

MEMORIA
DEL
CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES
DE
MÓSTOLES

AÑO 2015

ÍNDICE

1. <u>DATOS DE IDENTIFICACION</u>	2
2. <u>DATOS DE ATENCION/PROFESIONALES</u>	2
3. <u>PROGRAMA DE INFORMACION, VALORACION, ORIENTACION E INTERVENCION SOCIAL.</u>	
3.1. Información, valoración y orientación	3
3.2. Intervención sociofamiliar.....	4
3.3. Viviendas de paso.....	10
4. <u>PROGRAMA DE PREVENCIÓN, INSERCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL</u>	
4.1. Espacio de conciliación familiar	11
4.2. Intervención social con personas con discapacidad	15
4.3. Mediación intercultural.....	25
4.4. Intervención Social con Rentas Mínimas	28
4.5. Acciones Conjuntas con RAIS	31
5. <u>PROGRAMA DE FAMILIA Y CONVIVENCIA</u>	
5.1. Infancia y Adolescencia	33
5.2. Acogimiento familiar con familia extensa.....	36
5.3. Acogimiento residencial.....	38
5.4. Atención al menor	39
5.5. Coordinación y participación interinstitucional.	40
6. <u>PROGRAMA DE ATENCION DOMICILIARIA</u>	
6.1. Adaptación vivienda mayores	41
6.2. Respiro familiar	42
6.3. Servicio de Comida a domicilio	43
6.4. Servicio de Ayuda a domicilio	45
6.5. Teleasistencia Domiciliaria	47
6.6. Terapia Ocupacional.....	49
7. <u>PROGRAMA DE VOLUNTARIADO</u>	
7.1. Voluntariado de apoyo a los Servicios Sociales Municipales	50

1. DATOS DE IDENTIFICACION

		Nº de habitantes 2012	Nº habitantes 2013
Centro de Servicios Sociales	Móstoles	207.571	206.703
Nº de UTS/denominación	UTS 1		
Municipios a los que da cobertura	Móstoles		

2. DATOS DE ATENCION/PROFESIONALES

UTS	MUNICIPIOS O BARRIOS QUE COMPRENDE	PROFESIONALES QUE PRESTAN ATENCION	DIAS DE ATENCION: CUANTOS Y CUALES	HORARIO	HORAS SEMANA	LISTA DE ESPERA
1	MOSTOLES	26 trabajadoras sociales de atención primaria. 7 trabajadoras sociales en el Programa de Familia	Tres días: lunes, martes y jueves primera demanda (1 día x profesional). De lunes a viernes seguimientos	De 9 a 17,30 horas en turno de mañana y tarde, en primera demanda y en seguimientos.	7 horas y media por profesional	1 semana

PROYECTO DE INFORMACION, VALORACION Y ORIENTACION

El Proyecto de Información, Valoración y Orientación que se ha desarrollado durante el año 2015, en el municipio de Móstoles, ha ido dirigido a toda la población, siendo una continuidad al que se venía realizando en años anteriores.

Se ha dado atención al total de la demanda requerida en Servicios Sociales, realizando la orientación, gestión y movilización de recursos que en cada situación se precisara.

Objetivo. Atender a todos los ciudadanos que soliciten cita en los Servicios Sociales y acudan a la misma.

Los datos de las citas del Proyecto de Información, Valoración y Orientación en el 2015 son:

- Total de citas dadas por día y hora a usuarios sin intervención en Servicios Sociales **5.905**
- Total de citas atendidas 3.965
- Total de citas no presentadas 1.352
- Total de citas anuladas 588
- Total de usuarios atendidos **9.477**
 - Total de usuarios **nuevos** atendidos 6.156
 - Total de usuarios con expedientes anterior en Serv. Soc. 3.321

ALTAS DE EXPEDIENTES NUEVOS		
AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015
2102	1834	2199

En relación al año 2014 ha habido un incremento de 365 expedientes nuevos.

En el total de usuarios atendidos en relación al año 2014, han aumentado en 2076, que corresponden a usuarios que no habían venido con anterioridad a Servicios Sociales y otros que ya tenían expediente anterior en Servicios Sociales pero que su intervención estaba cerrada o terminada hace más de un año, según cuadro adjunto.

- Del total de usuarios nuevos 6156, los usuarios con nacionalidad española o inmigrantes son:

Inmigrantes 1.520 - Españoles 4.636

- La atención a las citas dadas en primera atención, ha sido a través de entrevista y visitas domiciliarias.

Entrevistas 3.891 - Visitas a domicilio 74

- Del total de atenciones se han atendido 47 por trámite de urgencia.

PROYECTO DE INTERVENCION SOCIOFAMILIAR

En el proyecto de Intervención socio familiar, durante el año 2015, se ha realizado acompañamiento social a las familias del municipio de Móstoles que por sus circunstancias particulares han requerido del mismo.

Tanto el sector como la edad de población atendida, ha sido indiscriminadamente a toda los sectores y edades de la población de Móstoles.

Los expedientes con que se ha intervenido en este proyecto son:

- Continuidad de años anteriores.
- Que han sido valorados en el Proyecto de Información Valoración y Orientación.
- Demandas institucionales que nos requieren de intervención de estos servicios.
- Expedientes que finalizan su intervención en el Programa de Familia pero siguen requiriendo apoyo social.

En cualquier caso, el principal recurso aplicado, ha sido el del propio Trabajador Social, que en algunas situaciones ha requerido la intervención conjunta tanto con el Educador Social, Psicólogo, Mediador, Asesor jurídico.

Durante este año además de la intervención individual con los expedientes, se han realizado sesiones grupales que no se tenían previstas:

- Proyecto de grupo llamado “Alimentación saludable”.
- Sesiones informativas grupales sobre convocatoria de ayudas en el alquiler.

En este espacio, también se ha dado cobertura a la Adenda que por Dependencia se nos tiene encomendadas las solicitudes de dependencia, a través de un equipo específico para ello.

En cualquiera de las situaciones anteriores, se han realizado las intervenciones que requiera el expediente tanto en actividad como en número. Además de tener una coordinación interinstitucional, tanto con las instituciones públicas, privadas y ONGs del municipio de Mostoles como de Comunidad de Madrid, además de con otros municipios.

