AYUNTAMIENTO DE
PUERTOLLANO

2021

MEMORIA ANUAL

Servicios Sociales de Atención Primaria

Castilla-La Mancha

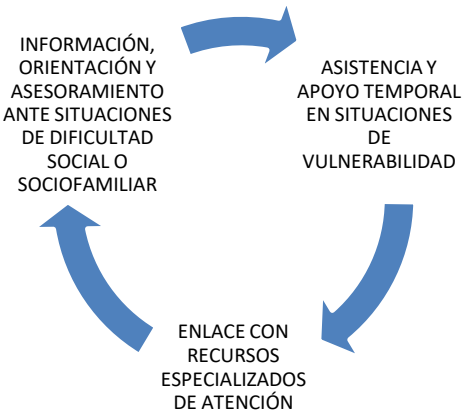
Unión Europea

ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN....3
2. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO....6
3. PROCEDENCIA DE LA DEMANDA....7
4. PROCESO METODOLÓGICO....12
5. PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS....14
6. INDICADORES....17
7. UNIDAD ADMINISTRATIVA....19
8. PRESTACIONES....22
8.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN (IO)....22
8.2. PRESTACIÓN DE ESTUDIO, VALORACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO (EVA)....25
8.3. PRESTACIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL ANTE SITUACIONES DE EXCLUSIÓN SOCIAL (PAISES)....29
8.4. PRESTACIÓN DE ATENCIÓN A LA FAMILIA O UNIDAD DE CONVIVENCIA Y A LOS MENORES Y JÓVENES (AFUC)....34
8.5. PRESTACIÓN DE DEPENDENCIA, MAYORES Y DISCAPACITADOS....38
8.6. PROYECTOS EDUSI....44
8.7. CONCLUSIONES FINALES....45
9. ANEXOS....46

1. PRESENTACIÓN

Los servicios sociales son el conjunto de servicios y actuaciones orientados a mejorar el bienestar social de la ciudadanía mediante la prestación de información, atención y apoyo a las personas y los colectivos vulnerables. Los diferentes servicios son un acompañamiento a situaciones personales, familiares o sociales que requieren apoyo, mediante una valoración de la situación y la definición de un plan de trabajo, y también sirven de orientación sobre los recursos, las prestaciones y los servicios más adecuados a las necesidades concretas.



Centro Municipal de Servicios Sociales

Jefa de Sección **Unidad Administrativa** **Prestación IO/EVA** **Prestación PAISES** Calle Gran Capitán nº 1 926 41 04 05 ssocial@puertollano.es io-eva@puertollano.es etis@puertollano.es	**Prestación AFUC** Calle Almagro nº 32 926 41 81 00 Ext. 350/351/330/332 prestacionfamilia@puertollano.es	**Prestación de Dependencia, Mayores y Discapacitados** Plaza Mª Auxiliadora nº 6 926 41 22 43 eduenas@puertollano.es sscanamares@puertollano.es

Los Servicios Sociales Municipales de Atención Primaria desarrollan su actividad principal a través del personal técnico y administrativo en sus tres sedes: el Centro Municipal de Servicios Sociales (ubicado en calle Gran Capitán nº 1), el Centro Social Fraternidad (ubicado en calle Almagro nº 32) y el Centro Social Mª Auxiliadora (ubicado en la plaza Mª Auxiliadora nº 6).

El fin de la atención social se resume en promover, mediante la implementación de recursos técnicos, económicos y/o materiales, la mejora del bienestar personal y familiar de los ciudadanos de Puertollano que en algún momento de su ciclo vital atraviesan situaciones de vulnerabilidad, impidiéndoles ser autosuficientes y participar de forma normalizada en el ámbito familiar y en su entorno comunitario. Así, según datos del padrón municipal, en 2021 constan 46.036 personas empadronadas. Hacia dicha población pone su mirada y trabajo el personal de Servicios Sociales, compuesto por:

- Personal administrativo y de servicios: Auxiliares Administrativas, Ordenanza y Auxiliares de Control.
- Personal técnico: Jefa de Sección, Trabajadoras Sociales, Educadoras Sociales y Psicóloga.

6.723 llamadas atendidas según Registro de Llamadas

868 solicitudes de informes por parte de organismos públicos

La atención al ciudadano se inicia y organiza desde el Centro Municipal de Servicios Sociales, a través del registro de llamadas (en horario de lunes a jueves de 09:30 a 12:30 horas), recepcionada por la unidad administrativa, la cual recoge los datos personales y el motivo de la consulta. Si la consulta no requiere intervención profesional, la auxiliar administrativo informa y realiza las gestiones y trámites simples correspondientes, que no requieren estudio-valoración e informe social.

La demanda ciudadana también ha sido atendida a través de correo electrónico y correo postal.

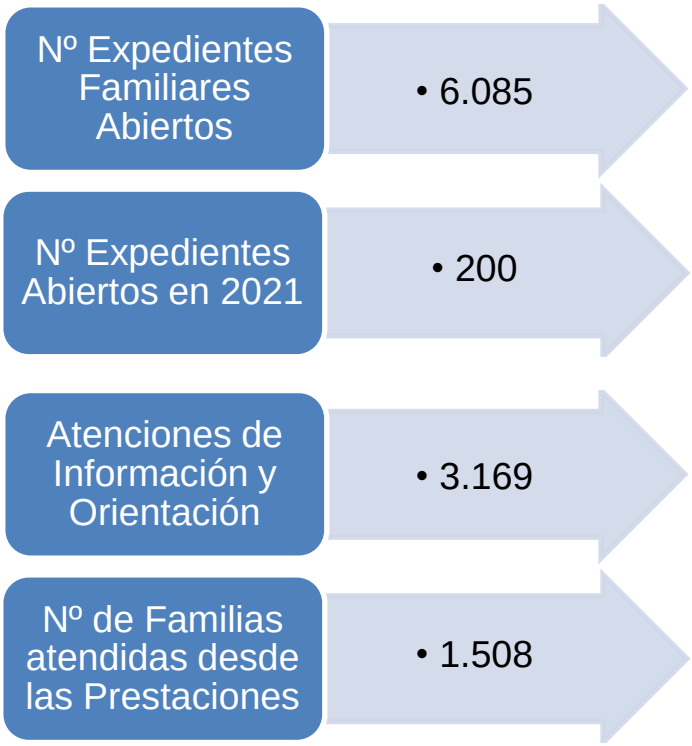
Los datos de atención y gestión quedan reflejados en tablas, registrados de forma sistemática y ordenada así como en MEDAS (Mejora y Evolución de Datos de Ámbito Social) portal web de la Consejería de Bienestar Social de la JCCM, como método de trabajo y análisis. Cada uno de los tres centros, custodian miles de expedientes familiares (familias que en algún momento de su etapa evolutiva han sido atendidas una o más veces desde algún recurso técnico, económico y/o material).

727 tramitaciones simples gestionadas

1.003 gestiones de prestaciones económicas y en especie

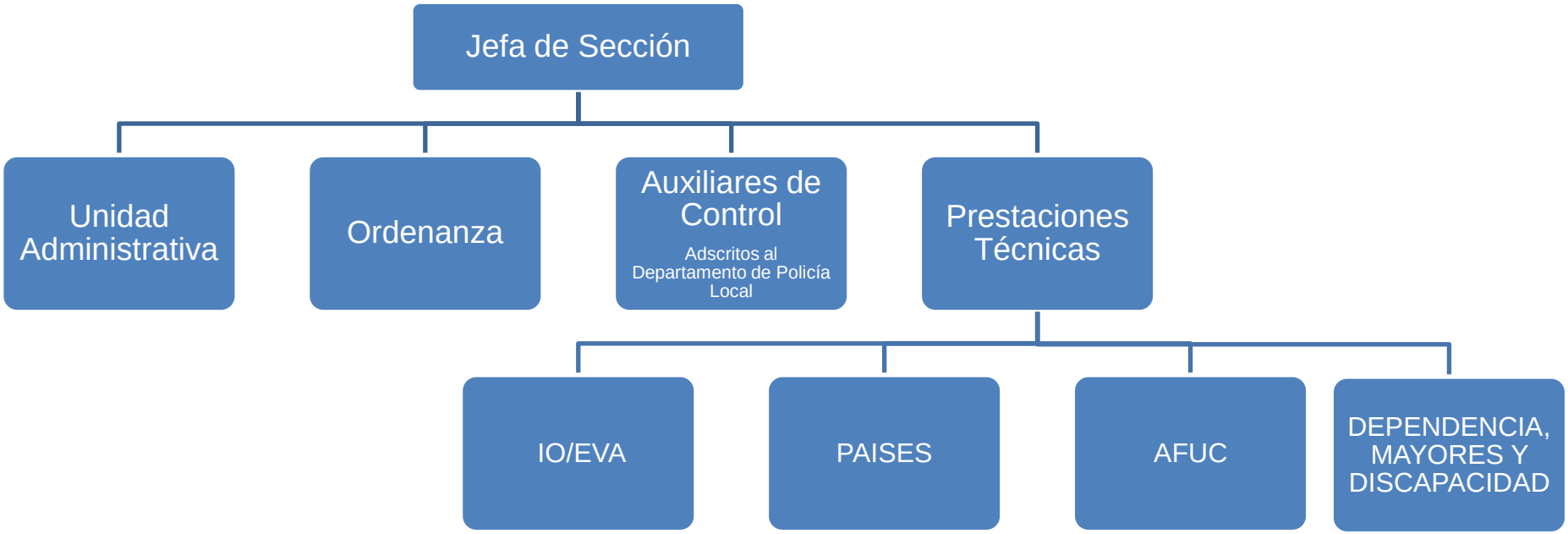
155.424,56 € en Ayudas de Emergencia Social a familias en intervención

En el año 2021 la cobertura poblacional ha sido de 7.693 ciudadanos.



2. ORGANIGRAMA DEL DEPARTAMENTO

Servicios Sociales de Atención Primaria



3. PROCEDENCIA DE LA DEMANDA

La demanda en Servicios Sociales de Atención Primaria no procede únicamente de la población directamente, sino que en muchos casos procede de otras instituciones o entidades.

ORGANISMOS PÚBLICOS QUE DEMANDAN INFORMES SOCIALES

ÓRGANOS JUDICIALES

Juzgado de Primera Instancia
- Procedimiento de medidas judiciales de apoyo a personas con discapacidad.
- Procedimiento ejecución hipotecaria.
- Procedimiento de desahucio precario de vivienda.
- Procesos judiciales (orden de alejamiento).
- Procedimiento de separaciones conyugales.
- Procedimiento de custodia de menores.

Fiscalía Provincial de Ciudad Real
- Procedimiento de incapacidad y tutela de personas discapacitadas.
- Procedimiento de incapacidad y tutela de personas mayores.

Fiscalía de Menores
- Procedimientos de menores (absentismo escolar, actos delictivos, mediaciones …)

JUNTA DE COMUNIDADES DE CASTILLA-LA MANCHA

Delegación Provincial de Bienestar Social
- Servicio de familia y menores:
  - Servicio de Familia: Medio abierto.
  - Sección de Menores.
  - Adopción.
  - Protección.
  - Sección de Infancia, prevención y mediación familiar.
- Servicio de Dependencia.
- Servicio de mayores y personas con discapacidad.
- Sección de Programas Sociales Básicos.
  - Servicio de Ayuda a Domicilio.
  - Teleasistencia.
  - Procedimiento de desahucio precario de vivienda.
  - Procedimiento ejecución hipotecaria.
- Sección de Prestaciones No Periódicas.
- Sección de Integración Social.

Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha

Delegación de Fomento. Servicio de Vivienda
- Procedimiento adjudicación de vivienda pública.
- Procedimiento de arrendamiento de vivienda.
- Ocupantes de vivienda pública no adjudicada.

Servicios Sociales de Atención Primaria de otras administraciones públicas.

SUBDELEGACIÓN DEL GOBIERNO: DEPARTAMENTO DE EXTRANJERÍA

- Arraigo social.
- Reagrupación familiar.
- Permiso de residencia.

INSTITUTO NACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL-INGRESO MÍNIMO VITAL

- Certificado de encontrarse en situación de exclusión social.

CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO

- Unidad de Atención a la Familia y Mujer de la Policía Nacional (UFAM)
- Policía Local

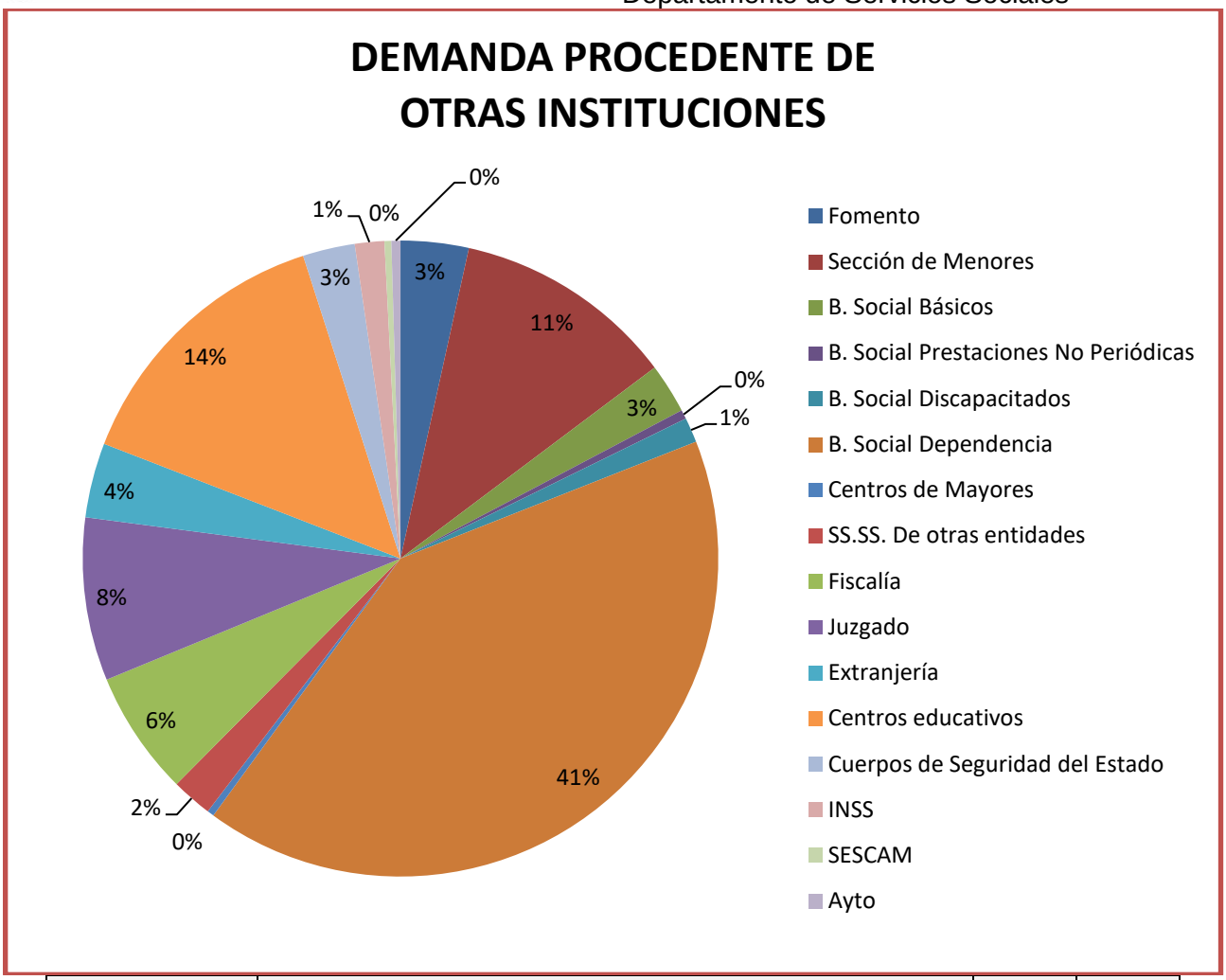
AYUNTAMIENTO DE PUERTOLLANO

- Alcaldía.
- Concejales delegados.

