

**MEMORIA VALORATIVA
SERVICIOS SOCIALES**

AYUNTAMIENTO DE:

CUENCA

AREA DE SERVICIOS SOCIALES:

AÑO:

2015

DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA AL QUE SE ADSCRIBE:

PRESTACIONES TÉCNICAS DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN
PRIMARIA

DENOMINACIÓN DEL PROYECTO:

PRESTACIÓN INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

1-DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

Breve descripción del proyecto. Valorar si se ha realizado conforme a lo inicialmente previsto.

Este proyecto tiene por objeto atender las demandas directas de la población o instituciones en el ámbito del término municipal de Cuenca; con el fin de darles a conocer los servicios y 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 dichas demandas para encauzarlas adecuadamente.

Todo el equipo de profesionales que conforman los Servicios Sociales Municipales de Atención Primaria (EAP) (Auxiliar de Atención al Público, Auxiliares Administrativos, Técnico de Gestión, Técnico PLIS, Educadores Sociales, Educadores y Trabajadores Sociales).

Cada profesional del equipo, dentro de las funciones específicas de su perfil, ha ejecutado las distintas actividades de desarrollo del proyecto.

2-POBLACIÓN DESTINATARIA Y PERFIL

Especificar la población objeto de intervención. Valorar si se adecua a lo inicialmente previsto.

Toda la población de la ciudad de Cuenca y pedanías.

3-OBJETIVOS OPERATIVOS

Descripción de objetivos, Resultados esperados, Resultados conseguidos, Indicadores.

OBJETIVO 1: Atender las demandas (*) directas de la población e instituciones del Sistema Público de Servicios Sociales o de otros sistemas

Trabajadoras sociales

Cálculo del nº total de demandas recibidas por parte del Programa de Apoyo Personal y Atención Individualizada: 4669*

*Demandas presenciales individuales (ais y domicilio)+demandas institucionales + demandas por escrito propio interesado

- **INDICADOR:** 1.1.- nº de demandas individuales/ nº total de demandas recibidas

Demandas individuales registradas en modulo IVO
1810/4669

1.2.- nº de demandas de instituciones/ nº total de demandas recibidas.
892/4669

Demandas resgistradas por escrito, via correo postal o correo electronico (peticiones de informe de valoración, de seguimiento, de coordinación relativa algún caso etc...).

1.3.- nº de demandas del Sistema de Servicios Sociales/ nº total de demandas recibidas 592/4669.

1.4.- nº de demandas del Sistema de Otros Sistemas de Protección/ nº total de demandas recibidas
58/4669*

Las demandas provienen de Fiscalía, consejería de Educación, colegio e institutos, ONGs.

1.5.- nº de demandas individuales recogidas en otro documento que no es IVO / nº total de demandas recibidas.

Demandas de informes propio interesado, solicitudes registradas:
302/4669

1.6. Nº de demandas presenciales/ nº total de demandas recibidas.
Entrevistas realizadas en el AIS recogidas en diseños de intervención en MEDAS. 4131/4669

Entrevistas realizadas en El domicilio recogidas en diseños de intervención en MEDAS. 549/4669

1.7. Nº de demandas telefónicas/ nº total de demandas recibidas.
Los sistemas de registro no han permitido recoger esta información.

(*) Se entenderá por demanda, consulta o petición, diferente de persona y usuario, ya que una persona puede formular varias demandas. Aunque una persona o unidad familiar ya este asignado a una prestación, puede efectuar demandas o peticione y se anotarán en esta prestación

DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO 2: Conocer el porcentaje de población que utiliza la prestación técnica de Información y orientación

• **INDICADOR:**

2.1.- Nº de personas atendidas/ Nº total de personas del municipio
4669/57949 personas

2.2.- Nº de instituciones atendidas / Nº total de instituciones del municipio

En cuanto a la información relativa a las Trabajadoras sociales:

Instituciones públicas Servicios Periféricos de Sanidad y Asuntos Sociales, Fomento, educación, SEPECAM, SESCAM, Colegios de Educación primaria, Institutos, Centros de salud, Hospital, Residencias de mayores.

O.N.G. (Cruz Roja, Cáritas Diocesana Cuenca, Jóvenes Unidos), Asociaciones (AFYDALCU, Fundación Madre, Vivir, Asociaciones vecinales etc.).

*** Se han atendido todas demandas realizadas por las diferentes instituciones públicas y privadas del municipio de Cuenca.

DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO 3: Encauzar adecuadamente las demandas recibidas

• **INDICADOR: 3.1.-**

Nº de demandas resueltas en primeras intervenciones/nº de demandas recibidas

Nº de demandas que requieren intervención y pasan a estudio y valoración/nº de demandas recibidas

El actual sistema de registro no ha permitido obtener este dato relativo a las trabajadoras sociales.

OBJETIVO 4: Establecer cauces y mecanismos de participación de la población atendida (blog y páginas informáticas/ buzones de quejas y sugerencias/ cuestionarios o encuestas de recogida,)

- **INDICADOR:** 4.1 .- nº y tipo de dispositivos establecidos para potenciar la participación
4.2.- nº y tipo de demandas y/o quejas recogidas.

Continúa funcionando el Sistema de recogida de quejas y sugerencias. El resto de mecanismos de participación están en desarrollo.

DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO 5: Mantener y/o incrementar la calidad del Servicio de Información y orientación a través del profesional de referencia.

- **INDICADOR:**

5.1.-Nº de profesionales de referencia existentes/nº de profesionales previstos

nº de profesionales de referencia: 9

Por el momento no se han previsto más profesionales

5.2.-Nº personas* atendidas por el profesional de referencia/ población total del municipio. 4669/59949

(Diseños de Intervención de referencia nuevos abiertos en 2015: 598. En la actualidad hay abiertos 6404). Actuaciones totales realizadas durante 2015 en diseños de referencia abiertos: 882).

- **INDICADOR:**

*No se puede explotar este dato ya que una persona puede ser atendida varias veces. Por tanto el dato es referido al número de demandas atendidas por los profesionales de referencia.

5.4. Nº de hombres atendidas por los profesionales del EAP/ población total del municipio. *

*Este dato no se puede obtener estadísticamente ya que en los diseños de intervención no se registran por sexos.
El dato IVO proporciona información por sexos pero no se corresponde con las personas atendidas o nº de atenciones sino por las demandas.

DESCRIPCIÓN DEL OBJETIVO 6: Conocer cuántas demandas se solicitan sobre prestaciones, recursos y proyectos del municipio, propias de los SS.SS de Atención Primaria.

• **INDICADOR:**

6.1. Nº de demandas de prestaciones que no precisan su incorporación a otros programas o prestaciones/ población total del municipio.

6.2. Nº de demandas de prestaciones que precisan su incorporación a otros programas o prestaciones/ población total del municipio

Para evaluar este objetivo se han considerado:

. Por una parte las demandas a las que se ha respondido con recursos de recursos propios del Ayuntamiento como derivaciones a otros programas del propio Ayuntamiento Ayudas de Acción inmediata (700), ayudas de Refuerzo: 76

. Demandas a las que se ha respondido con derivaciones o canalización a otros proyectos y programas, Prestaciones de Servicios Periféricos de Sanidad y Asuntos sociales etc.: 2555.

Además se han realizado 74 derivaciones a Escuela de verano que no aparecen con informe social Medas pero que han requerido modelo de valoración interna de derivación.

4-ACTIVIDADES

Actividades previstas, Actividades realizadas, Nº de participantes directos.

FASE DE ACOGIDA

- Recepción de la demanda bien por vía telefónica o presencial.
- Para una información más pormenorizada y a petición del usuario podrá ser atendido, mediante el sistema de cita previa con cualquier profesional del AIS.
- Existe un protocolo de atención a urgencias.
- Desplazamiento a las pedanías a demanda.

- Recepción de la demanda, normalmente en el despacho, aunque, en ocasiones en los domicilios y/o instituciones socio sanitarias, residenciales, educativas... grupos formales e informales, asociaciones... *
- Complimentación de solicitudes e información simple sobre prestaciones del sistema, con carácter finalista, sin informe social.
- Entrevista, tanto individual como familiar, grupal o comunitaria cuando sea preciso.

FASE DE DESARROLLO

- Información y orientación al usuario, familias, grupos y/o instituciones.
- Aproximación diagnóstica de la situación (establecimiento de la primera hipótesis diagnóstica y de las posibles alternativas)
Contextualización: explicación al usuario del proceso a seguir.
- Derivación a otros sistemas de protección, y servicios sociales especializados
- Registro y toma de datos en soportes informáticos (MEDAS) y documentales (PROPIOS DEL AIS).

FASE DE EVALUACION

- Explotación de datos estadísticos y análisis de los datos recogidos.