OBJETIVOS

- 1. Objetivo. Mantener la intervención con la unidad familiar que requiera la misma durante el tiempo previsto, según diseño de intervención para conseguir el grado autonomía familiar que según la situación requiera.**

En relación a este objetivo, la intervención en el Proyecto de Intervención Sociofamiliar, ha sido:

- Expedientes

Total de expedientes en los que se ha intervenido en el 2015..... 7691

Total de expedientes nuevos, que se ha iniciado la intervención en el 2015.....2199

- Usuarios

Total usuarios en intervención durante el año 2015.....17689

Total usuarios de los expedientes nuevos.....5057

- Intervenciones

Total intervenciones abiertas en los expedientes en intervención.....16502

Total intervenciones abiertas de los expedientes que se ha iniciado la intervención.....4380

TOTAL DE INTERVENCIONES		
	AÑO 2014	AÑO 2015
T. INTERVENCIONES ABIERTAS	12835	16502
T. INTERVENCIONES ABIERTAS EXPEDIENTES NUEVOS 2015	4349	4308

- Perfil de usuarios

PORCENTAJE DE USUARIOS ATENDIDOS POR SEXO

VARON	42,36%
MUJER	57,64%
TOTAL	100%

- Perfil de usuarios por edades

PORCENTAJE DE USUARIOS ATENDIDOS POR EDADES

HASTA 0	0,69%
DE 1 a 6 AÑOS	8,54%
DE 7 A 12 AÑOS	8,63%
DE 13 A 18 AÑOS	6,08%
DE 19 A 30 AÑOS	11,82%
DE 31 A 50 AÑOS	29,87%
DE 51 A 65 AÑOS	13,43%
DE 66 A 80 AÑOS	10,76%
DE 81 A 90 AÑOS	8,34%
DE 91 A 100 AÑOS	1,79%
MAS DE 100	0,04%

Se mantiene el mismo perfil de grupos de edades que años anteriores.

- Las Intervenciones por sectores de población han sido:

PORCENTAJE DE INTERVENCIONES ABIERTAS POR SECTOR DE REFERENCIA

	TOTAL EXPEDIENTES 2015	EXPEDIENTES NUEVOS 2015
FAMILIA	39,30%	30,69%
INFANCIA	2,34%	1,49%
JUVENTUD	0,59%	0,67%
MUJER	3,06%	4,43%
PERSONAS MAYORES	17,93%	22,68%
PERSONAS CON DISCAPACIDADES	4,27%	5,36%
RECLUSOS Y EX-RECLUSOS	0,08%	0,14%
MINORIAS ETNICAS	3,79%	2,63%
PERSONAS SIN HOGAR	0,56%	0,47%
DROGODEPENDIENTES	0,15%	0,10%
REFUGIADOS Y ASILADOS	0,24%	0,59%
EMIGRANTES	0,11%	0,06%
PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL	0,28%	0,30%
ENFERMOS TERMINALES	0,09%	0,60%
OTROS GRUPOS EN SITUACION DE NECESIDAD	15,14%	17,77%
INMIGRANTES	12,08%	12,55%
TOTAL	100%	100,00%

2. Objetivo. Que la unidad familiar, reciba el apoyo tanto técnico como de recursos, según el contexto que precise.

Los resultados de las demandas realizadas por los usuarios que han acudido a Servicios Sociales durante el año 2015, los recursos aplicados y la actividad realizada para ello son:

- Grupo de demandas realizadas.

TOTAL DE USUARIOS POR GRUPOS DE DEMANDAS, AÑO 2015

	USUARIOS	PORCENTAJE
1. INFORMACION, ORIENTACION, VALORACION Y MOVILIZACION DE RECURSOS	5265	25,82%
2. PREST. Y ACT. APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y DE AYUDA A DOMICILIO	10029	49,18%
3. PRESTACIONES, ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	200	0,98%
4. PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL	542	2,66%
5. RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA	4355	21,36%
Totales	20391	100,00%

Las demandas realizadas por usuarios en Servicios Sociales se mantienen proporcional como en años anteriores, siendo los grupos mayoritarios las demandas de atención domiciliaria y las económicas.

- Grupo de recursos aplicados.

TOTAL DE USUARIOS POR GRUPO DE RECURSOS APLICADOS

	USUARIOS	PORCENTAJE
1 INFORMACION, ORIENTACION, VALORACION Y MOVILIZACION DE RECURSOS	5082	24,35%
2 PREST. Y ACT. APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y DE AYUDA A DOMICILIO	10474	50,18%
3 PRESTACIONES, ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	209	1,00%
4 PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL	666	3,19%
5 RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA	4440	21,27%
Totales	20871	100,00%

En los grupos de recursos aplicados van evidentemente en relación a las demandas que los usuarios plantean.

- Ayudas económicas gestionadas

Se han tramitado un total de **878** Ayudas económicas en el año 2015, resultando **184** ayudas más que en año 2014.

AYUDAS ECONOMICAS DE EMERGENCIA SOCIAL

	2015		2014	
	Nº	IMPORTE	Nº	IMPORTE
ALIMENTOS			7	696
AYUDAS COMPLEMENTARIAS	81	28580,3	67	21035,93
AYUDAS FAMILIARES	471	994381,15	325	655393,61
COMEDOR	13	5891	3	1598,54
GUARDERIA	5	3132	6	4645
HABITABILIDAD	7	4164	13	12055
PENSIONES	2	225	0	0
OTRAS AYUDAS (SUBSISTENCIA)	27	10016	34	41412
OTRAS AYUDAS (MEDICACION)	14	929,3	48	2913,67
OTRAS AYUDAS (DOCUMENTACION)	17	2050	12	561,5
OTRAS AYUDAS (TRANSPORTE)	63	3333,7	60	2966,2
OTRAS AYUDAS (VARIOS)	31	6558,83	41	8178,38
OTRAS AYUDAS (ALOJAMIENTO)	13	2388	4	474
OTRAS AYUDAS (SUMINISTROS)	37	4828,77	32	3968,94
OTRAS AYUDAS (COLONIAS URBANAS)	51	9912	0	0
VIVIENDA	31	60514,23	37	90194,62
TOTAL.....	863	1.136.904,28	689	846.093,39

- Además, se han tramitado 15 AEE para pago de residencias privadas, con un importe total de 45.344,62 €

En relación al año 2014 se observa que:

- Se ha producido un aumento significativo en el trámite de ayudas económicas, en el concepto de Ayudas familiares englobando las ayudas de alimentos que en este año no se han tramitado ninguna.
- Solo se han tramitado 7 Ayudas para habitabilidad, habiendo sido una reducción del 50%
- Muy significativo ha sido el número de ayudas que se han tramitado de medicación, en relación al año 2014 que se gestionaron 48 y en el 2015 solo 14, se considera que ha sido, porque la necesidad de cubrir medicamentos y vacunas, se ha incluido en la globalidad de las Ayudas económicas y no de forma concreta como medicamentos.
- En este año se han tramitado a diferencia del 2014 que no se realizó ningún trámite, el concepto de colonias urbanas, realizando un total de 51 ayudas

TIPOLOGIA DE LA POBLACION DE AYUDAS ECONOMICAS TRAMITADAS

	AÑO 2015	AÑO 2014
INMIGRANTE	364	329
NACIONALES	514	365
TOTAL	878	694

El aumento de 184 AEE tramitadas en relación al año 2014, se observa que proporcionalmente ha sido significativamente mayor en la población de nacionalidad española que en la inmigrante.