COLABORACIÓN E INTERVENCIÓN

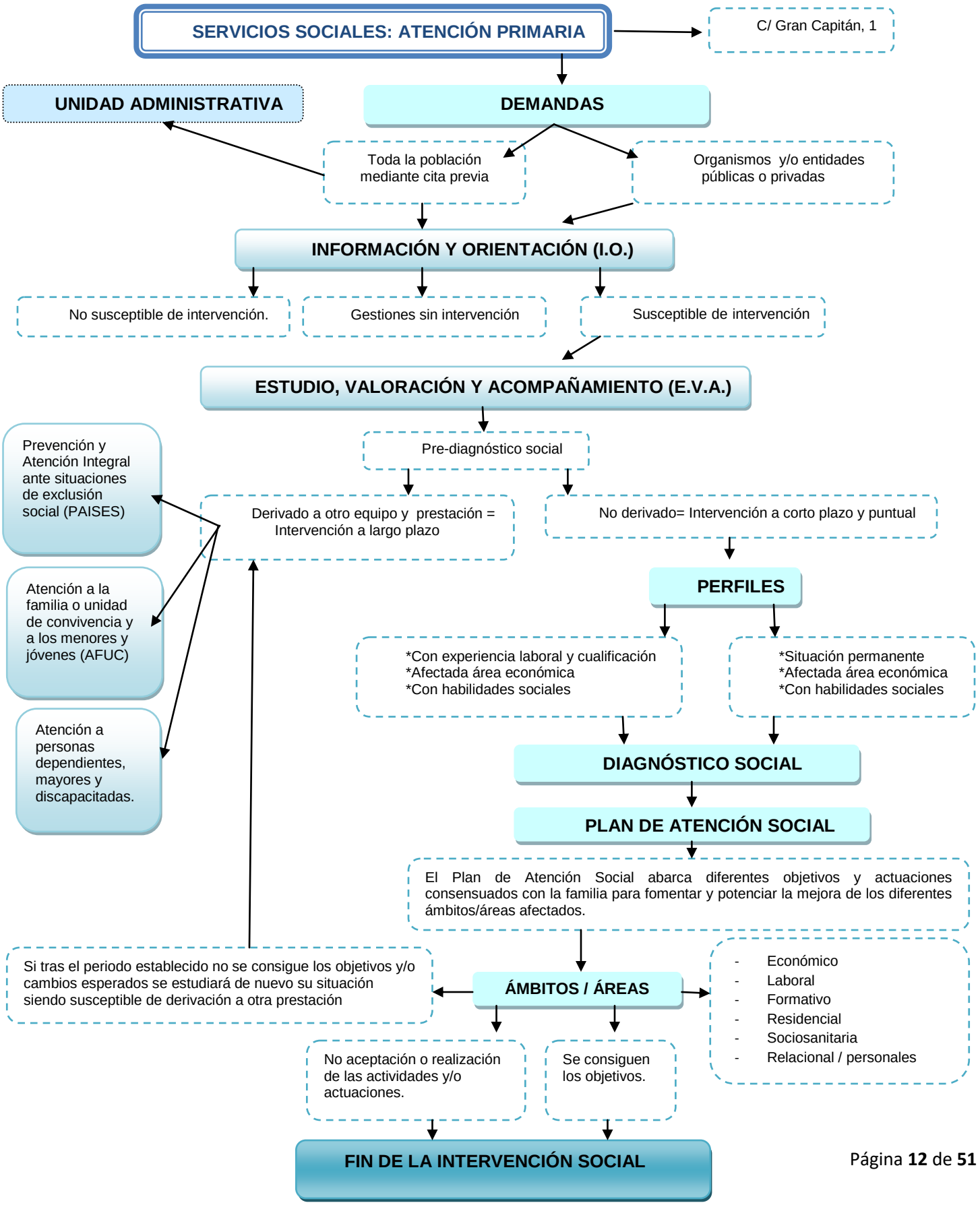
ENTIDADES DEL TERCER SECTOR Y ORGANISMOS PÚBLICOS	ÁMBITOS DE ACTUACIÓN
Cruz Roja Española	Formativo/Laboral Educativo Social
Cáritas	Formativo/Laboral Sanitario Social
Fundación tutelar de mayores y discapacitados	Sanitario
sescam Servicio de Salud de Castilla-La Mancha	Sanitario
Centros de mayores Castilla-La Mancha	Social Sanitario
Servicios de Estancias Diurnas Residencias Castilla-La Mancha	Social Sanitario
Servicios de Estancias Diurnas y Residencias de carácter Privado	Social Sanitario
FISLEM Fundación Socio-Sanitaria de Castilla-La Mancha para la Integración Socio-Laboral del Enfermo Mental	Formativo/Laboral Social Sanitario
FUNDACIÓN FUENTE AGRIA	Formativo Educativo Social
amiab	Formativo/Laboral Sanitario (SEPAP)
Fundación Secretariado Gitano	Formativo/Laboral Educativo Social

GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DEL INTERIOR · SECRETARÍA GENERAL DE INSTITUCIONES PENITENCIARIAS	Social
Centros Educativos GOBIERNO DE ESPAÑA · MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL	Educativo
FUNDACIÓN LABORAL DE LA CONSTRUCCIÓN	Formativo/Laboral
CREA Mediación	Social
Pinardi	Formativo/Laboral Educativo Social
AYUNTAMIENTO DE PUERTOLLANO	Área Mujer: Formativo/Laboral Social Empleo: Formativo/Laboral Juventud: Educativo Sanitario Social
Varias asociaciones provinciales	Social Sanitario



JCCM	Fomento	30	542
	Sección de Menores	98	
	B.Social-Sección Básicos	22	
	B.Social-Prestaciones No Periódicas	4	
	B.Social-Discapacitados	11	
	B.Social-Dependencia	356	
	Centros de Mayores	3	
	SS.SS. de Atención Primaria otras instituciones	18	
ÓRGANOS JUDICIALES	Fiscalía	55	127
	Juzgado	72	
Extranjería	Arraigo	22	33
	Reagrupación familiar	9	
	Informe de vivienda. Residencia larga duración	2	
Centros educativos	CEIP e IES	123	123
Cuerpos de Seguridad del Estado	Policía Local	11	23
	Policía Nacional-UFAM	12	
INSS	Ingreso Mínimo Vital	13	13
SESCAM	Centros de salud, Hospital, Unidad de Salud Mental, Unidad de Salud Mental Infanto-Juvenil (USMI), Unidad de Conductas Adictivas (UCA), etc.	3	3
Ayuntamiento de Puertollano	Alcaldía y Concejalías.	4	4
	TOTAL		**868**

4. PROCESO METODOLÓGICO



ACOGIDA

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN (IO)

Orientación sobre los servicios y prestaciones del Sistema Público de SS.SS. u otros Sistemas de Protección Social, relacionados con su demanda.
Canalización a la Prestación de Estudio, Valoración y Acompañamiento (EVA).

ESTUDIO, VALORACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO (EVA)

DIAGNÓSTICO

DISEÑO DEL PLAN DE ATENCIÓN SOCIAL

Pre-diagnóstico

- Naturaleza de la situación de necesidad.
- Áreas de vulnerabilidad o exclusión.
- Potencialidades y recursos.
- Hipótesis.

Plan de Atención Social

- Objetivos generales.
- Indicadores para el seguimiento.
- Propuesta de Intervención.

Presentación del Plan de Atención Social, al objeto de recabar el consentimiento de la persona.
Canalización a las Prestaciones.

INTERVENCIÓN DE CADA PRESTACIÓN

Diagnóstico

- Áreas de vulnerabilidad o exclusión.
- Potencialidades y recursos.

Plan de Atención Social (Itinerario de Inclusión)

- Objetivos específicos e indicadores.
- Ámbitos de intervención.
- Actuaciones.

Presentación del Plan de Atención Social, al objeto de validarse por la persona en el Acuerdo de Inserción.
Derivación a programas y recursos de **Entidades de Iniciativa Social**, si así se establece en el Plan.

EJECUCIÓN Y SEGUIMIENTO

Si no se deriva a una Entidad de iniciativa social

- Definimos una intervención como el conjunto de actuaciones/actividades (entrevistas, visitas domiciliarias, informes, reuniones, contactos telefónicos y/o telemáticos, cumplimentación de documentación de gestión, etc.) ejecutadas por el personal técnico de SS.SS. a lo largo del tiempo en beneficio de un ciudadano y/o su grupo familiar para lograr un fin (demandas/recursos aplicados).

Si se deriva a una Entidad de iniciativa social

- El Equipo de la Prestación remitirá una propuesta de intervención, a través del Diseño de Intervención de MEDAS, a la Entidad que gestione el programa y/o recurso.
- La Entidad nos comunicará por escrito, el acceso o no al programa y/o recurso que gestione la Entidad.
- Si se incorpora, ambos equipos consensuarán el itinerario de inclusión y definirán las actuaciones a realizar por cada una de las partes, así como el proceso de coordinación.
- Ambos equipos, realizarán conjuntamente el seguimiento y la evaluación del itinerario de inclusión.

Seguimiento de la intervención

- Evaluación del proceso.
- Cumplimiento de los objetivos.
- Evolución de la intervención.
- Verificación de hipótesis.
- Reformulación de los objetivos y actuaciones.

EVALUACIÓN

Evaluación del Plan de Atención Social

- Resultados obtenidos.
- Actuaciones realizadas.
- Evolución de la situación personal y socio-familiar.
- Propuesta de continuidad o cierre de la intervención (Si la persona hubiera participado en algún programa o recurso gestionado por una Entidad de Iniciativa Social, esta presentará una evaluación por escrito de los objetivos alcanzados durante el proceso de intervención, que se incorporará como documento adjunto al Expediente Familiar de MEDAS).

5. PERFIL DE LAS PERSONAS ATENDIDAS

PERFIL 1 PRESTACIÓN EVA
INTERVENCIÓN PUNTUAL
Personas que cuentan con experiencia y/o cualificación laboral y se encuentran en riesgo de exclusión social, como consecuencia de la crisis económica.
Demandan apoyo económico.
No son usuarios/as habituales de SS.SS.
Únicamente afectado el ámbito económico.
PERSONAS O FAMILIAS QUE NO NECESITAN UNA INTERVENCIÓN INTEGRAL AL TENER CUBIERTOS LOS DEMÁS ÁMBITOS

PERFIL 2 PRESTACIÓN EVA
INTERVENCIÓN PUNTUAL
Personas que cuentan con ingresos económicos permanentes aunque insuficientes (pensiones no contributivas, pensiones de invalidez, subsidio permanente…)
PERSONAS QUE NO SE PUEDEN ACOGER A UNA INTERVENCIÓN INTEGRAL DEBIDO A QUE SU SITUACIÓN ES PERMANTE

PERFIL 1 PRESTACIÓN PAISES
INTERVENCIÓN COMPLEJA A LARGO PLAZO
Personas que presentan situaciones que van más allá de la insuficiencia de ingresos, vinculadas a la presencia de factores que interactúan para generar exclusión.
DIFICULTADES IMPORTANTES DE EMPLEABILIDADAD
Falta de experiencia. No han trabajado nunca o solamente en los planes de empleo locales.
Usuarios/as con baja o nula cualificación.
Usuarios/as que por su edad tienen mayor dificultad en su reincorporación al mundo laboral.
Usuario/as que su etnia o nacionalidad puede ser un factor de exclusión.
CARENCIA DE HABILIDADES SOCIALES Y LABORALES
Falta de estabilidad en el trabajo.
Presenta problemas relacionales y de convivencia.
Usuarios habituales de SS.SS
Escasa o nula red de apoyo.
NIVELES DE PRECARIZACIÓN EN CUANTO A SALUD, VIVIENDA Y EDUCACIÓN
Absentismo escolar.
Absentismo sanitario.
Consumo de sustancias tóxicas.
Situación irregular con respecto a la vivienda (ocupas).
Vivienda con bajos niveles de habitabilidad.

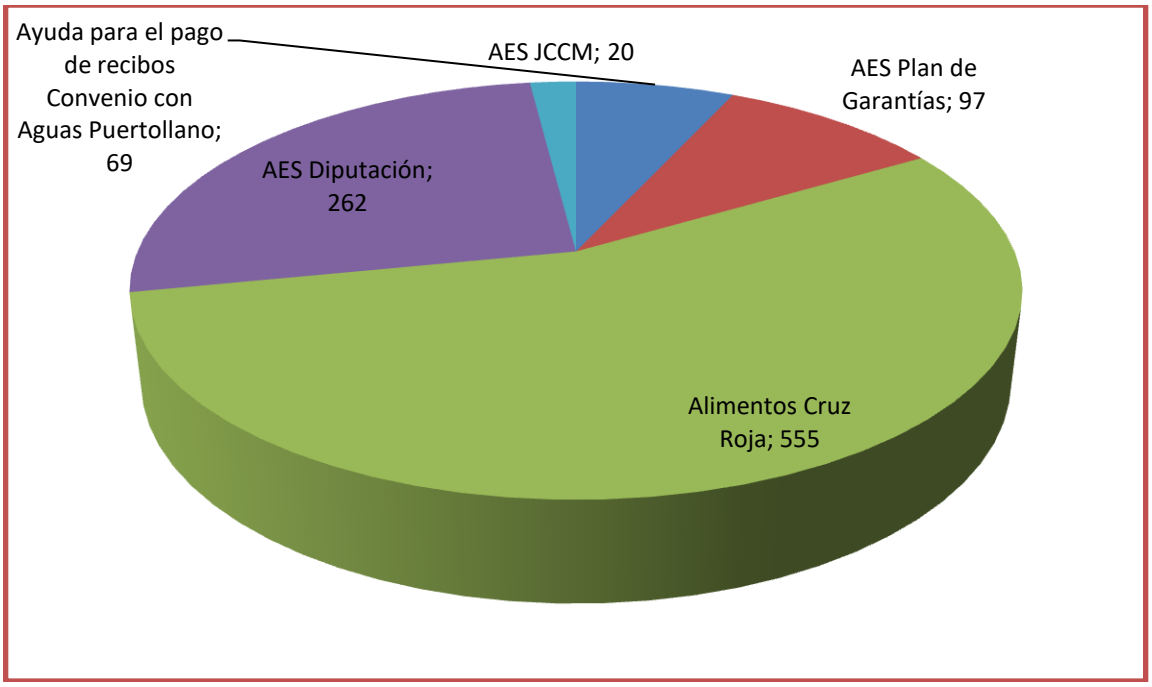
PERFIL 2 PRESTACIÓN PAISES
INTERVENCIÓN COMPLEJA A CORTO PLAZO
Personas que presentan algunos ingresos económicos pero no estables (subsidio por desempleo, pensión de manutención, pensión compensatoria, pensión por orfandad…) e insuficientes (según IPREM).
DIFICULTADES IMPORTANTES DE EMPLEABILIDADAD
Falta de experiencia. No han trabajado nunca o solamente en los planes de empleo locales.
Usuarios/as con baja o nula cualificación.
Usuario/as que su etnia o nacionalidad puede ser un factor de exclusión.
Usuarios/as sin hábitos de busca de empleo.
POSEEN ALGUNAS HABILIDADES SOCIALES Y LABORALES
Cuenta con una red de apoyo.
Usuarios habituales de SS.SS.
SITUACIÓN ADECUADA EN CUANTO A SALUD, VIVIENDA Y EDUCACIÓN

