5)	1.639 seguidores Instagram
--------------------------------	--------------------------------	-------------------------------

+Infancia – Fundación «la Caixa» / Fondo Social Europeo

Se trata de un programa de la Fundación «la Caixa», cofinanciado por el Fondo Social Europeo Plus (FSE+) en el marco del Programa de Inclusión Social, Garantía Infantil y Lucha contra la Pobreza 2021-2027. Su objetivo es romper el círculo hereditario de la pobreza mediante itinerarios individualizados de promoción socioeducativa para menores de 0 a 18 años y sus familias en situación de vulnerabilidad, articulando acciones de refuerzo educativo, apoyo educativo familiar, atención psicoterapéutica y acompañamiento personalizado.

En 2025 hemos acompañado a 18 familias a través de este programa, con una participación total de 630 personas (participaciones no exclusivas).



ENLAZA2 – Programa de prevención de la soledad no deseada en jóvenes

En 2025, ENLAZA2 ha dado un salto cualitativo significativo: financiado por la Conselleria de Salut de la CAIB, el programa ha pivotado hacia la sensibilización preventiva en centros educativos, llegando a 590 estudiantes de secundaria en 7 centros educativos de Mallorca.

Los resultados de la evaluación son concluyentes: el 23% del alumnado presenta riesgo o severidad de soledad no deseada. Los talleres #EducaSJD han generado un impacto educativo positivo con una mejora media de 1,42 puntos (Cohen's $d = 0,87$), y el 71% del alumnado ha incrementado su conocimiento sobre la materia. Los comentarios cualitativos evidencian dificultades en las relaciones y sensación de vacío, pero también reconocen los talleres como un espacio valioso para hablar y desarrollar estrategias de gestión emocional.



Los resultados posicionan ENLAZA2 como una intervención socioeducativa eficaz y replicable, con potencial de consolidación y ampliación territorial.

SAER - Acompañamiento Espiritual

Atendemos las necesidades espirituales de las familias usuarias, integrando esta dimensión en el acompañamiento que ofrecemos. En 2025 se han realizado una celebración grupal con familias, 7 celebraciones grupales con profesionales y 17 acompañamientos espirituales individuales.

1 celebración grupal familias	7 celebraciones grupales profesionales	17 acompañamientos individuales
--	---	--

Formación Técnica: Profesionales, Personas Voluntarias y Alumnos en Prácticas

El servicio cuenta con un equipo estable de profesionales, todos con contrato indefinido, que garantizan la continuidad y calidad de la intervención, y 36.000 horas de trabajo. Durante 2025 se han realizado 28 acciones formativas con 1.000 horas de formación acumuladas en ámbitos que van desde la psicología y la espiritualidad hasta los discursos contra el odio, la violencia de género o el trabajo con herramientas digitales.

Hemos tutorizado prácticas de educación social, de técnico de integración social y de trabajo social.

20 personas voluntarias	30 profesionales	28 acciones	1.000 horas de formación	4 alumnos
--------------------------------------	----------------------------	-----------------------	------------------------------------	---------------------



Solidaridad

Más allá de la atención directa a las familias acogidas, la Fundació Sant Joan de Déu Serveis Socials Mallorca impulsa iniciativas de solidaridad abiertas a la comunidad que refuerzan el compromiso territorial con las personas en situación de vulnerabilidad y generan impacto social.

MoSS (Moda Solidaria y Sostenible - Premio Innovacion Social 2025 Consell de Mallorca)

El Espai MoSS es un recurso de ropa solidaria situada en la calle Set Cantons de Palma, en el corazón de la ciudad que nace con la voluntad de romper con el modelo tradicional del ropero asistencial. Funciona como una tienda de ropa convencional para que las personas puedan elegir lo que quieren vestir de forma digna y autónoma. Las prendas provienen de donaciones de empresas del sector textil y llegan sin haber sido utilizadas. El espacio es también un punto de información social y un lugar donde paliar la soledad no deseada, ya que todas aquellas personas que quieran tomar un café y poder conversar con alguien, lo podrán hacer en este mismo espacio, gracias a la colaboración de las personas voluntarias de Sant Joan de Déu.

MoSS cuenta con la subvención del Ajuntament de Palma en su convocatoria de Interés Social 2025–2027, y ha sido reconocido con el Premio de Innovación Social 2025 del Consell Insular de Mallorca, que ha destacado su capacidad para combinar sostenibilidad, cooperación entre entidades y atención dignificada.

1.228

personas
beneficiarias

21

entidades sociales
colaboradoras

8.064

prendas de ropa
nueva entregadas

6,45 t

de CO₂
evitadas

**843 adultos
385 menores**

perfil beneficiarios

**19% españoles
81% extranjeros**

procedencia beneficiarios

**14 voluntarios/as
2 inserciones laborales**

equipo e impacto laboral



IX Magic Line Mallorca – Caminata Solidaria

La Magic Line es la movilización solidaria anual que consiste en una caminata por equipos, no competitiva, en la que los participantes se inscriben con un reto económico y durante los meses previos organizan acciones de captación de fondos para implicar a su entorno. El 100% de los fondos recaudados se destina íntegramente a financiar programas sociales y sanitarios de SJD Mallorca.

Total recaudado 2025

destinado íntegramente a 5 programas solidarios

35.899 €

1.287

participantes

104

equipos

5

programas solidarios
financiados

2

entidades

del territorio apoyadas
con 1,500€ cada una

EducaSJD – Sensibilización en Centros Educativos

EducaSJD es el programa de sensibilización social de la Fundació SJD dirigido a la comunidad educativa. A través de acciones formativas y talleres en centros escolares, acercamos a los jóvenes las realidades sociales que atendemos cotidianamente: el sinhogarismo familiar y la soledad no deseada en jóvenes y mayores. El objetivo es promover una ciudadanía activa, empática y comprometida con las personas en situación de vulnerabilidad.

64

acciones de
sensibilización

1.622

participantes

13

centros educativos

Áreas atendidas:

Sinhogarismo
Personas Mayores
Soledad No Deseada

Entidades colaboradoras

La Fundació SJD Serveis Socials Mallorca impulsa su labor gracias a entidades comprometidas. Las administraciones públicas financian proyectos y depositan en nosotros su confianza para actuar ante la vulnerabilidad; las empresas privadas, por su parte, contribuyen con recursos propios y se implican en la mejora social de la comunidad. Todos juntos llegamos más lejos.



**Govern de les
Illes Balears**
Conselleria de Salut



**Conselleria de Famílies, Benestar
Social i Atenció a la Dependència**
Direcció General de Benestar Social



**Consell de
Mallorca**



**Ajuntament
de Palma**



Ajuntament d'Inca

soib
formació
i ocupació

RIU
HOTELS & RESORTS


Fundación "la Caixa"


GRUPO
EULEN

**HBX
GROUP**


EROSKI

VIVA
HOTELS VIVA & RESORTS

Gracias también a: EMT Palma; Compass Group Mallorca; Moventis; Arabella Team; S'Hort Vell; Gabinete Dr. Rovira; Hyatt World of Care Team; Caixa Colonya; y Nautic Training Room.





SJD

Sant Joan de Déu
Serveis Socials · Mallorca



Orden Hospitalaria de
San Juan de Dios
Provincia de España



@espaifamilia
@fundacio_sjd_mallorca



@fundaciosantjoandedeumallorca

Camí Vell de Bunyola, 9 - 07009 Palma de Mallorca
Tel.: 971 763 536 - e-mail: serveissocialsmallorca.fundacio@sjd.es