Los datos específicos de demandas y tramitaciones de Renta Mínima de Inserción, van en apartado específico para ello.

Objetivo. Dar cobertura y atención a la demanda de valoración de dependencia.

Durante el año 2015, se ha continuado con las valoraciones de dependencia en el municipio de Mostoles, los datos son:

- Total de agendas realizadas 9
- Total de solicitudes descargadas 1556
 - Valoraciones iniciales 1263
 - 1º Revisión 256
 - 2º Revisión 35
 - 3º Revisión 3
- Total de valoraciones realizadas 1333
- Total de incidencias 223
 - Por fallecimiento 71
 - Ingreso hospitalario o no situación basal 31

Del total de valoraciones, se han realizado 31 valoraciones a menores de 18 años.

La demanda de recursos por PIA ha sido:

○ SAD/TA	552
○ Centro de Día para mayores	94
○ Centro de Día para discapacitados	10
○ PECEF	190
○ Residencia para mayores	158
○ Residencia para discapacitados	5
○ PVS	52
○ Ta	6
○ No tramite de PIA	1
○ Pendientes	225

ACTIVIDADES

La atención a la población de Móstoles que ha acudido a Servicios Sociales con los perfiles antes citados, que han realizado las demandas y que se han dado respuesta con la tramitación y/o movilización de los recursos anteriormente detallados, han sido a través de la siguiente actividad.

1. Gestiones de atención individual

• Entrevistas	11088
• Visitas a domicilio	1293
• Visitas a domicilio dependencia	1333

2. Atenciones grupales realizadas:

• Proyecto de alimentación saludable:

Dirigido a 10 familias usuarias de Servicios Sociales, con hijos menores de 10 años, con escasas habilidades, hábitos saludables de alimentación y dificultades económicas.

○ Reuniones grupales	4
----------------------	---

• Sesiones informativas sobre convocatoria de ayudas al alquiler de vivienda.

○ Reuniones grupales	10
○ Número de asistentes por reunión	30

PROGRAMA DE VIVIVENDAS DE PASO

Se trata de ofrecer alternativa de alojamiento, durante un periodo de tres meses, prorrogable en caso de necesidad, a familias o personas solas, que por diferentes situaciones, se encuentran sin posibilidades de conseguir un alojamiento.

Se trabaja con las familiar durante su estancia de forma global en el conjunto de áreas económico, laboral, alojamiento, salud, documentación, al objeto de buscar otra alternativa de alojamiento más estable en el tiempo.

El recurso lo gestiona Cruz Roja de Mostoles, las familias son derivadas por Servicios Sociales y la intervención es coordinada por ambas Entidades.

OBJETIVOS

- 1.- Ofrecer alternativa de alojamiento a las familias en situación de necesidad.
- 2.- Posibilitar a las familias estrategias de normalización, autonomía económica y social.

En el primer semestre de 2015, se han realizado **9 derivaciones** al Proyecto de Viviendas de paso

- Se han realizado **9 entrevistas de valoración**.
- Han ingresado **6 unidades familiares** y un total de 9 personas (6 adultos y 3 menores)
 - Mujeres; 1 sola y otra con dos hijos menores
 - Hombres; 3 solos y uno con un hijo menor
 - Las tres restantes, tras la entrevista de valoración han sido desestimadas por: 1 por recurso alternativo y 2 no acepta las condiciones

Tras la **valoración** y derivación al recurso de alojamiento, se han realizado las correspondientes entrevistas de **coordinación** para valoración conjunta entre los técnicos de Cruz Roja y los de Servicios Sociales **y la derivación** a recursos de empleo y sanitarios

El **seguimiento** social de la intervención se ha llevado a cabo con las 6 unidades familiares que ingresaron y con las 3 cuyo ingreso no llego a producirse (dos hombres con hijos y una mujer sola).

- 4 familias han finalizado su estancia en el piso (media de dos-tres meses)
- 2 familias continúan en el recurso (un hombre y una mujer, con 1 y 2 hijos respectivamente)

ESPACIO DE CONCILIACIÓN FAMILIAR

OBJETIVOS OPERATIVOS y ACTIVIDADES

1. Prestar servicios adecuados en el espacio de Conciliación Familiar

Actividades:

- 1.1. Garantizar la atención y el cuidado de los menores que acudan al espacio de Conciliación con el mantenimiento adecuado de las instalaciones y personal necesario.
Se han atendido 29 Unidades Familiares (31 menores y 39 adultos).
El número de Entrevistas por parte de las educadoras del Espacio de Conciliación con las familias ha sido suficiente y satisfactorio.
A principio de año se ha incorporado el servicio de comedor para los menores, mediante una dieta equilibrada en dos modalidades: triturada y normal.
Las instalaciones se han mantenido en condiciones óptimas y el personal ha estado formado por una coordinadora, dos educadoras y diez voluntarias.
- 1.2. Elaboración de los procedimientos de actuación y de la metodología del espacio de Conciliación
Se han revisado los procedimientos de forma trimestral para adaptarlos a los cambios que se han producido. La metodología se considera adecuada al Recurso.
- 1.3. Realizar entrevistas de admisión de los menores propuestos para el proyecto
Se han realizado entrevistas en el 100% de los casos derivados que cumplen requisitos.
34 entrevistas de admisión. No todos los entrevistados han participado en el recurso. Algunos han comunicado después que no estaban interesados en el mismo. También por no adaptarse su situación familiar al objeto del dispositivo.

2. Valorar los protocolos de derivación que realizan los profesionales de S. Sociales al espacio de Conciliación para adjudicar las plazas de forma rigurosa

Actividades:

- 2.1 Planificación de los procedimientos para realizar las derivaciones, estableciendo los plazos para su realización.
La planificación conjunta de las entidades intervinientes ha servido para cumplir con los plazos de los procedimientos.
- 2.2 Revisión por parte de los responsables de ambas Entidades (C. Roja y S. Sociales) de los protocolos derivados por los profesionales
Los protocolos han sido revisados por ambas Entidades de forma conjunta o separada, dependiendo de los casos, la cumplimentación de los mismos ha sido adecuada en la mayoría de los soportes.