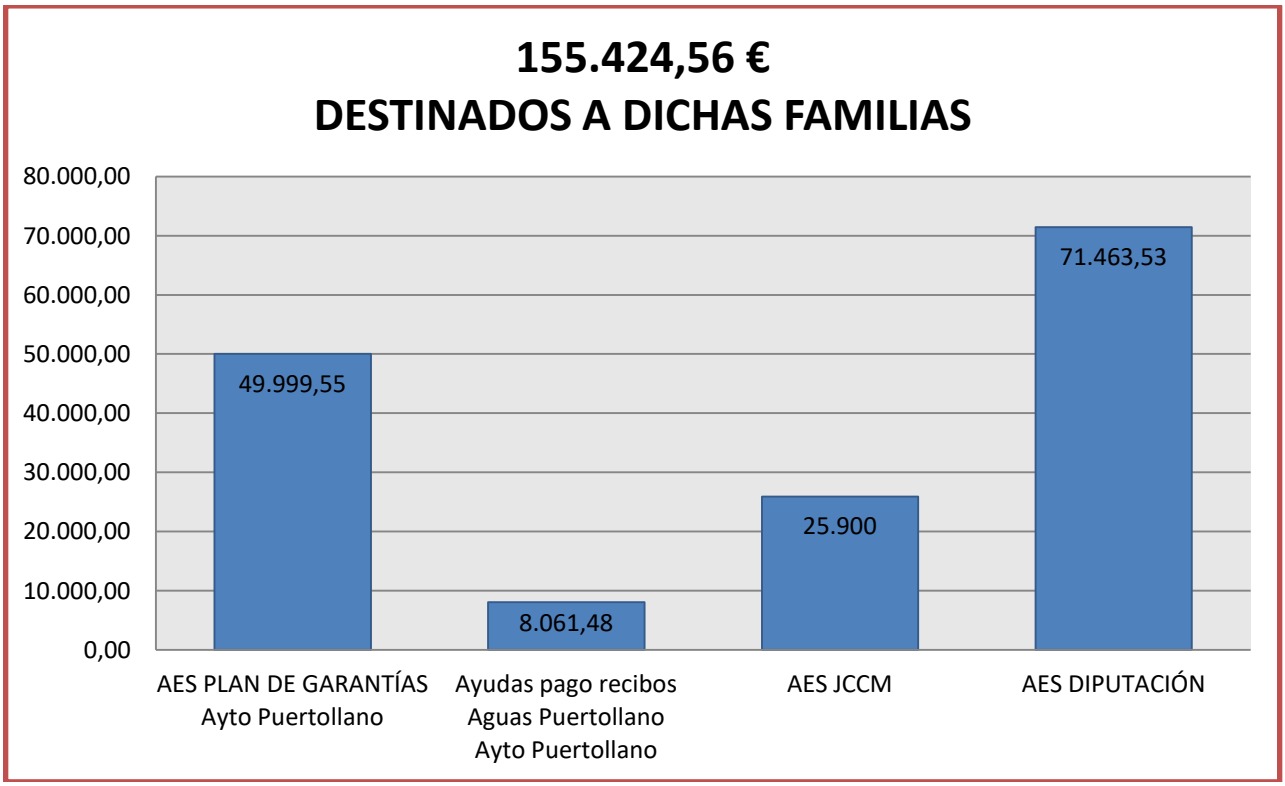
PERFIL PRESTACIÓN AFUC
INTERVENCIÓN COMPLEJA A LARGO PLAZO
Familias que presentan carencias en habilidades parentales.
Conflictos intergeneracionales.
Violencia intrafamiliar.
Problemas de salud mental en niños y adolescentes (depresión, bulling, intentos autolíticos,…)
Familias con menores en situación de riesgo y/o desamparo.
Menores en acogimiento familiar con familia extensa.
Menores con conductas delictivas (robos, hurtos, fugas del hogar,…)
Absentismo escolar.
Abusos de sustancias tóxicas en la unidad familiar.
Discapacidad psíquica e intelectual.
Progenitores separados, que presentan dificultades en la ejecución de medias judiciales dictadas en la sentencia de separación con respecto de sus hijos menores.

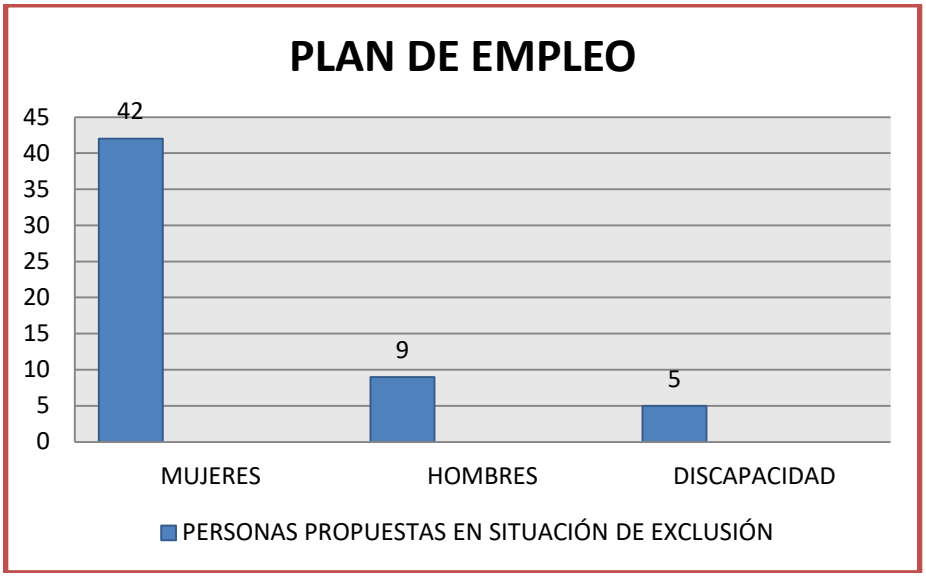
PERFIL PRESTACIÓN DEPENDENCIA, MAYORES Y DISCAPACITADOS
INTERVENCIÓN A MEDIO Y LARGO PLAZO
Personas que por razones derivadas de la edad, la enfermedad, o la discapacidad, y ligadas a la falta o la pérdida de autonomía física, mental, intelectual o sensorial, precisan de la atención de otras personas o apoyos importantes para realizar actividades básicas de la vida diaria o, en el caso de las personas con discapacidad intelectual o enfermedad mental, de otros apoyos para su autonomía personal.
Personas con discapacidad, que no tienen reconocida dependencia, y pueden acceder a los centros de día y residenciales.
Personas mayores en situación de urgencia social que no tienen reconocida la situación de Dependencia y precisan recurso residencial.
Personas con expedientes judiciales de procedimientos de discapacidad/tutela.
Personas mayores y/o discapacitadas en situación de riesgo o desamparo y que carecen de apoyo familiar.
Cuidadores no profesionales de personas dependientes que precisan apoyo y orientación sobre los recursos que se les puede prestar a sus familiares.

6. INDICADORES

AYUDAS ECONÓMICAS Y EN ESPECIE TRAMITADAS A LAS FAMILIAS MÁS VULNERABLES 1.003 SOLICITUDES



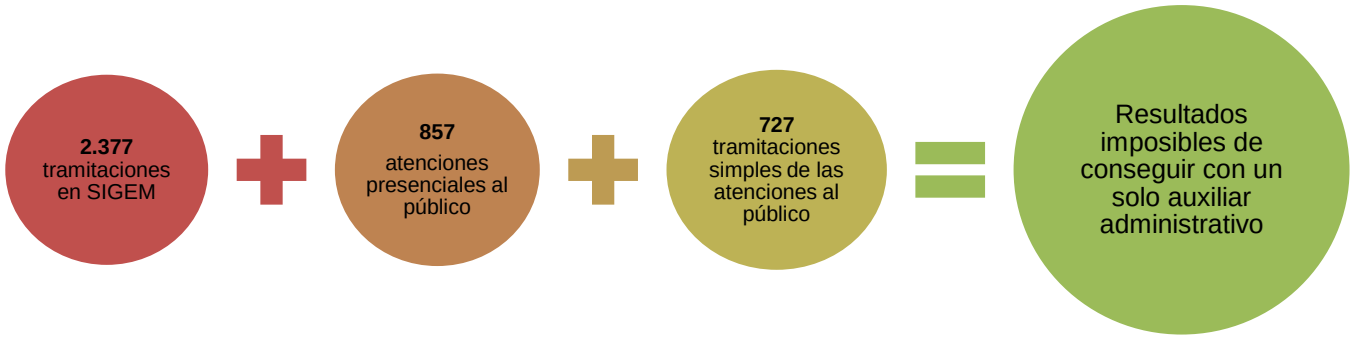



PLAN DE EMPLEO
45
40
35
30
25
20
15
10
5
0
42
9
5
MUJERES
HOMBRES
DISCAPACIDAD
PERSONAS PROPUESTAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN

7. UNIDAD ADMINISTRATIVA

El Departamento ha contado con la figura de dos auxiliares administrativos hasta que a partir del 27 de noviembre de 2021 ha quedado reducido a uno. Este personal, además de realizar las tareas propias de su puesto, también ha desarrollado las tareas de administrativo.

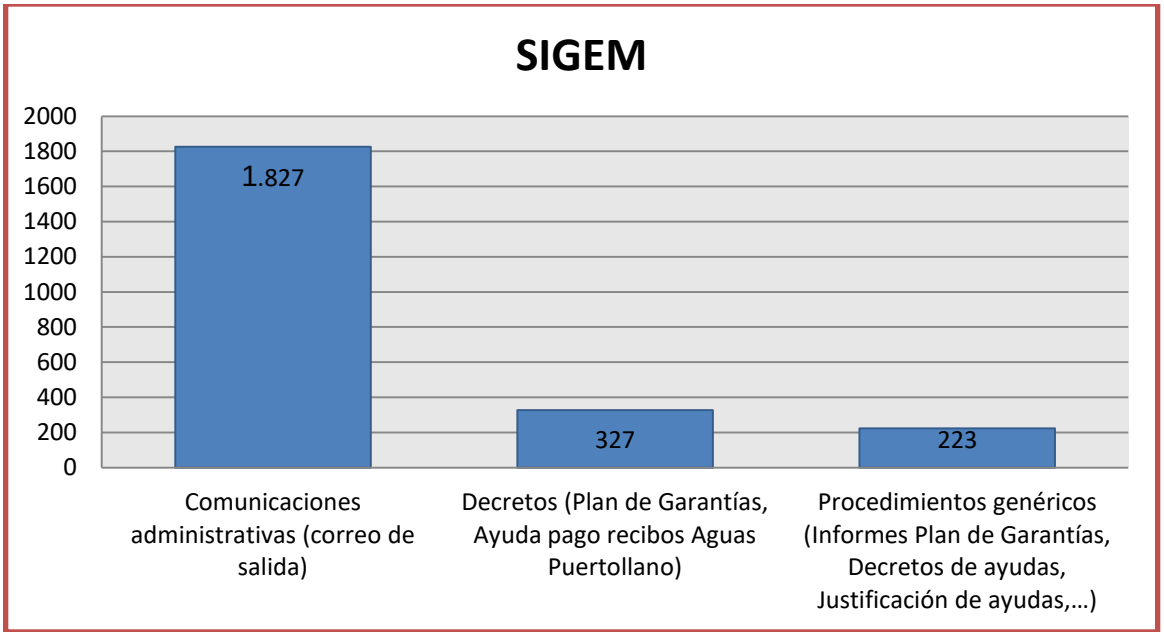
La gran variedad de tareas y amplio número de gestiones llevadas a cabo por este personal, hacen imprescindible esta figura profesional en el Departamento para que el trabajo del resto de profesionales pueda salir adelante.



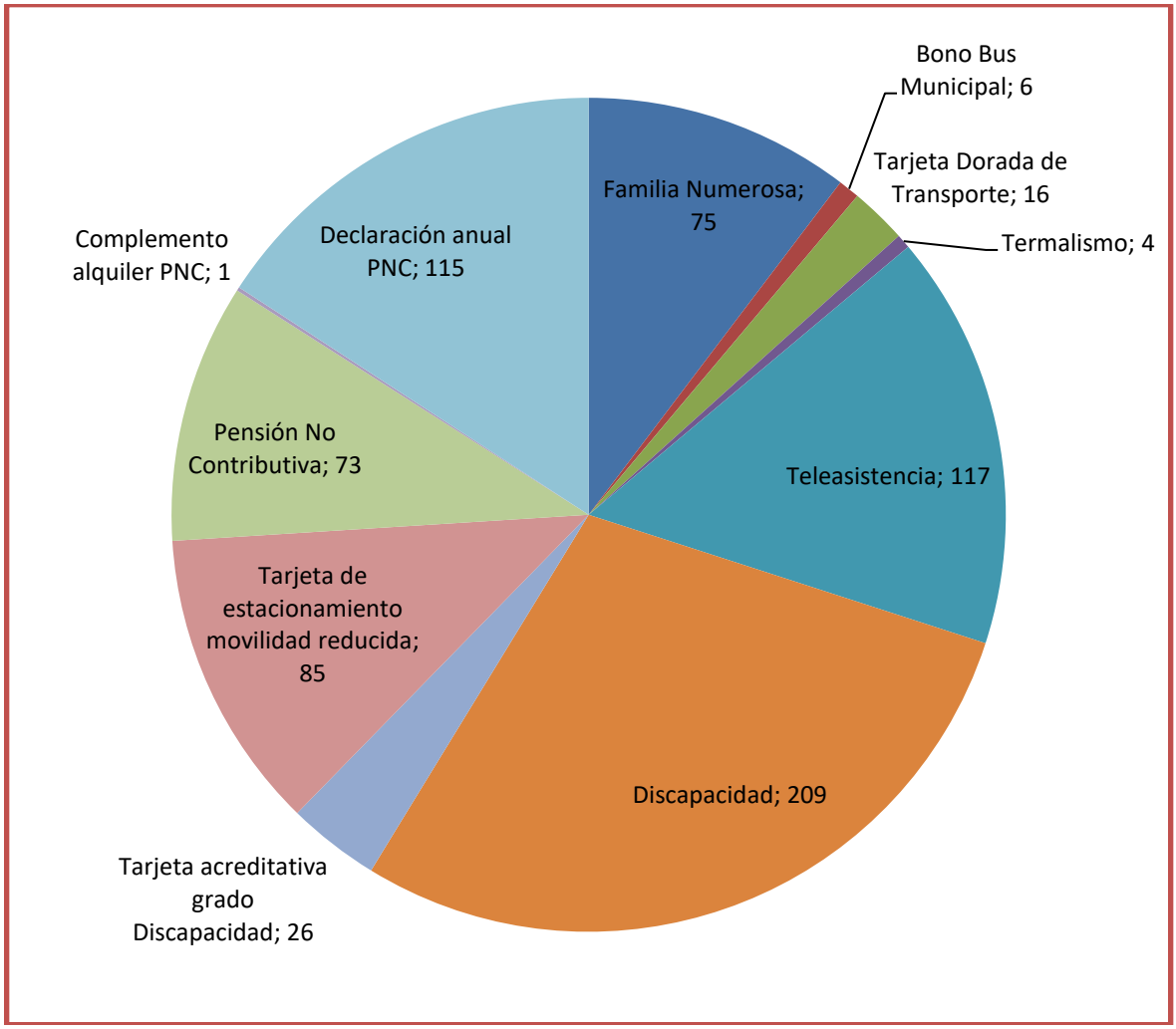
FUNCIONES AUXILIAR ADMINISTRATIVO:
1.- Cuidado de archivo.
2.- Registro de datos.
3.- Archivar y organizar.
4.- Distribuir correspondencia.
5.- Elaboración del acta de reuniones.
6.- Cálculos simples.
7.- Base de datos.
8.- Apoyo a los administrativos.
9.- Recibir, editar mails o cartas.
10.- Notificaciones.
11.- Fotocopias y escáner.
12.- Preparación de correo.
13.- Mecanografiado.
14.- Control y gestión de agenda.
15.- Atención al ciudadano.
16.- Recibir documentación.
17.- Atención y gestión de llamadas de teléfono.