En relación a las actividades previstas y relativas al Equipo de Trabajadoras Sociales, las demandas han sido atendidas por el sistema que se había programado.

Sistema de cita previa para concertar una entrevista, al que se puede acceder presencialmente o vía telefónica, al que los ciudadanos tienen acceso a través de un teléfono gratuito.

Sistemas de atención a urgencias a través del cual se han atendido un total de 152 casos.

5-COORDINACIÓN INTERNA DEL EQUIPO

Valorar la dinámica de trabajo del equipo, así como la participación en el proyecto de los distintos profesionales.

Tipología. Tipos de reunión:

- Reunión de equipo: Se realizan con carácter semanal; durante este año se han mantenido 62 reuniones. De carácter ordinario.

- Reunión de casos: de carácter quincenal, se han llevado a cabo 34 reuniones.
- Reuniones entre diferentes proyectos del AIS para el seguimiento de casos: 28
- Reuniones de Responsables de proyectos con entidades (externas) que colaboren con ese proyecto:
 - SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (EULEN) (ver memoria SAD 2015)

6-COORDINACIÓN EXTERNA

Trabajadoras sociales

Para el desarrollo de proyectos con otras instituciones/entidades:

- Becas de comedor.
 - Ayudas de refuerzo al plan social de atención de los servicios sociales municipales.
- Reuniones de coordinación con C. Roja, Caritas, aldeas infantiles, Educación. etc

7 – PERSONAL DEL APOYO A PROGRAMAS

Valorar la necesidad o no de que continúe este profesional, en base a los resultados obtenidos.

- Auxiliares Administrativos.
- Auxiliar de Atención al público.

8-EFICIENCIA DEL PROYECTO

Valorar la adecuación entre los recursos humanos y económicos destinados a la ejecución del proyecto y los resultados obtenidos.

Como observamos existe un importante desfase entre el número de entrevistas registradas en medas, muy superior al año pasado, y en cambio las demandas registradas son inferiores.

No están registradas todas las demandas en el sistema MEDAS en el módulo IVO. No obstante es necesario señalar el importante incremento de informes sociales realizados (857) con respecto del año pasado, llegando por tanto a un total de 2555.

- En algunas zonas se ha seguido atendiendo a las personas en el plazo de quince días desde que solicitaron ser atendidos por lo que se ha mantenido con ello el compromiso que aparece en la Carta de Servicios, no así en otras que ha habido un aumento en la lista de espera en la atención.
- Es necesario tener en consideración que durante 4 meses ha habido una trabajadora social menos en el equipo por baja médica que no se ha sido cubierta.

- La atención a las urgencias sociales se ha realizado en el 100% de los casos, según las siguientes directrices:
 - Existe un espacio diario de lunes a viernes en la agenda de atención al público.
 - Servicio de mínimos: siempre hay al menos tres trabajadoras sociales.
 - Compromiso de calidad adquirido según la carta de servicios
 - Protocolo de atención a urgencias.
- El registro de datos en MEDAS introducidos en el módulo de expedientes familiares facilita el diagnóstico, la intervención, el seguimiento y la evaluación de los casos.
 - El apoyo desde el Departamento de Administración que venía agilizando todos los trámites y gestiones administrativas (en beneficio de mayor tiempo para el desarrollo de funciones específicas de las trabajadoras sociales), se ha visto afectado notablemente por la disminución paulatina desde el mes de junio de 2015 con la disminución de 3 auxiliares administrativos. Ello ha redundado en una menor fluidez de las gestiones que han afectado a las trabajadoras sociales incidiendo negativamente en el tiempo dedicado a funciones específicas.

- La utilización del envío electrónico para informes sociales a través de MEDAS continúa sirviendo para agilizar nuestro trabajo, el del departamento de Administración y de los propios beneficiarios por la reducción en los tiempos de gestión. Este sistema, además, permite el ahorro de material fungible.

- El apoyo jurídico recibido del Técnico de gestión nos ha ayudado a trabajar ciertos aspectos de la normativa legal que afecta a nuestro trabajo (derechos y deberes de usuarios, protección de datos...) agilizando respuestas de carácter legal.
- Las reuniones de casos continúan facilitando la unificación de criterios, el aprendizaje y supervisión profesional para la resolución de aquellos que han revestido mayor complejidad.

- El sistema MEDAS también ha facilitado los datos estadísticos necesarios para poder llevar a cabo la correspondiente evaluación.

9 – VALORACIÓN GENERAL DEL PROYECTO

Indicadores cuantitativos, cualitativos, dificultades, mejoras, propuesta de trabajo para el próximo año.