- 2.3 Actualización bimensual de la bases de datos de los menores asistentes.

La base de datos ha sido actualizada en plazo (cada dos meses)

- 2.4 Coordinación con los trabajadores sociales derivantes.

La coordinación con los trabajadores sociales ha sido muy cercana y ágil, utilizando el correo electrónico para hacer llegar el protocolo con prontitud, de manera que los ciudadanos sean atendidos y valorada su situación, lo antes posible, de manera que el recurso pueda ser utilizado de forma inmediata.

3. Facilitar a las familias la realización de Tareas encaminadas a la resolución de su problemática.

Actividades:

- 3.1 Derivación de las madres/padres a los talleres de búsqueda activa de empleo y de formación en general.

Se ha trabajado con 11 madres/padres en itinerario inserción laboral o BAE, mediante derivación de los mismos a dispositivos de Empleo y principalmente al taller de Cruz Roja.

- 3.2 Derivación de las madres/padres a los cursos de aprendizaje de español.

4 padres/madres han sido derivados a CEPA Agustina de Aragón y a Pablo Picasso. El aprovechamiento del Recurso ha sido bueno

- 3.3 Derivación de las familias que lo necesiten a orientación jurídica administrativa.

No ha sido necesario realizar derivaciones a este recurso.

- 3.4 Entrevistas personalizadas con las familias para orientación en pautas educativas

Se han realizado 20 entrevistas a 12 unidades Familiares. Las pautas educativas que se han dado han ido en la línea de alimentación, vacunaciones y orientación sobre límites y normas de actuación con los menores en el entorno familiar.

4. Fomentar el desarrollo de redes sociales informales

Actividades:

- 4.1 Apoyo a los grupos informales

El apoyo a los grupos informales se ha realizado mediante derivación a recursos generales municipales. No obstante se han observado pocos debido al paso ocasional de algunos menores por este recurso, al no coincidir las familias en el tiempo y en el espacio.

5. Favorecer la conciliación de la vida laboral y social de las familias mono parentales

Actividades:

- 5.1 Prioridad de acceso a las plazas del taller, para las familias monoparentales con empleo o realizando cursos de formación interesantes para su incorporación laboral

Se ha mantenido la prioridad de acceso

Se ha visto un importante incremento de utilización del recurso por parte de familias nucleares, en las que trabaja uno de los progenitores pero el otro hace búsqueda activa de empleo.

6. Establecer coordinaciones institucionales para el seguimiento de las familias.

Actividades:

- 6.1 Programación mensual de reuniones de los responsables de las Entidades (C. Roja y S. Sociales)

Se han mantenido reuniones presenciales cada tres meses entre las Responsables de ambas Entidades. Así mismo se ha mantenido contacto telefónico y correo electrónico diario y semanal cuando ha sido necesario.

- 6.2 Planificar encuentros con los profesionales de ambas entidades (responsables, trabajadoras sociales y educadoras)

Se han planificado encuentros cuatrimestrales presenciales entre la responsable de Cruz Roja y las trabajadoras sociales. Igualmente el contacto telefónico y de correo electrónico ha sido frecuente.

DATOS CUANTITATIVOS:

Nº usuarios: 70 usuarios (31 menores y 39 adultos).

Por sexo: 14 niños y 17 niñas. Destacan dos nacionalidades: 34% tienen nacionalidad española y el 17% de los menores son de nacionalidad marroquí. Le sigue en importancia Guinea Ecuatorial con un 14%

BAJAS, ALTAS Y REALTAS.

Durante el año 2015 se han producido 18 bajas, terminando a 31 de diciembre con 14 niños/as en activo y 22 adultos.

De los 70 **usuarios** 26 son **varones (37,14 %)** y 44 **mujeres (62,86%)**. De **11 nacionalidades** diferentes (**España** destaca con **más de 2/3** de los usuarios).

FAMILIAS: durante el año se ha intervenido con **29 unidades familiares.**

Monoparental: **12**. Nuclear: **16**. Padres separados: 1

NACIONALIDADES DE LOS PADRES, MADRES Y MENORES

NACIONALIDADES	H	M	TOTAL
BOLIVIA	1	2	3
UCRANIA	1	5	6
NIGERIA	2	4	6
CAMERÚN	1	0	1
ESPAÑA	9	15	24
GUINEA ECUATORIAL	3	7	10
MARRUECOS	5	7	12
MOLDAVIA	2	1	3
GUINEA BISSAU	1	1	2
SENEGAL	0	1	1
EL SALVADOR	1	1	2
TOTAL:	26	44	TOTAL: 70

7- RECURSOS.

a.- Humanos:

1 coordinador, 2 educadoras, 10 voluntarias.

b.- Espacios:

Un módulo habilitado y acondicionado para la estancia y cuidado de niños/as. Los menores disponen de 3 aulas, 2 baños adaptados, un comedor y office para la comida, y un patio exterior adaptado para el juego infantil. También se dispone de un despacho equipado con las herramientas necesarias para la gestión del proyecto (ordenador y teléfono).

PROGRAMA DE INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD DEL MUNICIPIO DE MÓSTOLES

Objetivo 1.- Seguir prestando el servicio de integración sociolaboral para personas con discapacidad.

Actuaciones:

- 1.1- Realización de entrevistas de valoración de empleabilidad, información y asesoramiento.
- 1.2.- Inclusión en la bolsa de empleo.

Indicadores:

1. Mantener la media de personas entrevistadas para alta de los últimos tres años (100).
2. Gestión documental de las altas.
3. Revisión semestral y anual.

Procedimiento:

El Programa de Integración Sociolaboral, (más adelante PIL) se establece una metodología basada en las siguientes fases:

Fase 1.- Acogida: <i>citación de candidatos</i>
Fase 2.- Evaluación inicial de candidatos: <i>proceso de valoración y orientación a través de entrevistas sociolaborales, seguimientos de los candidatos inscritos en la Bolsa.</i>
Fase 3.-Prospección del mercado laboral: <i>proceso de captación y búsqueda de ofertas, análisis de puesto de trabajo y sensibilización.</i>
Fase 4.- Proceso de Inserción: <i>recepción y gestión de ofertas de empleo, selección y encaje de candidatos a la oferta.</i>
Fase 5.-Seguimiento Laboral: <i>seguimiento de ofertas, selección y seguimiento de candidatos.</i>

La fase 1 y 2 corresponden al objetivo 1 y en él se desarrollan actividades que se llevan a cabo a lo largo de todo el año.