FUNCIONES ADMINISTRATIVOS ASUMIDAS POR LOS AUXILIARES ADMINISTRATIVOS:
1.- Tramitación y ordenación de procedimientos administrativos.
2.- Recepción y tratamiento de documentos, internos y externos.
3.- Administrar documentos con orden clasificado y control para usarlos.
4.- Control y manejo del paquete Office.
5.- Herramientas informáticas utilizadas; SIGEM y padrón de habitantes.
6.- Gestión de convenios: Cruz Roja, Cáritas, Centros de Mayores, Iglesia Evangélica, Pinardi, Asociación de Donantes de Sangre,..
7.- Solicitud de anticipos de caja.
8.- Solicitud de pagos a justificar.

9.- Certificados de no percepción de rentas.
10.- Convocar comisiones informativas.
11.- Registro en el programa informático de la Junta de los expedientes atendidos en las tramitaciones simples.
12.- Gestión de expedientes recibidos.
13.- Gestión de información y documentación sensible.
14.- Análisis y planificación del departamento.
15.- Gestión de presupuestos etc.
16.- Filtrado de datos confidenciales según los expedientes y demandas etc.



TRAMITACIONES SIMPLES GESTIONADAS POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	
Familia Numerosa	75
Bono Bus Municipal	29
Tarjeta Dorada de transporte	16
Termalismo	4
Teleasistencia	117
Discapacidad	209
Tarjeta acreditativa grado de Discapacidad	26
Tarjeta de estacionamiento movilidad reducida	85
Pensión No Contributiva (PNC)	73
Complemento al alquiler PNC	1
Declaración anual PNC	115
TOTAL	**727**



DIFICULTADES TÉCNICAS DURANTE 2021

El departamento de servicios sociales no cuenta con administrativo, y el número de auxiliares administrativos es mínimo, teniendo en cuenta que cubren el trabajo de cuatro secciones con sus respectivos técnicos, que cada sección tiene sus propios documentos y trámites administrativos, diferentes en cada una de ellas. Esto supone una gran carga de trabajo que en ocasiones tienen que asumir los técnicos y en otros momentos se ha resuelto con horas extraordinarias, teniendo aun así retraso en los trámites, salida de correo, etc.

PROPUESTAS DE MEJORA DE LA PRESTACIÓN EN 2022

La incorporación de dos auxiliares administrativos de plan de empleo en diciembre de 2021 va a mejorar considerablemente el trabajo en la unidad administrativa, en las prestaciones y en la jefatura.

Una de ellas se ha formado para la recepción de llamadas de teléfono y correo electrónico de los ciudadanos. También será la encargada de elaborar la base de datos y el filtro de las demandas, si son de tramitación simple o cita para la trabajadora social.

Otra de las auxiliares administrativos será la encargada de la coordinación del servicio de ayuda a domicilio que hasta ahora realizaba una técnico, pudiendo este apoyar a la prestación IO/EVA que es la más escasa en personal y la que más trabajo acumulado tiene.

Para poder llevar a cabo los objetivos marcados y desarrollar el trabajo adecuadamente es necesario el mantenimiento del apoyo de las dos auxiliares de plan de empleo y aumentar con, al menos, un administrativo a la unidad.

Los objetivos marcados para este año en la unidad administrativa son:

- Organización de la demanda de atención al ciudadano
- Control y gestión de las agendas de las trabajadoras sociales
- Tramitaciones simples, preparación de documentación en los registros habilitados para ello
- Creación de bases de datos y registros

8. PRESTACIONES

8.1. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN (IO)

DEFINICIÓN

Tiene por objeto atender las demandas directas de las personas o instituciones con el fin de facilitar al ciudadano y a la comunidad en general el conocimiento y acceso a los servicios, recursos sociales y las prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales u otros sistemas de protección social cuando estén en relación con las situaciones de necesidad, autonomía e integración social. Así mismo, tiene por objeto realizar una primera orientación sobre las demandas presentadas por la persona, potenciando sus propios recursos mediante una relación de ayuda profesional, al objeto de garantizar sus derechos sociales. Constituye la puerta de entrada al sistema público de servicios sociales.

ACCESO A LA PRESTACIÓN

La prestación IO es el espacio de primera atención al público adecuado para cualquier demanda, siempre y cuando no se esté en un proceso de intervención con la persona o familia, que en ese caso, se dirigiría a la prestación correspondiente donde haya sido derivado anteriormente.

La demanda se recepciona telefónicamente, por correo ordinario o vía email. Las llamadas telefónicas son recepcionadas por la unidad administrativa en horario de 09:30 a 12:30 de lunes a jueves. Recogen los datos personales; nombre y apellidos, teléfono y motivo de la consulta. Si dicha consulta no requiere intervención profesional, la auxiliar administrativo informa y realiza las gestiones y trámites simples correspondientes, que no requieren estudio/valoración e informe social.

PRIMERA CITA

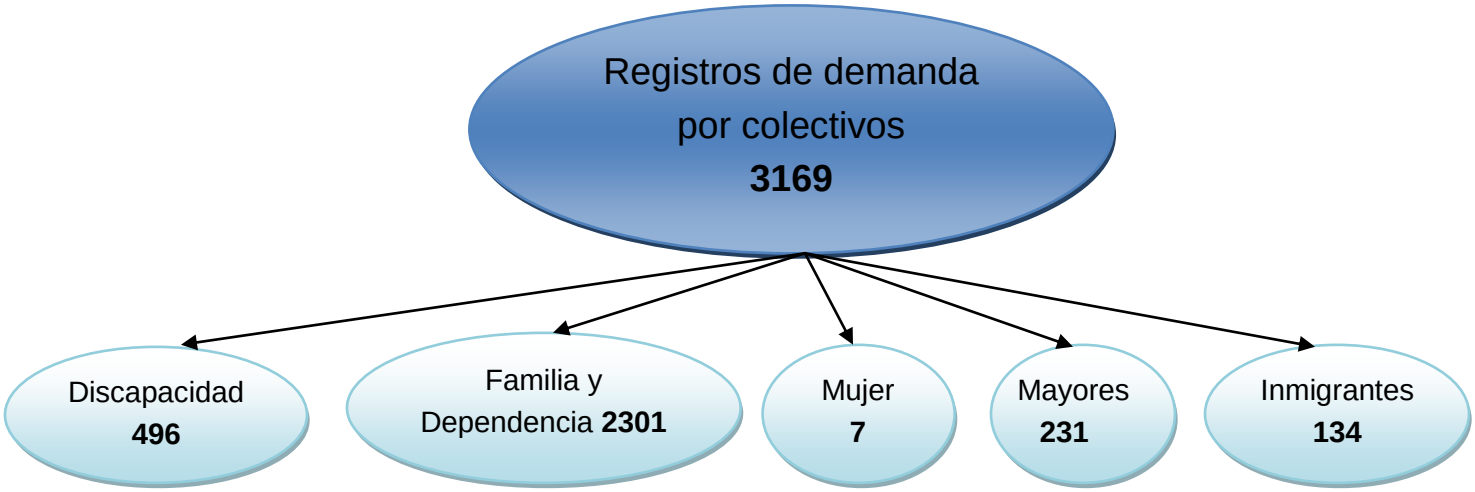
Es un espacio de consulta y de reformulación de la demanda que concluye con la información y orientación que se plantea sobre algún servicio, recurso y/o prestación relacionados con la demanda. Se informa sobre el proceso de intervención y de la derivación a la prestación correspondiente si esta fuera necesaria.

La intervención que se desarrolla en materia de Servicios Sociales de atención primaria, se registra en MEDAS (Mejora y Evolución de Datos de Ámbito Social) portal web de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales de la JCCM, el cual permite acceder a los datos básicos de usuarios de servicios sociales de atención primaria y de las intervenciones desarrolladas con los mismos.

El registro IVO constituye el registro de todas aquellas personas sobre las que se realiza alguna demanda, ya sea efectuada por el propio interesado, familiar, persona ajena, derivada o canalizada por una entidad social o institución y que son atendidas por el trabajador social de zona.

Las demandas no se limitan a las recepcionadas físicamente, sino a todas aquellas que se reciben telefónicamente y por parte de organismos o instituciones públicas, por ejemplo las que proceden los Juzgados de Primera Instancia, Fiscalía Provincial, Oficina de Extranjería, Delegación Provincial de Bienestar Social (Sección de Menores, Servicio de Dependencia, Programas Sociales Básicos,…)

La trabajadora social de zona, comprueba mediante el soporte informático MEDAS, si la persona que se dirige a servicios sociales, se encuentra en proceso de intervención en alguna de las prestaciones o si se trata de una nueva demanda, la cual es incluida en la prestación IO.



Registro de actuaciones IVO		
Información	Actuaciones que transmiten un mensaje que aporta información técnica y profesionalizada, sustentada en una comunicación interpersonal en el transcurso de una entrevista.	**833**
Derivación	Hacia dispositivos de Servicios Sociales u otros sistemas de protección social.	**437**
Gestión	Actuaciones de tramitación de una prestación o recurso.	**612**
Intervención	Cuando la respuesta del profesional a la demanda realizada se deriva a una intervención, incluyéndose la emisión de informes sociales, valoración profesional, diagnóstico de la situación para canalizar adecuadamente la demanda.	**412**
Orientación	El profesional dirige la demanda de la persona hacia un programa, prestación o recurso, potenciando la capacidad de la persona para utilizar la información plasmada.	**303**
Tramitaciones	Demandas relacionadas con tramitaciones simples.	**572**
	Total de actuaciones Trabajador Social de Zona	**3.169**

OBJETIVOS

- Hacer efectivo el acceso al Sistema Público de Servicios Sociales.
- Facilitar información de otros Sistemas de Protección.
- Facilitar la valoración de las alternativas más apropiadas para encauzar la demanda de forma adecuada.
- Disponer de información suficiente y apropiada para la cobertura de sus necesidades.
- Orientación ante una situación de necesidad para obtener una respuesta a la demanda planteada.

8.2. PRESTACIÓN DE ESTUDIO, VALORACIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO (EVA)

DEFINICIÓN

La prestación de Estudio, Valoración y Acompañamiento (EVA) de las situaciones presentadas por la persona, familia o colectivo, tiene por objeto evaluar la situación de necesidad social de la persona o unidad familiar en el caso de que de requiera. Para ello de realizará un diagnóstico social que recogerá la naturaleza de la situación de necesidad, identificando las posibles áreas de vulnerabilidad o exclusión social, hipótesis, así como los recursos y potencialidades de la persona o unidad de convivencia, de esta forma, permite la prescripción de las prestaciones y atenciones más adecuadas, con el fin de mejorar o superar dicha situación.

Se acompañará a la persona a través de su profesional de referencia, a lo largo del itinerario de intervención, tanto de los Servicios Sociales de Atención Primaria, como de los de Atención Especializada, con el objeto de promover la consecución de los objetivos marcados en el plan.

ACCESO A LA PRESTACIÓN

Desde la prestación IO se deriva la demanda a la prestación EVA para que el equipo realice las entrevistas oportunas donde el usuario/a facilita la documentación solicitada en el IO.

Se elabora un pre-diagnóstico social, donde se recoge:

- ❖ La situación de necesidad.
- ❖ Las áreas de dificultad o problema.
- ❖ Las potencialidades de las personas.
- ❖ Las hipótesis.

VALORACIÓN DE CASO

Se realiza una valoración integral desde todos los ámbitos, basado en las variables de la herramienta de valoración de la situación social (SISO): económico, laboral, formativo, vivienda, socio-sanitario, relacional y aspectos personales.

Tras la información recogida en las entrevistas y el estudio de la documentación, se plantea la intervención y según los perfiles se deriva o no a otra prestación.

- CASO DERIVADO: Se cita a la familia para informarles de la decisión, donde se firma el acuerdo de derivación.
  - ➢ Atención a la Dependencia, mayores y discapacidad.
  - ➢ Atención a la familia o unidad de convivencia.

- CASO NO DERIVADO: Se interviene desde la prestación EVA.

DIAGNÓSTICO SOCIAL Y PLAN DE ATENCIÓN SOCIAL

El equipo EVA realiza con los casos no derivados, el diagnóstico social y el plan de atención que marca diferentes objetivos y actuaciones consensuados con la familia para fomentar y potenciar la mejora de los diferentes ámbitos/áreas afectados.

INFORMES SOCIALES

La realización de informes por parte del trabajador social de referencia, tiene por objeto acceder a un programa, valorar una situación, realizar una propuesta de intervención, informar y valorar la intervención realizada con una unidad de convivencia,…

Se elaboran informes personales y/o socio-familiares: diagnóstico, valoración profesional (situación socio-familiar, socio-económica, socio-sanitaria, escolar, vivienda, relaciones socio-vecinales, etc.,…), propuesta de intervención, por iniciativa profesional o requeridos por administraciones públicas.

SEGUIMIENTO

El equipo EVA realiza el seguimiento de las actuaciones recogidas en el Plan de Atención, pudiendo ser reformulado con el fin de conseguir los objetivos marcados.

- Si se consiguen los objetivos: Fin de la intervención.
- Si no aceptan o realizan las actuaciones marcadas, rechazo de la intervención por parte del usuario: Fin de la intervención.
- Si tras el período establecido no se consiguen los objetivos y/o cambios esperados se estudiará de nuevo su situación siendo susceptible de derivación a otra prestación.