EVALUACIÓN CUALITATIVA

- En cuanto a la valoración de la situación de dependencia, continúa el elevado volumen de petición de informes sociales tanto de nuevas valoraciones como de revisión de grado y nivel, lo que limita la realización de los seguimientos de forma planificada, haciéndose únicamente a demanda del equipo de valoración, o de los propios dependientes y/o familiares. Con la entrada en vigor del Decreto 26/2013 que regula el reconocimiento de la situación de dependencia, se ha modificado el procedimiento, siendo los usuarios quienes previamente a solicitar valoración y reconocimiento de situación de Dependencia solicitan informe social en nuestras dependencias.
- Dentro de nuestra jornada laboral existen tiempos establecidos para la formación siendo la asistencia obligatoria. La formación recibida en líneas generales se ha ajustado y ha sido útil metodológicamente para el desarrollo de nuestro trabajo. Además todas las trabajadoras sociales al margen de nuestra jornada laboral estamos participando con motivación en actividades formativas en aras a mejorar nuestras competencias profesionales.
- La cohesión en el equipo de trabajadoras sociales genera buen clima laboral y facilita los procesos de trabajo.
- La figura de portavoz del equipo (ejercida por rotación cada cinco meses) supone una carga extra de trabajo para quien la ejerce (elaboración de actas, interlocución con la dirección y equipos internos del AIS, participación en otras reuniones,...). Su rol contribuye a organizar el grupo y cuenta con el respeto y empatía del resto del equipo.
- La asignación de funciones como responsables de proyectos a diferentes integrantes del equipo SIVO (Equipo Motor, S.A.D., etc.), aunque supone una doble carga de trabajo para ellos, enriquece al resto del grupo.

- La creatividad y motivación del equipo SIVO promueve la innovación, que se refleja en las propuestas de cambios de los procedimientos a la dirección del AIS, en el desarrollo de las sesiones de trabajo y en la sistematización del conocimiento.

Mediante el procedimiento de derivación del S.I.V.O. a otros proyectos del A.I.S. se está consiguiendo intervención basada en la corresponsabilidad y complementariedad para el abordaje integral del caso, entre la trabajadora social de zona y los profesionales que reciben el caso.

En cuanto al servicio

- ❖ N° de usuarios atendidos en AÑO ANTERIOR / N° de usuarios atendidos en AÑO EN CURSO. 4640/4669
- ❖ N° de coordinaciones realizadas con profesionales de las distintas prestaciones y proyectos del AIS 342.
- ❖ N° de demandas atendidas/n° de demandas recibidas Se han registrado en el I.V.O. 1810 demandas, 1653 corresponden a familia y menores, 44 a mayores y el resto a otros colectivos. Señalar que un gran número de demandas han sido registrado en el apartado familia/menores, como son los casos de dependencia (que podrían haberse registrado en mayores o personas con discapacidad) o personas de origen extranjero.
- ❖ N° de demandas registradas en MEDAS. 1810 demandas registradas.
- ❖ N° de Entrevistas 6569
- ❖ N° de gestiones telefónicas 925
- ❖ N° de gestiones 3013
- ❖ N° de urgencias sociales atendidas: 152
- ❖ N° de visitas a domicilio 549

Condiciones de prestación del Proyecto

- ❖ N° de Trabajadoras Sociales de Zona que se desplazan a los Centros Sociales n° de Trabajadoras Sociales de zona del AIS: 4 trabajadoras sociales lo que supone un 44%. Desde junio de 2015 toda la atención se realiza en la sede central del AIS.
- ❖ N° de entrevistas/ visitas a domicilio realizadas en las pedanías. A través del sistema medas se ha recogido en n° total de entrevistas en toda la localidad, incluyendo las pedanías sin desglose de las mismas: 549

Mejora de la calidad del servicio

- ❖ N° de actividades formativas del AIS: 8

- ❖ N° de sesiones/cursos/jornadas etc., formativas externas al A.I.S. :
3
- ❖ N° de reuniones de revisión y supervisión del Proyecto: 4
- ❖ N° de urgencias atendidas/n° urgencias solicitadas : 152/152
- ❖ N° de personas atendidas satisfactoriamente. No ha sido posible realizar el estudio de satisfacción de los usuarios.
- ❖ Grado de satisfacción en cuanto a la actitud de la T.S. No ha sido posible realizar el estudio de satisfacción de los usuarios.