En la fase 1 “Acogida” se establece el primer contacto con los usuarios. Para ello, debe solicitarse una cita previa llamando por teléfono o acercándose a las dependencias del PIL.

El acceso al recurso puede realizarse a través de dos vías;

1. por derivación de otros servicios, entidades o recursos municipales,
2. por iniciativa propia.

Los requisitos establecidos para poder acceder al programa y ser dados de alta son los siguientes:

- a. Poseer certificado de minusvalía superior al 33% o/y resolución de incapacidad permanente por el INSS.
- b. Estar empadronado en Móstoles.
- c. Ser mayores de 16 años.
- d. Estar dado de alta en INEM como demandante de empleo.

La fase 2 “Evaluación inicial de candidatos” corresponde a la realización de entrevistas de valoración y orientación de empleabilidad de los candidatos que acceden al Programa. Los técnicos elaboran una valoración de empleabilidad siguiendo un formulario. Una vez que la persona reúne los requisitos de empleabilidad, es dada de alta en la base de datos (perteneciente a Servicios Sociales del Ayuntamiento de Móstoles y gestionada por personal técnico de la Entidad Grupo AMÁS). Los datos personales y los documentación adjuntos queda almacenados en los archivos del Ayuntamiento de Móstoles amparados bajo la LO 15/1999 de 13 de diciembre protección de datos de carácter personal.

El usuario/a que pasa a formar parte de la bolsa de empleo es asignado con un número de expediente. Si la persona no reúne los requisitos establecidos es orientada a otros recursos más adecuados en función de las circunstancias o sus necesidades.

Datos:

Nº de personas nuevas dadas de alta durante 2015	120
--	-----

Resultado:

- Este año se han realizado un total de 120 altas nuevas lo que supone un logro en el objetivo. El PIL sigue siendo un recurso muy solicitado y de referencia en empleo para los ciudadanos de Móstoles.
- Todas las altas han quedado registradas y se han llevado la gestión correspondiente según el procedimiento establecido.
- Se ha realizado un control semestral de datos en el mes de junio de 2015.
- Para el año 2016 seguiremos dando continuidad al objetivo y marcaremos nuevos indicadores.

Objetivo 2.- Retroalimentar permanentemente la relación orientación/usuario con el seguimiento de las personas dadas de alta en el programa.

Actuaciones:

2.1.- Realización de seguimientos de usuarios.

2.2.- Elaboración del itinerario de inserción sociolaboral personalizado.

Indicadores:

1. Realizar dos acciones de seguimiento con el 90% de los candidatos dados de alta el año anterior (131).
2. Gestión documental.
3. Revisión semestral y anual

Procedimiento:

Este objetivo corresponde a la fase 2 donde se marcan actividades de seguimiento periódico de usuarios, bien sea a través de teléfono o de manera presencial, que han sido dados de alta en la bolsa durante este año o en años anteriores. Se desarrollan a lo largo de todo el año.

En la realización de los seguimientos los técnicos hacen una revisión, valoración y/o supervisión de acciones que la persona está llevando a cabo en su propio proceso de búsqueda de empleo (BAE).

Se sigue dando criterios de prioridad para los seguimientos debido a la gran cantidad de usuarios inscritos en bolsa. Estos son:

- 1.- seguimiento por iniciativa propia de los usuarios/as,
- 2.- seguimiento por valoración técnica del profesional.
- 3.- obligación de los técnicos de mantener al menos 2 seguimientos con el 90% los usuarios que fueron inscritos en el año 2014.

Datos:

Nº de seguimientos telefónicos	1216
Nº de seguimientos presenciales	139
Nº de personas derivadas a formación	26
Nº de Itinerarios elaborados	259
Nº de candidatos dados de alta en 2014 a los que se le ha hecho al menos 2 seguimientos.	127

Resultado:

- Los datos de seguimiento telefónico siguen siendo muy elevados por lo que consideramos que el PIL se mantiene activo en cuanto a retroalimentación, técnico-usuario y viceversa.
- Con los seguimientos presenciales se lleva un tratamiento más pormenorizado con la persona. Es necesaria una citación previa para establecer un proceso de nueva valoración, orientación, modificación y asesoramiento.
- Hemos seguido manteniendo una estrecha colaboración con Grupo Amás enviando a personas a formación concretamente al departamento de formación de la Red de apoyos al empleo de Grupo Amás. Se trata de usuarios que hemos valorado que se encuentran en una fase pre-laboral y que es necesario trabajar con ellos habilidades sociolaborales previas a la contratación. También hemos realizado derivaciones de usuarios a CDM formación, academia sita en Móstoles que imparte certificados de profesionalidad en colaboración con la Oficina de Empleo.
- Los itinerarios de inserción realizados son seguimientos presenciales de candidatos/as que requieren una mayor orientación en el proceso de BAE. Estos pueden ser usuarios nuevos (expedientes de apertura en 2015) o usuarios con número de expediente antiguo (los que ya fueron dados de alta entre 2006-2014). Cualquier candidato/a puede solicitar un nuevo seguimiento/itinerario aunque su valoración y alta hayan sido hace años. El número de itinerarios realizados sigue siendo elevado 259, por lo que los técnicos consideran que es fundamental revisar los itinerarios de una manera continuada para conocer en qué fases se encuentran los usuarios.
- Para el cumplimiento del objetivo era necesario realizar dos acciones de seguimiento, con al menos, el 90% de los candidatos dados de alta en el año 2014. Durante este 2015 hemos

llevado al menos 2 seguimientos con 127 usuarios del año anterior por lo que el objetivo se ha cumplido.

- Todos los seguimientos, itinerarios se han registrado en la base de datos y se ha llevado un control semestral de objetivos.
- Para el año 2016 seguiremos dando continuidad al objetivo marcando nuevos indicadores.

Objetivo 3.- Gestionar las ofertas de empleo recepcionadas.

Actuaciones:

- 3.1.- Gestión de las ofertas recibidas.
- 3.2- Envío de candidatos a ofertas.
- 3.3- Control de inserciones laborales.

Indicadores:

- 1. Gestionar el 100% de las ofertas recibidas.
- 2. Realizar al menos 50 inserciones laborales al año.
- 3. Gestión documental de las ofertas recibidas.
- 4. Revisión semestral y anual.