ACTUACIONES DE LOS DISEÑOS DE INTERVENCIÓN DE LA PRESTACIÓN EVA

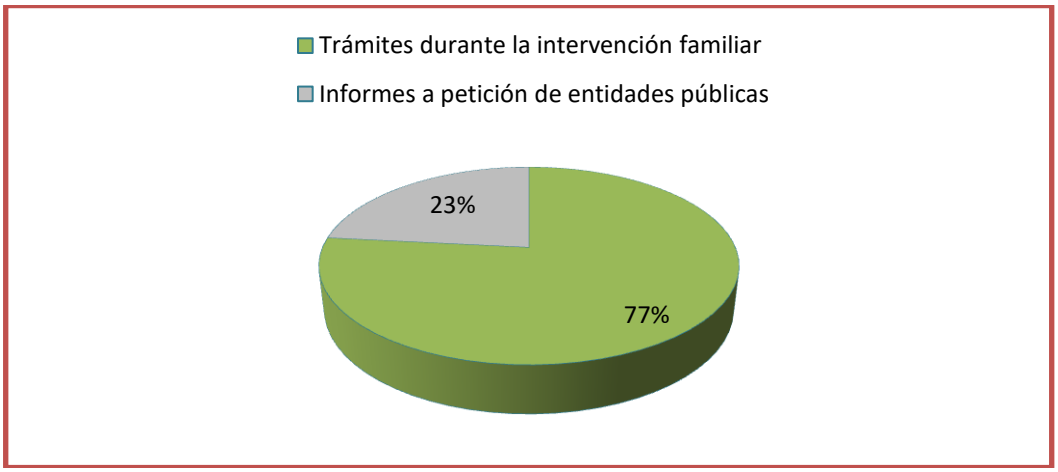
ENTREVISTAS	GESTIONES	GESTIONES TELEFÓNICAS	VISITAS A DOMICILIO	REUNIONES	REUNIONES DE EQUIPO
503	847	546	48	5	25
				TOTAL	**1.974**

OBJETIVOS

- Conocer la situación de la unidad familiar o de convivencia, sus necesidades y carencias, su entorno social… y establecer una relación profesional y terapéutica para ayudarla a superar su situación de necesidad.
- Iniciar el proceso de acompañamiento.

´TRÁMITES EN LA INTERVENCIÓN FAMILIAR	
Ayudas de Emergencia Social-JCCLM	7
Ayudas de Emergencia Social-Diputación	110
Plan de Garantías Ayto Puertollano	43
Ayuda pago recibo municipal Aguas Puertollano	23
Alimentos Cruz Roja Española	97
Pobreza energética	8
Desahucio-Delegación Prov. Bienestar Social	7
Acceso a vivienda-Delegación Prov. Bienestar Social	8
Informe sobre ocupación de vivienda protegida-Fomento	4
Dependencia	12
Oficina de Extranjería	32
Fiscalía	10
Juzgado	22
Ingreso Mínimo Vital-INSS	10
Ingreso en centro residencial	4
Prestación acogimiento familiar familia extensa	1
Sección de Menores	1
A otras entidades públicas	3
TOTAL	**402**

314 FAMILIAS ATENDIDAS EN 2021
POR LA PRESTACIÓN EVA



DIFICULTADES TÉCNICAS DURANTE 2021

La Prestación IO/EVA es la puerta de entrada a los Servicios Sociales de Atención Primaria, tanto de la demanda del ciudadano como de las entidades públicas.

Año tras año, la demanda de las familias va en aumento, primero por la crisis económica y posteriormente por los efectos colaterales de la pandemia por Covid-19, y pasa de la misma manera con la demanda de intervención por parte de entidades públicas, siendo esta una vía de sobrecarga de trabajo

importante y que se encuentra invisibilizada, ya que fuera del Departamento no se conoce, pero a la que hay que dar respuesta con mayor rapidez y relevancia que a la demanda ciudadana, debido a los plazos de tiempo impuestos por cada organismo para su respuesta.

Desde 2019 ya se venía arrastrando lista de espera para atender al ciudadano, pero con la llegada de la pandemia en 2020, la jubilación de un técnico y las bajas por incapacidad temporal de trabajadoras sociales de la Prestación, que no han sido cubiertas o que se ha tardado meses en cubrir, ha llevado a una situación sangrante y desproporcionada de lista de espera para atender a las familias.

Desde la Prestación se hacen infinidad de tareas administrativas que son imprescindibles para que el trabajo salga adelante y que ralentizan el trabajo de las trabajadoras sociales, por lo que contar con personal de administración para la propia Prestación sería fundamental.

En 2021 se han registrado un total de 6.723 llamadas dirigidas a todo el Departamento de Servicios Sociales, atendidas en horario de lunes a jueves de 09:30 a 12:30 horas, por una persona en una única línea telefónica. Si se ampliara a toda la jornada laboral la atención de esas llamadas, este número sería mayor, porque son cientos las llamadas sin atender, ya que quedan reflejadas cómo llamadas perdidas en el terminal. Además el Departamento no cuenta con personal fijo para atender dichas llamadas, encontrándonos en varios meses del año con que el personal de administración tenga que desarrollar esta tarea, desatendiendo sus funciones.

El registro de llamadas del Departamento se inició el 16 de marzo de 2020, contando con un total de 7.874 hasta el 31 de diciembre, cuando la mitad de ese tiempo se atendían llamadas por parte de dos técnicos del Departamento a través de dos líneas de teléfono, durante toda la jornada laboral y de lunes a viernes. Haciendo una comparativa de las llamadas atendidas en 2021, queda demostrado el incremento de la demanda ciudadana año tras año, disminuyendo el personal técnico.

Por esto consideramos que para recepcionar toda la demanda ciudadana diaria, se necesitaría contar con una línea exclusiva de teléfono si dispusiéramos de personal administrativo propio para poder atenderlas así como de las trabajadoras sociales necesarias para dar respuesta a esa demanda.

PROPUESTAS DE MEJORA DE LA PRESTACIÓN EN 2022

Desde la Prestación se organiza y refleja el trabajo desarrollado en tablas de datos y se graba cada intervención profesional en el programa informático de la JCCM, pero este último en muchas ocasiones deja lagunas, debido a que no ha sido actualizado desde su creación quedando obsoleto para algunas cuestiones, por ello desde el Departamento se está elaborando desde enero de 2022 una base de datos adaptada a todas las prestaciones. Será un trabajo laborioso pero de gran utilidad para la atención diaria del registro de llamadas, desarrollo de proyectos y elaboración de memorias.

Para que la Prestación IO/EVA pueda dar respuesta a la demanda ciudadana, se abrió una bolsa de trabajo de trabajadores sociales, pero hasta el 6 de mayo de 2021 no se inició la contratación, no cubriéndose el 100% de los puestos. Dado que aún así el problema no se solventaba con la rapidez esperada, en octubre de 2021 dos trabajadoras sociales de otras prestaciones, pasaron a formar parte de la Prestación IO/EVA, una a jornada completa y otra a media jornada, esperando que mejore a lo largo de 2022, hecho que ha provocado ralentización en la atención y respuesta de trabajo en las prestaciones que abandonaban.

La demanda de instituciones públicas ha quedado atendida en su totalidad en 2021. Se ha dado respuesta a todas las peticiones institucionales que han tenido entrada en la prestación.

En cuanto a la demanda ciudadana, se ha aumentado la lista de espera, por lo que la Prestación va a desarrollar como objetivo para 2022, un sistema de atención que permita acortar el plazo de la primera atención, esto será posible entre otras cosas, gracias al refuerzo de personal de los planes de empleo, a la nueva estructura organizativa y al desarrollo de horas extra por parte de las trabajadoras sociales y administrativos.

8.3. PRESTACIÓN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN INTEGRAL ANTE SITUACIONES DE EXCLUSIÓN SOCIAL (PAISES)

DEFINICIÓN

Tiene por objeto potenciar los aprendizajes y habilidades sociales de las personas, familias y grupos que se encuentran en situación o riesgo de exclusión social, para que se puedan desenvolver con autonomía e integrarse en su entorno habitual y posibilitar el ejercicio de sus derechos en el acceso a otros sistemas como empleo, sanidad, educación y vivienda.

ACCESO A LA PRESTACIÓN

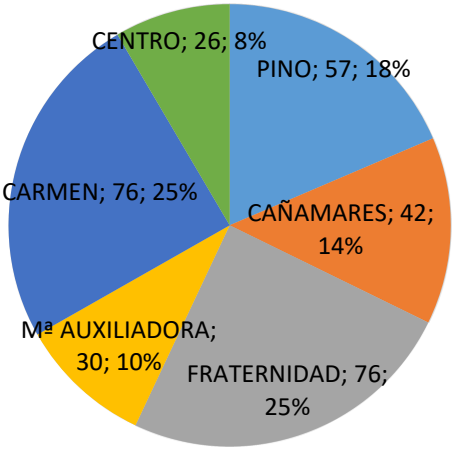
El acceso a la prestación viene determinado por prescripción técnica de la Trabajadora Social de Zona de Atención Primaria, en la prestación EVA.

Una vez canalizado el caso desde la prestación EVA, valorando de forma conjunta con los profesionales del equipo ETIS la idoneidad de la misma para el abordaje de la situación que presenta la persona o unidad de convivencia, se realiza (en la prestación PAISES,) una segunda fase de diagnóstico, profundizando en la identificación de los indicadores por ámbitos vitales y planificando el Itinerario de Inclusión Social. El itinerario reflejará la colaboración con Entidades del Tercer Sector cuando ofrecen recursos que facilitan la consecución de los objetivos establecidos.

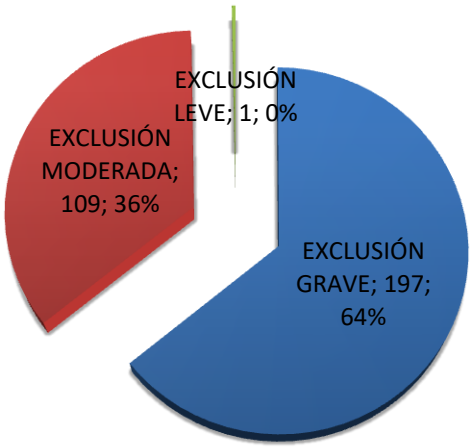
OBJETIVOS

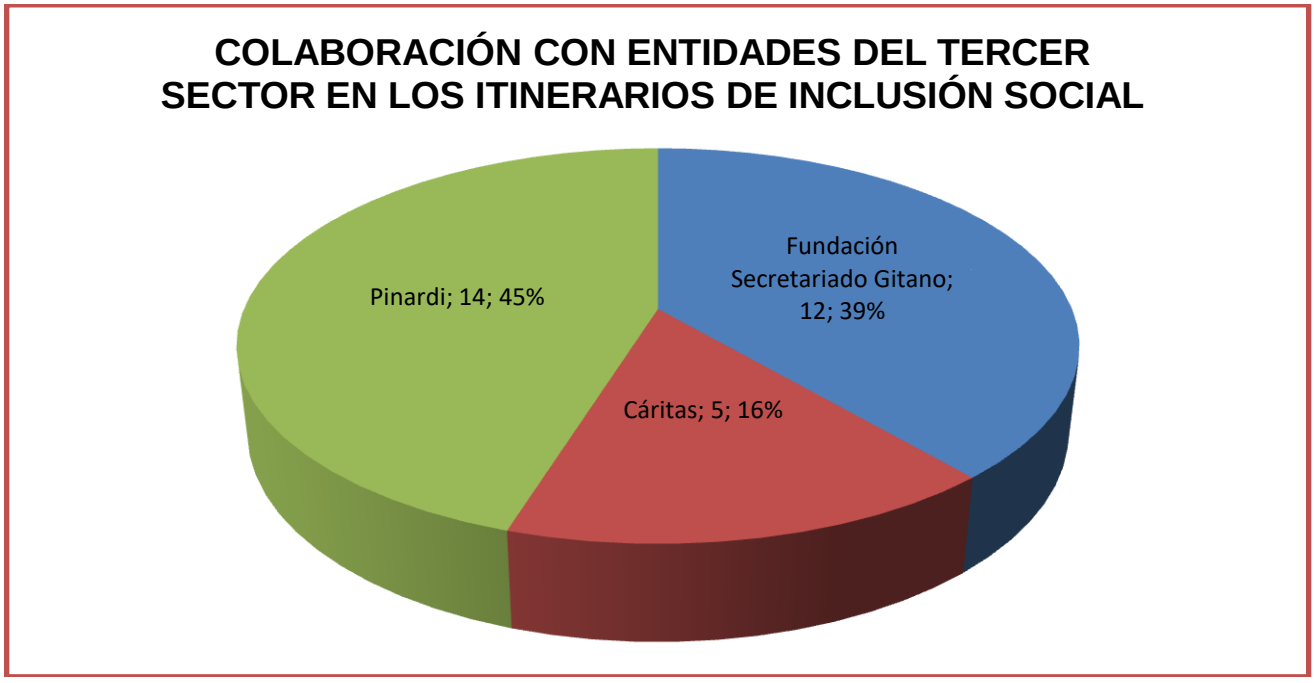
- Prevenir que las situaciones de carencia y/o necesidad no lleguen a mayores desajustes y conflictos.
- Favorecer la participación de la persona en la resolución de sus dificultades y/o problemas.
- Poner al alcance de los individuos y/o unidades familiares aquellos recursos que favorezcan su integración social.
- Creación y mantenimiento de iniciativas para la prevención e inserción y lucha contra la exclusión: programas, proyectos, servicios y otros recursos.
- Trabajo en red entre servicios, instituciones y administraciones.
- Creación de espacios grupales de apoyo a los diseños individuales de intervención.

307 FAMILIAS EN INTERVENCIÓN POR BARRIOS



GRADO DE EXCLUSIÓN EN LAS FAMILIAS





DIFICULTADES TÉCNICAS DURANTE 2021

1) La mayor dificultad técnica que hemos experimentado a lo largo de este año, ha sido la falta de personal debido a las siguientes circunstancias:
- Baja laboral continuada de una trabajadora social (sólo se ha contado con ella 3 meses).
- Disponibilidad a tiempo parcial de la otra trabajadora social por sus responsabilidades en la Edusi y posteriormente (desde octubre) también en el apoyo a la Prestación IO/EVA.
- La psicóloga, no está a tiempo total, dedica un 25% de su jornada por convenio.

La manera en la que hemos tratado de paliar estas circunstancias ha sido:
- La psicóloga ha trabajado durante tiempo a jornada completa en la Prestación.
- Educadora y psicóloga han apoyado las tareas de trabajador social.
- Desde diciembre se cuenta con una trabajadora social que al no tener experiencia en Atención Primaria, el periodo de adaptación y aprendizaje de sus funciones se ha hecho algo más lento.
- Junto con la trabajadora social se ha incorporado un nuevo profesional, una integradora social, que aunque apoya efectivamente al equipo, por el momento necesita dedicación y supervisión por parte de educadora y psicóloga para el desarrollo de sus tareas.

2) Falta de herramientas y equipos informáticos.

Esta prestación está recogiendo información exhaustiva de los expedientes que mantiene abiertos y nos encontramos con la insuficiencia de herramientas para hacerlo de la manera más eficaz; por otro lado, faltan equipos: ordenador para integradora social, portátil para trabajo con grupos e impresora.

3) Aunque no depende del Ayuntamiento, sería muy beneficioso que todos los perfiles profesionales pudiéramos acceder a toda la información que proporciona Medas, dado que esto dificulta mucho el trabajo.

OBJETIVOS Y RESULTADOS EN 2021

O.1 Poner al día todos los expedientes y reevaluar la pertinencia de que estén en la prestación PAISES, de que sigan abiertos, etc.

R.1 Se han discriminado algunos expedientes en varios grupos, con la intención de darle la respuesta más apropiada. También se han definido cuáles expedientes tienen que cerrarse por causas como fallecimiento, cambio de residencia o canalización a otra prestación, no obstante no se ha llegado a trasladar a Medas los expedientes que han de ser cerrados. Respecto a otros expedientes que han estado inactivos los dos últimos años, , nos hemos puesto como plazo marzo de 2022 para valorarlos junto con la Prestación IO/EVA y ver la pertinencia de cerrarlos.

O.2 Actualizar y elaborar los itinerarios individuales de inclusión.

R.2 Se han elaborado documentos para la realización de los itinerarios y se han mantenido diversas reuniones sobre casos. Aún falta por plasmar por escrito dichos itinerarios. Si se han realizado aquellos en los que iban a intervenir entidades del tercer sector.

O.3 Implementar la atención con acciones grupales.

R.3 En diciembre se creó el primer grupo de intervención con una participación de 10 personas. Además desde estos grupos se favorece la relación directa de las entidades del tercer sector con los usuarios: se han desarrollado dos encuentros en diciembre con Crea Mediación y Fundación Laboral de la Construcción a los que se ha invitado a asistir a otros usuarios de la prestación.

O.4 Consolidar el equipo de profesionales y coordinar la participación de los mismos en cada caso.

R.4 Respecto a la consolidación del equipo, hemos avanzado pero con la dificultad de no contar con las trabajadoras sociales durante todo el año.
Creemos que el equipo ha avanzado mucho en el trabajo común de los casos, en la puesta en común de criterios y modos de actuación; no obstante, al faltar un perfil profesional continuaremos creciendo en este aspecto.

O.5 Potenciar la coordinación con las entidades del tercer sector: facilitar la colaboración de éstas en los itinerarios de inclusión; tener una comunicación fluida; intentar atender a sus demandas.

R.5 Estamos muy satisfechas del trabajo que venimos realizando con las entidades del tercer sector. La dificultad que nos encontramos es que al no poder tener al día toda la información que necesitamos de nuestros usuarios, la respuesta rápida que necesitan las entidades para cuando disponen de un recurso, a veces es imposible dársela o si lo hacemos, es en detrimento de nuestras propias prioridades u objetivos.

O.6 Crear dos bases de datos (herramienta Excel), una sobre los hijos mayores de 16 años y otra sobre los propios usuarios, que contengan su formación reglada y sus intereses para dar una respuesta más rápida ante las convocatorias de formación para el empleo.

R.6 Las bases de datos de hijos y adultos en los aspectos formativos y de intereses, se ha reactivado ahora gracias a la incorporación de la integradora social.

O.7 Hacer seguimientos más cortos en el tiempo y atender con celeridad las llamadas de teléfono y otras demandas.

R.7 Hemos mejorado en la rapidez a la atención de las llamadas; se han implementado el número de entrevistas, nos falta poder dar la respuesta continuada a las entrevistas: recogida de los datos, diagnóstico profundo, elaboración del itinerario, entrevista de devolución y compromisos y actuaciones.

PROPUESTAS DE MEJORA DE LA PRESTACIÓN EN 2022

- Necesitamos contar a tiempo total con todas las profesionales adscritas a esta prestación: 2 trabajadoras sociales, 2 educadoras sociales, 1 psicóloga.
- Potenciar la coordinación con la unidad administrativa y otros profesionales para la gestión/información de prestaciones.
- Disponer de ordenadores en los despachos de atención.
- Seguir en 2022 con los objetivos marcados para 2021 e intentar su total cumplimiento.
- Disponer de un ordenador portátil para poder trabajar en las sesiones grupales.
- Continuar con la programación de reuniones de departamento e inter-prestaciones.
- Establecer un mecanismo de coordinación entre el equipo ETIS con el Departamento Municipal de Empleo y el SEPECAM para llevar a cabo el seguimiento de los casos derivados a los Planes de Empleo desde la Prestación PAISES.

8.4. PRESTACIÓN DE ATENCIÓN A LA FAMILIA O UNIDAD DE CONVIVENCIA Y A LOS MENORES Y JÓVENES (AFUC)

DEFINICIÓN

Esta prestación se ofrece a aquellas personas, familias o unidades de convivencia que tengan dificultades para atender adecuadamente las necesidades básicas de manutención, protección, cuidado, afecto y seguridad de sus miembros. Para ello se proporcionará desde los servicios sociales, a través del equipo de profesionales:

- Refuerzos necesarios, preventivos y promocionales de tipo educativo.
- Acompañamiento social, terapéutico o, en su caso, económico, de acuerdo con los requisitos que se establezcan en cada caso para que la persona o unidades familiares puedan atender adecuadamente a sus miembros.
- Potenciación de competencias y capacidades, tanto de las personas que tienen responsabilidad de atención de la unidad familiar de la que forma parte, como el resto de sus miembros para que todos ellos contribuyan de forma activa a que la unidad familiar sea el medio que permita que los individuos puedan desenvolverse con autonomía en el entorno comunitario.

ACCESO A LA PRESTACIÓN

Una vez que el expediente se encuentra en esta Prestación AFUC, derivado a través de la Prestación E.V.A., se procede a:

- Valoración del expediente en reunión de equipo formado por todos los profesionales de la prestación.
- Adjudicación del expediente a dos técnicos, trabajadora social y educadora social, los cuales se encargarán de su intervención.
- Recogida de información con instituciones y profesionales.
- Establecer itinerarios de intervención según la información que nos consta.
- Contacto con la familia a través de gestiones telefónicas entrevistas y visitas.

A partir de octubre, una Trabajadora Social de la Prestación AFUC, pasa a la prestación IO/EVA, con lo cual aumenta la carga de trabajo, al contar desde ese momento en la Prestación con una Trabajadora Social, y tres Educadoras de Familia, por lo que se decide que independientemente del perfil profesional (trabajadora social o educadora social), se asigne un técnico de referencia y otro de apoyo a cada expediente familiar.

La técnica encargada del caso, procede a la recogida de datos e información, posteriormente y en función de los resultados se inicia la valoración, estudio y apertura del diseño de intervención.

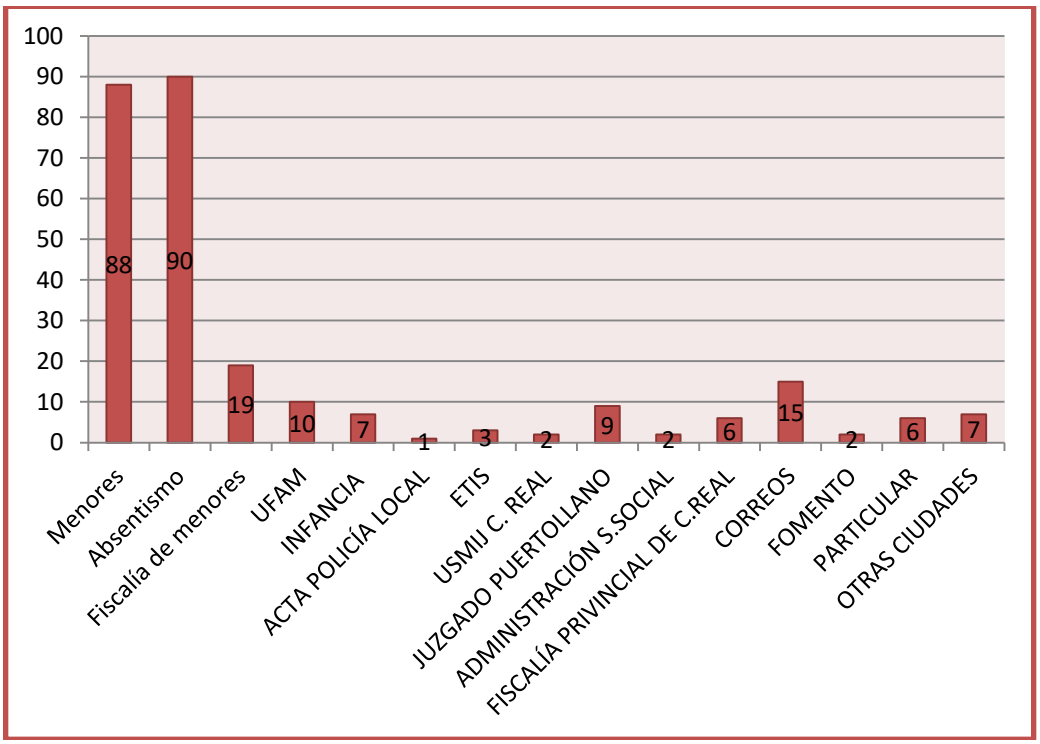
Tras la remisión de la incidencia de contagios por COVID-19, se retoman las visitas a los domicilios familiares adoptando las oportunas medidas de seguridad.

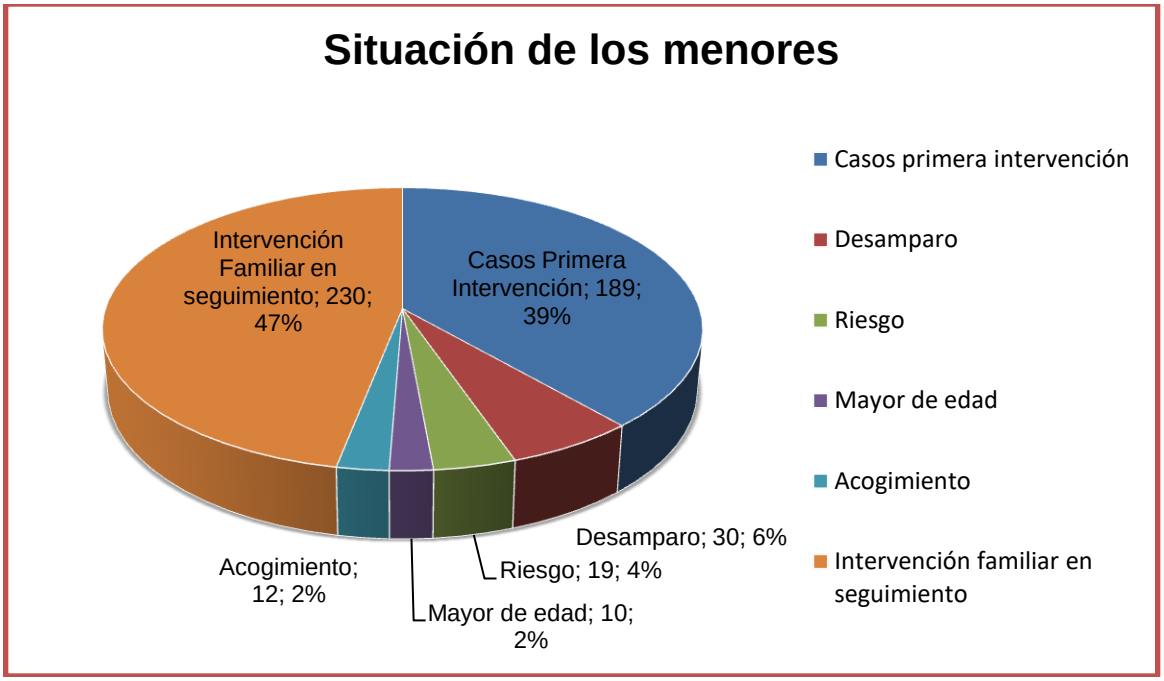
Las entrevistas pasan cada vez más de telefónicas a presenciales, realizándolas en el Centro Social Fraternidad, en una sala de reuniones habilitada para tal fin, dotándola de mamparas de protección, gel hidroalcohólico, y desinfección de superficies.

OBJETIVOS

- Favorecer el desempeño de las funciones de protección y socialización de la familia, tratando de incrementar el bienestar de todos sus miembros en el ámbito personal, relacional y físico.
- Mejorar las condiciones de convivencia familiar y las habilidades de atención y cuidado de los miembros de la unidad familiar para facilitar o posibilitar la autonomía de todos ellos.
- Apoyar a la estructura familiar para abordar situaciones de crisis, riesgo o vulnerabilidad familiar causada por dificultades en la relación y convivencia en todos o algunos de los miembros de la familia.
- Apoyar a la unidad familiar, en el ámbito socioeducativo solventando las dificultades que impidan o dificulten el acceso a la educación básica de los menores.
- Orientar a la familia o unidad convivencial en el establecimiento de vínculos positivos con el entorno, así como el fomento de la participación en actividades comunitarias.

PROCEDENCIA DE EXPEDIENTES EN INTERVENCIÓN





DIFICULTADES TÉCNICAS DURANTE 2021

Durante el año 2021 se han producido gran número de derivaciones de peticiones de informes sociales y/o técnico, 267 concretamente, desde distintas instituciones, así mismo se ha continuado con el trabajo de expedientes familiares en alta.

La situación del COVID-19 ha influido en las familias, deteriorando la convivencia y las relaciones, llegando a producirse situaciones de riesgo y /o desprotección de los menores, con lo cual la intervención a lo largo del año se va modificando en función de diversos criterios como el inicio de la intervención, el nivel de riesgo o la valoración del desamparo, todo ello conlleva definir tiempos y esfuerzos necesarios de cara a conseguir los objetivos del plan de intervención por los perfiles profesionales intervinientes, Trabajadora Social y Educadora Social.

El apoyo por parte de todos los técnicos de la Prestación AFUC al IO/EVA, y a la recepción de llamadas telefónicas ha supuesto un retraso en el trabajo.

La Prestación Familia ha bajado en personal disminuyendo el equipo de Técnicos: 1 Trabajadora Social y 3 Educadoras de Familia, lo que supone una carga de trabajo en estos profesionales y una demora importante en el inicio de los expedientes e imposibilidad de dar pronta respuesta al gran número de peticiones de informes que nos derivan provenientes de distintos organismos; Sección de Menores de la Delegación Provincial de Bienestar Social, Fiscalía Provincial, Fiscalía de Menores, Unidad de Salud Mental, ANAR, Unidad de Atención a la Familia y Mujer de la Policía Nacional (UFAM), centros educativos….

La estructura incompleta de personal en la Prestación AFUC ha dificultado la agilidad en la resolución de expedientes, así como la falta de un ordenanza que controlase el acceso a las dependencias del centro social, atención telefónica, la falta de personal administrativo para apoyar con tareas de ésta índole: Registro de entradas y salidas, archivar, realizar bases de datos, y sobre todo el traslado de una Trabajadora Social a la Prestación IO/EVA en el mes de octubre, lo que ha venido a aumentar la carga de

trabajo en el resto de Técnicos de la Prestación, y cambios en el proceso de intervención, al recaer el peso en una sola profesional, siendo casos de alta complejidad en los que sería necesario la implicación de dos técnicos.

La carencia de recursos materiales también ha ocasionado bastantes dificultades en el trabajo diario. Durante más de dos meses el centro de servicios sociales Fraternidad, ha carecido de línea de teléfono, impidiendo la posibilidad de contacto con nosotras de usuarios y organismos, instituciones, y a la vez imposibilitaba el acceso a los usuarios para citaciones y seguimiento y la coordinación con otros organismos.

Dificultades en la estructura general de departamento y derivación a la prestación.

Presión por entidades derivantes, con demandas urgentes, imposibles de atender en tan corto plazo de tiempo, generando situaciones de estrés en los profesionales.

La derivación masiva, desproporcionada e inapropiada de expedientes de absentismo escolar desde los centros escolares, y de Fiscalía de Ciudad Real, sobre menores absentistas y no matriculados, ha dado lugar a un desbordamiento del trabajo de la prestación, sin posibilidad de dar respuesta completa a toda ésta demanda.