Procedimiento:

Este objetivo corresponde a la fase 4 “Proceso de Inserción”. Las fases 3, 4 y 5 están muy relacionadas entre sí y se llevan a cabo casi a la misma vez. Sus actividades se desarrollan a lo largo de todo el año.

Cuando nos llega una oferta de empleo se realizan la recepción y gestión de la misma. El equipo técnico, tras una búsqueda exhaustiva en la base de datos de perfiles adecuados a la oferta, elabora un listado de candidatos/as que le hace llegar a las empresas para que éstas realicen su proceso de selección. Pasado un tiempo aproximado de una o dos semanas se establece un seguimiento con la empresa y con los candidatos/as para conocer el resultado del proceso final, solicitándoles que nos remitan un repórter o devolución debidamente cumplimentada y motivado (Fase 5 Seguimiento Laboral).

Datos:

Nº total de ofertas recibidas	131
Nº de ofertas gestionadas	114
Nº de ofertas <u>no</u> tramitadas.	17
Nº total de candidatos enviados a ofertas en 2015	574
Nº total de inserciones laborales	86

Resultado de las Ofertas:

- Se han recibido un total de 131 ofertas de empleo.

- Todas ellas han sido gestionadas tal y cómo estaba establecido en nuestros objetivos. Si bien es cierto que algunas ofertas (17), no han sido tramitadas; Esto significa que los técnicos han valorado que la oferta no reúne las condiciones mínimas para enviar a candidatos, acogiéndonos al decálogo de buenas prácticas desarrollado durante este año.
- El número de candidatos enviados a ofertas durante el 2015 es de 574, lo que supone un porcentaje de posibilidades a los candidatos de encontrar empleo. Sin embargo, teniendo en cuenta el número de inserciones obtenidas 86 hace que reflexionemos sobre la dificultad de inserción con las que se encuentran muchas personas con discapacidad. Cabría realizar una reflexión más pormenorizada del tipo de ofertas existentes en el mercado actual, sus condiciones y sus requisitos para el acceso.

Resultados de Inserciones laborales:

- Las inserciones laborales en 2015 han sido de 86, lo que supone que el objetivo marcado para este año se ha cumplido, y se ha incrementado respecto al año anterior. Este objetivo sigue siendo uno de los mayores retos para los técnicos debido a la situación económica y social en la que nos hallamos así como las condiciones laborales existentes de las ofertas.
- Para el año 2016 seguiremos dándole continuidad a este objetivo y estableceremos vías para colaborar en la mejora de las condiciones laborales de las ofertas que recibidas.
- Realizamos un análisis más detallado de las de las inserciones de 2015 a través de los datos obtenidos

Por sexo:

Hombres	43
Mujeres	43

Edad:

Menores de 25 años	10
Entre 25 y 45 años	44
Mayores de 45 años	32

Tipo de discapacidad:

Física	48
Intelectual	20
Enfermedad Mental	12
Auditiva	3
Visual	3

- La contratación de mujeres y hombre está totalmente equiparada.
- Sigue siendo mayor el número de inserciones laborales de personas con discapacidad física, aunque también es cierto que existe mayor número de personas con discapacidad física registradas en la Comunidad de Madrid, y más concretamente en Móstoles, que del resto de discapacidades. Muchas personas con discapacidad intelectual y enfermedad mental necesitan un apoyo específico de empleo y el resto de discapacidad tanto la auditiva como la visual requiere de manera indispensable una adaptación al puesto de trabajo por lo que dificulta más su inserción laboral.

- La edad de las contrataciones sigue siendo más elevada en el rango de entre los 25 y 45 años, pero también es verdad que ha aumentado con respecto a otros años la contratación en mayores de 45 años, más concretamente entre los 45-55 pues personas mayores de 55 años tienen muy difícil el acceso al mundo laboral. Con respecto a los menores de 25 años, la contratación es muy inferior. Una posible y objetiva causa es que no contamos con personas jóvenes en la bolsa.
- Este objetivo al completo ha tenido una revisión semestral en junio de 2015.
- Seguiremos dando continuidad a dicho objetivo para el próximo 2016 quizás añadiendo algún requisito que nos haga mejorar las inserciones laborales no en cantidad sino en calidad de la contratación.

Objetivo 4.- Realizar prospección de mercado para captación de ofertas de empleo y sensibilización.

Actuaciones:

4.1.-Acciones de contacto con nuevas empresas.

4.2.- Seguimiento a empresas contactadas en años anteriores.

Indicadores:

1. Visitar al menos 50 nuevas empresas.
2. Mantener el contacto (presencial, telefónico o vía email) con al menos el 80% de empresas contactadas en 2014.
3. Revisión semestral y anual.

Procedimiento:

El proceso de búsqueda de ofertas de empleo se engloba dentro de la fase 3 “Prospección del Mercado Laboral”. Lo que se realiza en esta fase son actividades de captación y valoración de empresas, que en principio, podrían ser susceptibles de incorporar personal con discapacidad en su plantilla. Se llevan a cabo a lo largo de todo el año. El objetivo es el de descubrir oportunidades y yacimiento de empleo, identificar las necesidades de empresas, conocer la estructura productiva en la que desarrollan su actividad, proporcionarles información acerca del PIL como recurso, dar a conocer nuestra actividad y características del servicio y de los usuarios/as de la bolsa, y sensibilización y /o asesoramiento sobre la contratación de personas con discapacidad. Si se valora la empresa de manera positiva, se concierta una entrevista con el departamento de recursos humanos al que se le envía mediante email la información del programa. A partir de aquí, las empresas nos envían sus ofertas de empleo. Desde el momento en el que se realiza una captación, ésta empresa queda registrada en nuestra base de datos.