Resaltamos que a pesar de esta sobrecarga de trabajo, desde la Prestación Familia **se han atendido todas las situaciones de desprotección y/o desamparo** comunicándolas formalmente a la Sección de Menores de la Delegación Provincial de Bienestar Social de Ciudad Real, así mismo, las demandas urgentes de particulares también han sido debidamente atendidas.

PROPUESTAS DE MEJORA DE LA PRESTACIÓN EN 2022

- *Redefinir el organigrama de Servicios Sociales, y competencia de perfiles profesionales.*
- Identificación de necesidades y nudos críticos en el trabajo diario, y procedimientos.
- Identificar los procesos a mejorar, mantener, impulsar y reformar.
- Potenciar el uso de la herramienta MEDAS, completar diariamente las distintas actuaciones realizadas por cada profesional.
- Implicación de los técnicos de la Concejalía de Educación en el desarrollo del protocolo de absentismo municipal.
- Realizar el trabajo desde el enfoque de equipo multidisciplinar, que propicie coordinación, apoyo y enriquecimiento técnico para abordar casos de alta complejidad.
- Intervenir de manera preventiva en situaciones en las que hubiese indicios de indicadores de desprotección en menores, lo que evitaría que se diese lugar a situaciones de mayor riesgo y/o desamparo.
- Trabajar en un contexto comunitario conjunto con las diferentes instituciones, que desconocen la realidad de la intervención en el contexto de menores en riesgo, creando una red comunitaria más amplia de trabajo en red con estos menores.
- Mejorar la utilización de protocolos así como consensuar criterios de trabajo coordinados con otras instituciones, centro escolar, centros de salud….
- Mejorar la coordinación con el equipo técnico de Protección de Menores.
- Contar con la figura del Psicólogo en la Prestación.
- Contar con un proyecto externo de supervisión, con el objetivo de reflexionar sobre las intervenciones realizadas, con la intención de que sean más productivas y de auto-cuidado profesional.

8.5. PRESTACIÓN DE DEPENDENCIA, MAYORES Y DISCAPACITADOS

DEFINICIÓN

El objeto es garantizar la atención, el acceso a los servicios y prestaciones económicas a personas dependientes, mayores y discapacitadas.

El Servicio de Ayuda a Domicilio es gestionado desde ésta Prestación, el cual proporciona un conjunto de atenciones orientadas a facilitar un entorno de convivencia adecuado y tiene como objetivo la prestación de una serie de atenciones a los individuos y/o familias en su domicilio de carácter personal, domestico y técnico.

El objetivo final es favorecer la permanencia normalizada en el entorno habitual de la persona usuaria y compensar los déficits de autonomía personal. Destinado a la población en general, aunque el colectivo mayoritario son personas mayores con dificultades para desenvolverse en la totalidad de las actividades básicas de la vida diaria.

ACCESO A LA PRESTACIÓN

Desde la Prestación IO/EVA, la trabajadora social de referencia recepciona la demanda, recoge la documentación, elabora el pre-diagnóstico y deriva el caso. Se inicia la canalización, valorando la idoneidad de la misma a la Prestación de Dependencia, Mayores, Discapacitados y Ayuda a Domicilio.

Recepcionadas las solicitudes derivadas, se realiza una primera valoración y estudio del caso para determinar las posibles prioridades por motivos de especial vulnerabilidad (mayores de 90 y menores de 6 años, situación de especial necesidad, urgencia del caso...) a la hora de hacer una prescripción técnica del mismo.

Posteriormente se concierta con el solicitante las correspondientes visitas domiciliarias y entrevistas para la elaboración del Informe Social. Se realiza el diagnóstico de la problemática, necesidades y recursos con una propuesta consensuada con la persona interesada y/o familia, orientándole al servicio o prestación más adecuado para la elaboración del Programa Individual de Atención (PIA).

Esta prestación ofrece un conjunto de intervenciones sociales a aquellas personas que tengan dificultades de autonomía para el desarrollo de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria.

El fin último del procedimiento de reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema, es el acceso a los servicios y prestaciones más adecuados para la persona dependiente.

Durante el año 2021, se ha continuado con un proceso de trabajo menos presencial, donde parte de las entrevistas han sido telefónicas, se ha reducido el número de visitas domiciliarias y muchos de los trámites se han realizado de forma telemática por la situación de riesgo o vulnerabilidad de los colectivos con los que se interviene. Seguimos haciendo uso del Teletrabajo, de forma más reducida y de acuerdo a lo establecido por el Departamento de Personal de este Ayuntamiento.

Con respecto a las personas que se encontraban asistiendo a los centros de día de discapacitados y al Servicio de Estancias Diurnas de mayores, también se han visto enormemente afectadas, tras los períodos de cierre temporal de los centros debiendo permanecer de forma permanente en sus domicilios y alterando en muchos casos la convivencia familiar al no aceptar ni ser capaces de entender ni asumir la situación. Esto ha conllevado búsqueda de otros recursos de atención.

Por la crisis sanitaria que aún estamos atravesando, la coordinación con el Sescam sigue siendo continúa siendo, tanto con los centros hospitalarios de C. Real y Puertollano, como con los Centros de Salud, intentando dar respuesta a las numerosas situaciones de extrema vulnerabilidad con las que nos encontramos. En numerosos casos también con la unidad de salud mental.

El acceso a la prestación de Ayuda a Domicilio se realiza exclusivamente por la Trabajadora Social, quien informa al usuario del servicio y tramita la solicitud, tras haber iniciado un procedimiento de reconocimiento de dependencia. Realiza la visita domiciliaria y emite el correspondiente Informe Social requerido para el alta en el servicio, en el que se establece la intensidad del servicio y las atenciones a prestar. Ejecuta las altas y bajas, ceses, suspensiones temporales y los incrementos y decrementos de intensidad horaria. Cumplimenta el baremo y modalidades de la prestación. Elaboración del plan de cuidados prescribiendo las atenciones y tareas tanto de carácter personal como domésticas como de carácter estimulador a llevar a cabo en el domicilio del usuario.

El servicio de Teleasistencia se ha visto incrementado en el presente año al encontrarnos con mayor número de personas en situación de vulnerabilidad, ya sea por su situación de dependencia, discapacidad, edad o aislamiento social, que han tenido que permanecer solas en su domicilio, sin poder contar con redes de apoyo familiar y/o social, con objeto de poder dar respuesta inmediata ante situaciones de emergencia, o de inseguridad, soledad y aislamiento.

Desde la Prestación se ofrecen los siguientes Servicios y Prestaciones:

SERVICIOS:

- Servicio de Promoción de la Autonomía Personal.
- Habilitación.
- Terapia ocupacional.
- Atención temprana.
- SEPAP.
- Promoción de la autonomía personal y prevención de la dependencia.
- Ayuda a domicilio.
- Teleasistencia.
- Centro de Día para personas con discapacidad.
- Estancias Diurnas para personas mayores.
- Atención residencial de carácter personal.
- Atención residencial de carácter permanente para mayores.
- Atención residencial para personas con discapacidad física e intelectual.

PRESTACIONES ECONOMICAS:

- Prestaciones vinculadas a servicios: destinada a financiar costes de servicios del catálogo.
- Prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar: de reconocimiento excepcional destinada a la financiación de gastos derivados de la atención prestada por cuidador no profesional.
- Prestación de asistencia personal: destinada a la financiación de la contratación de un asistente personal.

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

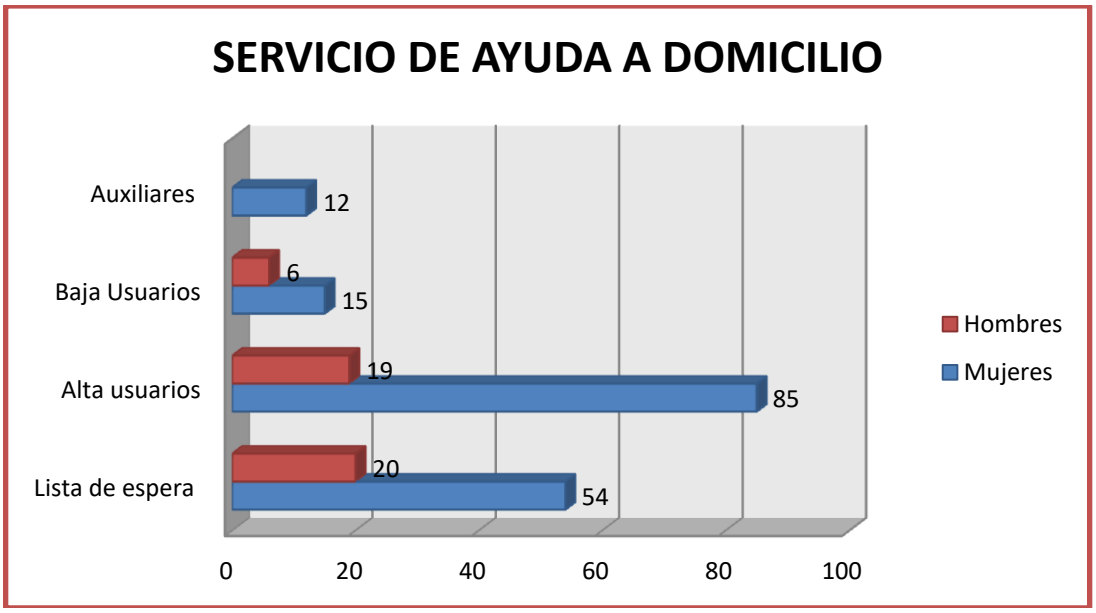
La vía de acceso al SAD es a través de la Ley de Autonomía y Atención a la Dependencia, resuelto en el Programa Individual de Atención (PIA) dictado por la JCCM.

La técnico encargada de la Prestación, comunica a la persona beneficiaria del servicio, la fecha de inicio y se les cita para la firma del Acuerdo de Incorporación. En la primera visita, se informa a la familia detalladamente de todos los aspectos relacionados con el SAD y se mantiene una reunión con la auxiliar de ayuda a domicilio, informándole de las tareas, días y horarios. Al comienzo del servicio, la responsable del SAD, acompaña a la auxiliar de ayuda a domicilio designada, para su presentación al usuario y la familia. En el domicilio se repasan tareas, horarios…

SEGUIMIENTO DEL SAD

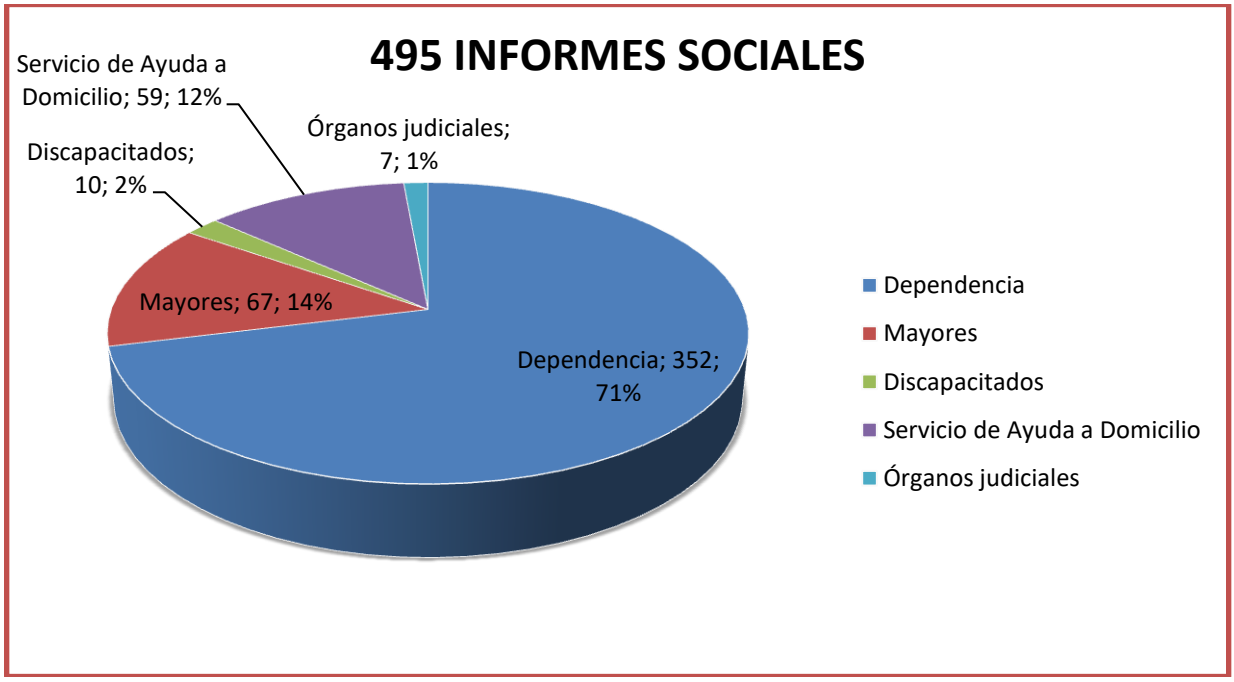
Una vez iniciado el servicio, se realiza el seguimiento del mismo mediante visitas domiciliarias por parte de la responsable del SAD, en todas las ocasiones que se requiera por las necesidades del mismo. Se mantiene una coordinación directa y periódica con las Trabajadoras Sociales de Dependencia y las Auxiliares de ayuda domicilio.

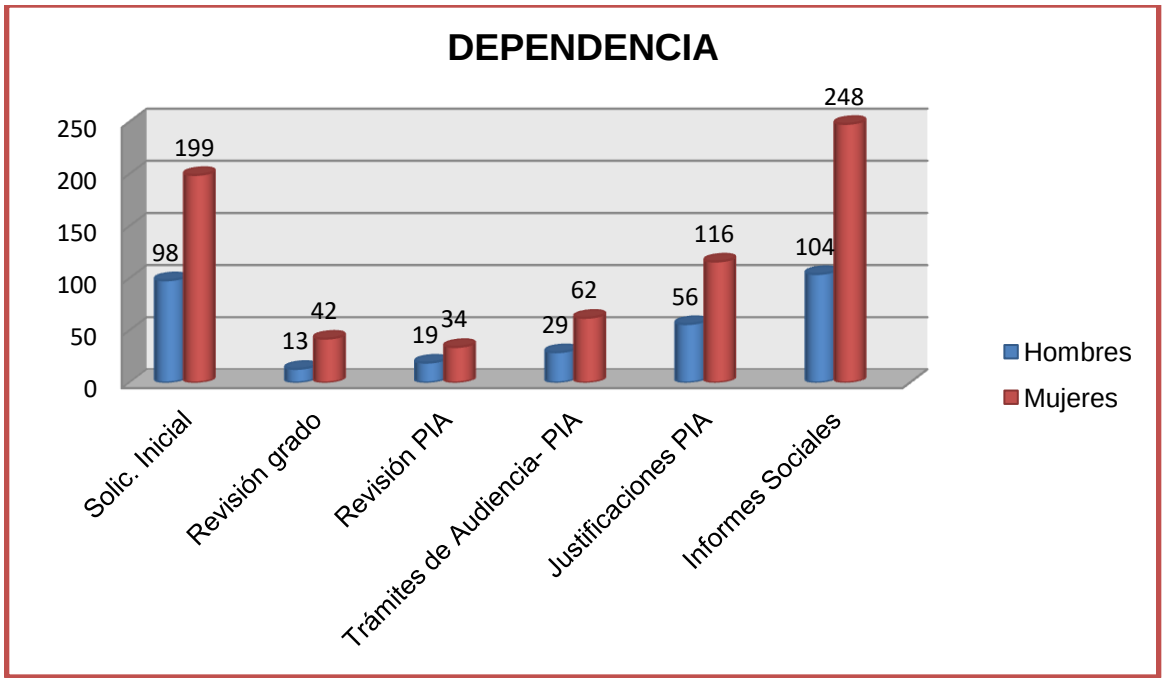
Para facilitar el seguimiento, las Auxiliares cumplimentan el parte semanal de incidencias que se les facilita, en el que consta el tiempo y las incidencias ocurridas en el desempeño de sus tareas de cada uno de los beneficiarios.