Datos:

Nº de empresas nuevas de 2015	52
Nº de empresas del 2014 contactadas	69
% de empresas del 2014 a las que se ha realizado al menos un seguimiento.	100%

Nº de visitas presenciales a empresas en 2015	67
Nº de contactos telefónicos con las empresas en 2015	348
Nº de contacto por email con la empresa en 2015	525

Resultado:

- Se han realizado 52 contactos con nuevas empresas, por lo que el cumplimiento de dicho objetivo se ha conseguido. Reflexionamos sobre el mercado actual y llegamos al análisis de que el funcionamiento de las empresas para contratar a una persona con discapacidad es contar con una entidad social de empleo mediadora a través de proyectos de colaboración. Esta realiza la contratación de las personas con discapacidad de manera directa con ellos e indirecta con la empresa, por tanto, la efectividad no está en visitar muchas empresas sino conocer qué entidad social lleva a cabo los procesos de selección para la contratación. Se trata de empresas de servicios, CEE, ó Entidades sin ánimo de lucro. Más abajo detallaremos el listado de empresas con las que hemos mantenido contacto directo y con las que hemos obtenido resultado en la prospección, sensibilización e inserción laboral. El riesgo aquí se encuentra en la calidad de las contrataciones y las condiciones laborales de las ofertas.
- De las acciones que se llevan a cabo con estas entidades, la que mejor nos resulta para mantener contacto de manera más fluida y coordinada, es a través del email o por teléfono.
- Para el año próximo seguiremos con este objetivo centrándonos más en la efectividad de las acciones más que en la cantidad y estableceremos actuaciones que nos desarrollen el análisis en profundidad de las situaciones actuales del mercado laboral.
- Este objetivo ha tenido una revisión semestral. Todos los datos que utilizamos y necesitamos referentes a empresas están recogidos en base de datos.

Objetivo 5.- Difundir el programa.

Actuaciones:

5.1.- Actualización del material disponible.

5.2.- Difusión del material por diferentes recursos.

Indicadores:

1. Relación de Acciones.
2. Revisión semestral y anual.

Procedimiento:

Esta actividad se lleva a cabo a lo largo de todo el año. La difusión del PIL se dirige principalmente a las empresas, entidades, asociaciones, fundaciones, etc con las que mantenemos contacto, y con recursos municipales como agencias de colocación de Móstoles EMPESA. Se realiza a través de diferentes vías pero la más utilizada es el email y el teléfono. Tras esta toma de contacto se envía documentación del PIL, consiguiendo así dos objetivos al mismo tiempo: difundir el programa y ahondar en el contacto con la entidad.

La documentación utilizada para la difusión a las empresas es la siguiente:

- Carta de Presentación del Programa.
- Tríptico informativo.
- Cuadro de resumen de la LISMI para la contratación de personas con discapacidad.

En este apartado nos centraremos más ahora en la difusión que realizamos a recursos municipales ya que los datos de difusión coinciden con los datos de visitas y seguimientos contemplados en el apartado anterior. Sí que es cierto que aquí especificaremos las empresas visitadas.

Resultado:

- Se han llevado a cabo más acciones de difusión vía e-mail, esta es una de las fórmulas que más eficacia da en estos momentos ya que las empresas o entidades tienen una mayor capacidad de respuesta a través de ella.
- Hemos realizado visitas presenciales a recursos municipales con la idea de actualizar y refrescar la existencia del programa.
- Desglose de empresas a las que hemos hecho difusión:

Empresas/Entidades

- Temporing ETT
- Cogesa
- Servicios Empresariales Asociados
- Almacenes Sancho
- Albie
- SBC Outsourcing
- Celima
- Grupo Atenea
- Alema Limpiezas
- Asys Asistencia, seguridad y servicios
- Multiservicios Epraim
- Alcesa

- Servicios Integrales Sanitarios
- Grupo CCS
- Alsuma
- Ingesan
- Ilunion
- Mostoles Empresa
- Ahumados Domínguez
- Aperitivos Medina
- Dispatching
- Avícola Ricfrisa
- Cash Display
- Conalsa
- Colegio Nuestra Señora del Carmen
- Conalsa
- Embalajes VI Cartón S.L.
- Equipo Postal
- ESET Servicios Auxiliares
- Fundación Adecco
- Residencias Sol y Vida
- Galo Ayuda a Domicilio
- Grupo Sifu
- Interlabora CEE
- Ibermática Social
- Interserve
- Laborplus
- Limpiezas y servicios Salamanca
- MPO
- ABM Rexel
- Alfisan
- Tiendas Blanco
- Iniciativas Sedox S.L.
- Residencia Vitalia Leganés
- Fundación Cares
- ProsercorFam
- Garnica
- Stardraw CEE
- Repsol
- Pascual
- PSA Peugeot Citroën
- CLH
- Gempleo
- Barrera S.L

Recursos Municipales

- C.P. Miguel de Cervantes (PCPI)
- Centro Cultural Joan Miró
- Centro Base nº 4
- SEPE
- ASOSEM
- Hospital HM Móstoles
- CEPA Agustina de Aragón
- Centro Cultural Caleidoscopio
- Asociación de Vecinos “Los Rosales”
- Asociación de Empresarias de Móstoles
- Junta de Distrito nº 2
- Fundación Tomillo de Móstoles
- Rais Fundación
- Cruz Roja Española de Móstoles-Navalcarnero
- Cáritas Diocesana
- Asociación Punto Omega
- Agencia de Colocación Empleamos
- CRL Móstoles

Objetivo 6. Mejorar la calidad del empleo de las personas con discapacidad a través de la selección de ofertas que garanticen condiciones laborales dignas.

Actuaciones:

6.1.- Elaboración de un decálogo de buenas prácticas que recoge criterios de cumplimiento en las condiciones laborales y sirve a los técnicos para seleccionar ofertas de calidad.

CATÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS EN LA SELECCIÓN DE OFERTAS RECIBIDAS EN EL PIL.

1. Que las condiciones laborales cumplan criterios de legalidad.
2. Que el salario sea digno. Entendiendo como digno, un salario que cubra las necesidades básicas de la persona y le permita una estabilidad económica que fomente su desarrollo como individuo en sociedad.
3. Que no prevalezca criterios únicos de productividad en la contratación de las personas con discapacidad ni de cumplimiento único de la Ley, sino criterios centrados en la persona y su desarrollo personal y profesional.
4. Que sea una empresa con medidas socialmente responsable.
5. Que no se de acciones únicas por parte de la empresa de reclutamiento. Si no que las ofertas gestionadas estén enmarcadas en un puesto concreto.
6. Que se demuestre que la contratación de la persona con discapacidad es para un puesto real con contratación más o menos estable, evitando mano de obra que sea utilizada para realizar trabajo productivo y luego termine en periodos de prueba no superados.
7. Que las condiciones laborales estén acorde con el salario; lejanía en el puesto, jornada laboral, etc.

PROGRAMA DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL

A pesar de que la Administración Local tiene unas casi nulas competencias en materia de extranjería, sí que las tiene en materia de servicios a las personas y juega un papel fundamental como administración cotidiana y de proximidad para el conjunto de la ciudadanía. Es en esta vertiente de administración cercana a la gente y a la realidad de la población que el Ayuntamiento de Móstoles ofrece, a través de Servicios Sociales, una propuesta de integración y de convivencia con respecto al conjunto de la ciudadanía.