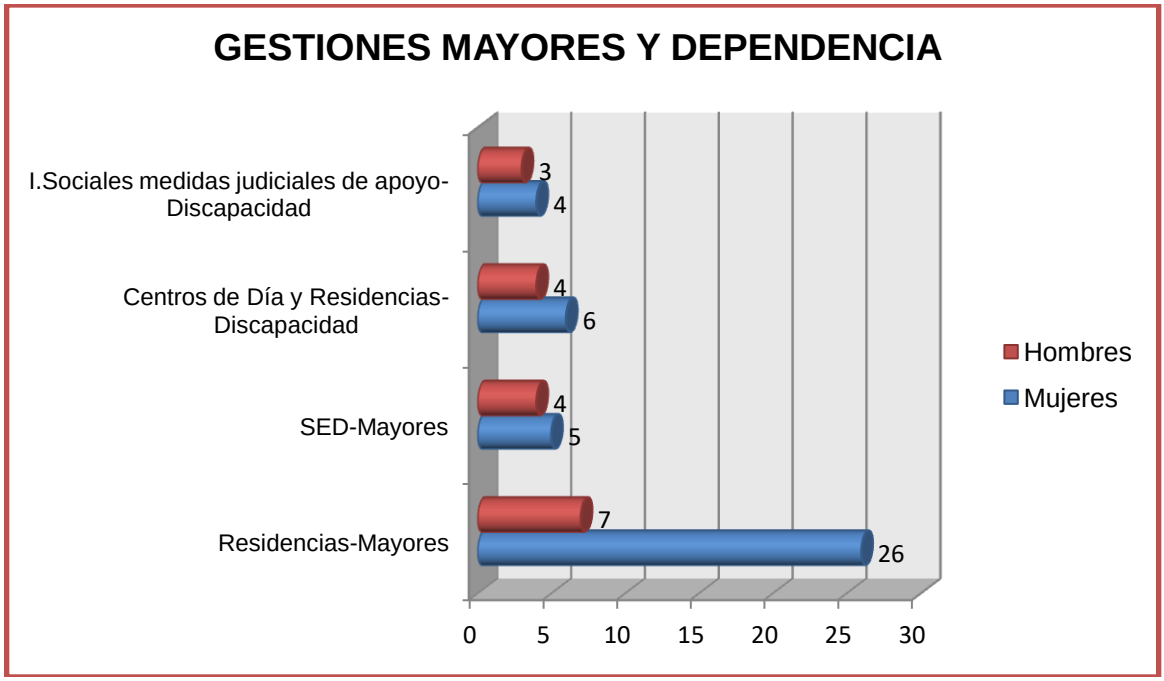
OBJETIVOS

- Facilitar los apoyos para la realización de las actividades básicas e instrumentales de la vida diaria a las personas y/o unidades familiares.
- Fortalecer el sentimiento de seguridad de las personas posibilitando su permanencia en el domicilio con una adecuada calidad de vida.
- Ofrecer apoyo a las personas cuidadoras que constituyen la red socio-familiar con el fin de favorecer el respiro familiar y evitar la sobrecarga.
- Valorar la capacidad de autonomía de la persona y su necesidad de apoyo para realizar las actividades de la vida diaria.
- Detectar, prevenir y atender las necesidades derivadas de las situaciones de dependencia, con el objetivo de promover la autonomía de las personas.
- Proporcionar protección y posibilitar la cobertura de necesidades básicas a través de los servicios y prestaciones del Catalogo de Dependencia.
- Potenciar la autonomía de las personas que se encuentran en situación de vulnerabilidad.
- Detectar, prevenir y en su caso, intervenir ante posibles situaciones de riesgo o desamparo.





Solic. Inicial: Solicitud inicial de reconocimiento de la situación de Dependencia
Revisión grado: Solicitud de revisión de grado de Dependencia.
Revisión PIA: Solicitud de revisión del Programa Individual de Atención (PIA).
Trámites de Audiencia-PIA: Gestiones de Trámites de Audiencia del Programa Individual de Atención (PIA) de Dependencia.
Justificaciones PIA: Justificaciones y documentación del Programa Individual de Atención (PIA) de Dependencia.
Informes Sociales: Informes Sociales al Servicio de Dependencia.



DIFICULTADES TÉCNICAS DURANTE 2021

Debido al volumen de la prestación por el elevado índice de población envejecida en la localidad, la demanda generada no se puede cubrir en su totalidad en los tiempos establecidos, provocando nuevos trámites innecesarios.

La elevada demanda y el escaso personal con el que cuenta la prestación, está provocando problemas de estrés y sobrecarga emocional en los profesionales, presión constante por parte de la población y de instituciones y organismos con los que trabajamos, al no poder atender toda la demanda en los plazos marcados.

El volumen de trabajo dificulta la coordinación continuada que requieren algunos de los casos con otros profesionales.

Desde el Servicio de Dependencia de la Delegación Provincial de Bienestar Social, nos solicitan un gran número de Informes Sociales de familias que no han sido tramitados por estos Servicios Sociales, careciendo de cualquier tipo de información sobre el caso, lo que genera mayor dificultad en la intervención y un incremento del trabajo.

La escasez de personal en la Prestación de IO-EVA, por las bajas laborales y jubilaciones de las Trabajadoras Sociales, ha repercutido en el resto de las prestaciones y en concreto a nuestra prestación, teniendo que atender casos de valoraciones iniciales por la urgencia del caso según criterios de la JCCM para expedientes de Dependencia (menores de 6 años y mayores de 90 años) y/o por situaciones de urgencia socio-sanitaria.

No se cuenta con personal de apoyo en el centro Mª Auxiliadora (auxiliar de control, auxiliar administrativo, ordenanza) repercutiendo negativamente en nuestro trabajo, al tener que asumir funciones que no son propias de nuestra profesión, sin poder prestar en muchas ocasiones la adecuada atención.

El registrar diariamente el elevado número total de actuaciones en la herramienta MEDAS (diseños de Intervención) de los casos, facilita la intervención pero incrementa considerablemente el trabajo diario.

En esta prestación se generan numerosas gestiones administrativas diarias (propias de un auxiliar administrativo) que son imprescindibles para la tramitación de los expedientes, lo que provoca un retraso en el trabajo y en el proceso de intervención que se requiere.

No contamos con centralita de teléfono en el centro Mª Auxiliadora, disponiendo de una sola línea de teléfono para las dos Trabajadoras Sociales. Este problema no ha sido resuelto hasta diciembre de 2021, tras la instalación de la misma.

Con respecto al Servicio de Ayuda a Domicilio, la no sustitución de las bajas laborales de las auxiliares ha generado un grave problema y desatención de los usuarios, con numerosas quejas por parte de estos.

La coordinación externa con otras instituciones (SESCAM), genera un incremento constante de trabajo.

A pesar de las dificultades señaladas, se ha atendido un gran número de demandas y de llamadas telefónicas así como de casos con urgencias socio-sanitarias favoreciendo la resolución de una cantidad importante de expedientes con su correspondiente prestación o servicio.

PROPUESTAS DE MEJORA DE LA PRESTACIÓN EN 2022

- Contar con la figura de otro trabajador social para apoyar a la Prestación y para coordinar el Servicio de Ayuda a Domicilio.
- Dotar de un personal mínimo y estable el Centro de Mª Auxiliadora (ordenanza, auxiliar de control y auxiliar administrativo) para el adecuado funcionamiento del mismo.
- Mejorar la coordinación con el resto de profesionales de las distintas instituciones socio-sanitarias con las que trabajamos.
- Potenciar la coordinación con la Dirección Provincial de Bienestar Social de Ciudad Real, comunicando las actualizaciones en materia.
- Mejorar la base de datos de la que disponemos actualmente, en la que se registre y refleje toda la información profesional para facilitarnos el trabajo diario de atención al ciudadano, el estudio de la demanda y la elaboración de las memorias anuales.

8.6. PROYECTOS EDUSI

DEFINICIÓN

El departamento de Servicios Sociales tiene asignada la elaboración, gestión y ejecución de dos líneas de actuación de la EDUSI de Puertollano, en concreto la LA9 y la LA11, ambas dentro del objetivo temático 9.

OJETIVOS

Durante el 2021 se ha creado un grupo de trabajo integrado por un miembro de cada una de las prestaciones que componen los Servicios Sociales que se ha encargado de definir qué proyectos dentro de los objetivos marcados en EDUSI son más necesarios llevar a cabo teniendo en cuenta el perfil y las necesidades de los ciudadanos, detectadas y valoradas por los profesionales de servicios sociales. Se han marcado los objetivos e ideas a llevar a cabo y se han perfilado los proyectos.

Posteriormente don técnicos son los encargados de recoger ese trabajo y plasmarlo en las expresiones de interés, informes de servicios sociales, pliegos, es decir, toda la documentación necesaria para la puesta en marcha del expediente ejecutor de los proyectos.

PROPUESTAS /OBJETIVOS PARA 2022

- Finalización de redacción de pliegos.
- Inicio de expedientes de contratación.
- Puesta en marcha de los proyectos que dan contenido a la LA9 y LA11.

8.7. CONCLUSIONES FINALES

La finalidad de los profesionales del ámbito social, trabajadoras sociales, educadoras sociales, psicóloga, es la prestación de un servicio profesionalizado que contribuya a mejorar la calidad de vida de sus usuarios/as. Para el desarrollo de su trabajo, es muy importante contar con un marco adecuado, unas infraestructuras adecuadas y un número de profesionales suficiente para responder adecuadamente al número y tipo de demandas de los/as ciudadanos/as de la localidad de Puertollano.

En estos dos últimos años crecen las ayudas, aprueban el Ingreso Mínimo Vital, las tarjetas monederos, se amplía la Renta Mínima de Inserción y las situaciones de emergencias sociales, ayudas al alquiler de vivienda, gestión de alternativas habitacionales frente a desahucios, cortes de suministros básicos de la vivienda, peticiones de informes institucionales, atención a menores, mayores, dependencia... pero este aumento de demandas no va, ni muchísimo menos, acompañado de un aumento en la plantilla para poder dar una respuesta eficaz que esté a la altura de las circunstancias...

La ciudadanía espera mucho tiempo para ser atendida por los/as profesionales de los servicios sociales debido al efecto embudo. Se le crea expectativas falsas en cuanto a la aplicación de los recursos sociales "disponibles" ya que éstos son escasos, sin tener en cuenta además que la valoración y aplicación de los mismos debe formar parte de un proceso de intervención social y de un acompañamiento, que debido al incremento de la demanda es imposible de sobrellevar por la falta de personal suficiente.

El resultado es una población mal atendida, que sufre el maltrato de la cadena eterna de atención y una sobre exposición para las personas profesionales de los servicios sociales que pagan dicho maltrato institucional con agresiones verbales y amenazas. A ello se une el volumen de trabajo que se les exige a las profesionales, que han triplicado su nivel de atención con la consiguiente disminución de la calidad y la sobrecarga que está repercutiendo en su estado de salud.

La profesional del trabajo social realiza una primera acogida a la persona usuaria y a partir de ese momento inicia una relación de ayuda basada en el acompañamiento. A lo largo de varias entrevistas, cuya duración debe oscilar entre 45 y 60 minutos, así como de visitas domiciliarias, va realizando un estudio de la situación sociofamiliar y del entorno comunitario, detectando potencialidades y necesidades en el seno de la unidad familiar y elaborando un diagnóstico social. A partir de ese momento diseña un Proyecto de Intervención sociofamiliar con una serie de objetivos y recursos idóneos, consensuados con los miembros de la unidad familiar, en función de la valoración que el profesional realiza.

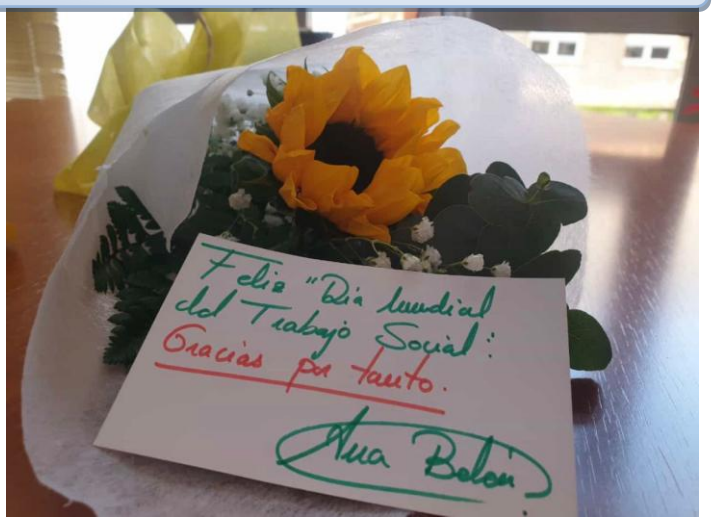
Por ello consideramos necesario reivindicar que el trabajo social que desarrollamos con cada persona usuaria requiere tiempo para poder llevar a cabo nuestra intervención social, y que ese valor, profesional y humano, es el principal recurso que aplicamos. Creemos necesario ponerlo en evidencia porque a nivel institucional y político se ha relegado al último plano.

La demanda social actual requiere un aumento urgente de profesionales en los Servicios Sociales, que puedan abordarla con calidad y con una ratio por profesional acorde que permita el desarrollo de su intervención social con rigor profesional, y no una dispensación descontrolada de recursos que lejos de dignificar a la persona usuaria, la convierte en sujeto pasivo de un asistencialismo que está destruyendo los Servicios Sociales del Ayuntamiento y a sus profesionales.

Agradecer a todas las profesionales del departamento de Servicios Sociales su implicación, dedicación, compromiso y esfuerzo, su estar siempre a pesar de las dificultades y su responsabilidad hacia el trabajo realizado.

9. ANEXOS

Celebración del Día del Trabajo Social
a iniciativa de la Concejala de Servicios Sociales
Ana Belén Mazarro Torres
16/03/2021



Fundación Laboral de la Construcción
Visita del Departamento de Servicios Sociales para conocer
las instalaciones y proyectos de la entidad.
09/06/2021

Minuto de silencio en las puertas de Gran Capitán
en apoyo a las víctimas de violencia
14/06/2021

Fundación Secretariado Gitano
Reunión de presentación de nuevos proyectos con
la Jefa de Sección y ETIS
07/09/2021

Pinardi
Reunión de coordinación con ETIS
28/10/2021

Fundación Secretariado Gitano
Reunión de coordinación con ETIS
28/10/2021

Cáritas
Reunión de evaluación de los itinerarios con ETIS
13/12/2021

Proyecto CREA Mediación
Sesión informativa a usuarios y ETIS
15/12/2021

Fundación Secretariado Gitano
Reunión de evaluación de los itinerarios con ETIS
21/12/2021

Fundación Laboral de la Construcción
Jornada de Puertas Abiertas con usuarios y ETIS
22/12/2021