En este sentido Servicios Sociales quiere continuar dando una respuesta al fenómeno y llegar a ser un instrumento útil en la gestión armoniosa de la diversidad en el municipio y en la desaparición de las desigualdades entre colectivos y personas independientemente de su origen o cultura.

Desde el año 2002, Mediación Intercultural hace de enlace entre las personas de origen extranjero y los autóctonos, con el fin de favorecer una convivencia intercultural y un conocimiento y enriquecimiento entre las distintas partes.

Las acciones mediadoras se realizan desde las necesidades de otros profesionales, ante las necesidades y demandas de los usuarios y como complemento a las actuaciones que desarrollan los profesionales de referencia.

Éstas se llevan a cabo a nivel individual y grupal, a través de la interpretación de claves culturales, la información sobre existencia de redes formales y/o informales, en el conocimiento de las estrategias propias de cada colectivo, sobre formas de relacionarse en el entorno social, entre otros; y para realizar una intervención social conjunta y complementaria.

Se realizan acciones mediadoras para la población del municipio y en las relaciones que se establecen en el tejido social. Éstas se llevan a cabo a nivel comunitario.

Las acciones mediadoras están dirigidas a la gestión de conflictos desde la prevención y regulación de los mismos, y se desarrollan en distintos ámbitos, educativo, sanitario, vecinal, vivienda, familiar, convivencial, jurídico-administrativo.

La mediación intercultural es una práctica específica que puede aumentar el aprovechamiento de la riqueza que supone la diversidad cultural, ayudar a favorecer la integración social de la población inmigrante extranjera que reside en un lugar determinado -en este caso el municipio de Móstoles- acercando los problemas y necesidades de ese segmento de la población a la población autóctona, superando las barreras lingüísticas, socio-culturales y jurídicas y potenciando su participación en el barrio.

También es importante tener en cuenta los conflictos sociales que puedan derivarse del choque cultural; pero en las relaciones interétnicas, además de factores culturales (pautas, normas, valores, lengua, religiosidad, visión del mundo) pesan factores idiosincrásicos y situacionales (jurídicos, familiares, etc.) y es en todas estas situaciones donde la mediación intercultural interviene para ayudar a entender y a manejar estas problemáticas de la mejor manera posible, acercando a las partes a una mayor comprensión y a una mejor convivencia.

OBJETIVOS:

- 1- Asesorar y orientar a los profesionales en aspectos específicos del colectivo.**
- 2- Realizar intervención socio-familiar con familias inmigrantes.**
- 3- Facilitar la integración de personas de origen extranjero a través de intervenciones grupales.**
- 4- Observar la realidad social donde se están produciendo relaciones sociales en contextos de multiculturalidad significativa.**

Actividad Acompañamiento social

- Entrevistas: 64, VD: 5, Gestión telefónica: 35,
- Reuniones: 6
- Documentación: 2
- Informe social: 1
- Actividad colectiva: 0
- Gestión de recursos: 1
- Nota informativa: 39
- Hoja de notificación: 0
- Informe derivación: 0
- Coordinación: 27
- Acompañamiento al usuario: 10
- Comunicación telemática: 47

Actividad Apoyo al Profesional

- Entrevistas: 64
- VD: 2
- Gestión telefónica: 49
- Reuniones: 10
- Documentación: 0
- Informe social: 3
- Actividad colectiva: 0
- Gestión de recursos: 1
- Nota informativa: 1
- Hoja de notificación: 17
- Informe derivación: 152
- Coordinación: 23
- Acompañamiento al usuario: 2
- Comunicación telemática: 47

Se ha realizado el 100% de los apoyos solicitados por los distintos profesionales del Centro; los apoyos se han realizado a través de la coordinación interdisciplinar y, en algunos casos, se realizaron entrevistas individuales o conjuntas, visitas a domicilio, acompañamientos y/o gestiones en instituciones

Para llevar a cabo las intervenciones grupales, se han realizado 26 sesiones programadas en todo el año 2015.

Han asistido un total de 237 personas.

Se organizó una Jornada sobre Protección Internacional en las que participaron las siguientes Instituciones públicas y Asociaciones: Hospital Univ. de Mostoles, Centros de Salud, EOEP, Estadística, OAR, Brigada de Extranjería, Ayto de Alcorcón, Escuela de Adultos Pablo Picasso, Hacienda.

Asociacionismo: Rumanos, Fundación Cruz Blanca, Médicos del Mundo, ASTI-Getafe, Asesoría Jurídica CC.OO., CEAR, ACCEM, Cruz Roja, SEPE.

Se continúa con el Proyecto de Intervención Comunitaria con Escuela Permanente de Adultos Pablo Picasso, demanda institucional basada en las situaciones planteadas por los alumnos en la propia aula de Alfabetización y/o clases de castellano para extranjeros; Por otra parte, se ofrece un dispositivo de apoyo a las docentes, con el que se pretende facilitar la normalización administrativa de los alumnos, facilitando información de recursos sociales y apoyo técnico entre profesionales.

INTERVENCIÓN SOCIAL CON RENTAS MINIMAS

OBJETIVOS OPERATIVOS:

1. Realizar intervención socio-familiar con las familias solicitantes y preceptoras de la RMI.

Actividades:

1.1. Realización de entrevistas familiares:

Se han atendido un **50% más** de las familias previstas, llegando a un número aproximado de **800 familias** preceptoras de RMI y 406 familias solicitantes. Han sido atendidos mediante entrevistas y visitas a domicilio y se ha realizado el seguimiento social de las mismas. Se ha tramitado ayudas a un 25% de las familias.

1.2. Realización de visitas a domicilio:

Se han realizado visitas a domicilio al 25% de las familias en seguimiento en Servicios Sociales. En algunos casos se han movilizado ayudas para reponer mobiliario ó electrodomésticos. También para apoyo en el pago de los suministros.

1.3. Tramitación de Ayudas Económicas de Emergencia a perceptores y solicitantes:

Se han tramitado el 100% de las ayudas económicas solicitadas por diferentes conceptos. Principalmente destacan las ayudas familiares: destinadas a solventar las necesidades básicas de subsistencia de los usuarios durante el tiempo de espera de la concesión de la Renta mínima y destinadas también a complementar la cuantía de la RMI en el caso de los perceptores.

2. Mantener actualizados los expedientes RMI en sistema informático RMINWEB

Actividades:

2.1 Revisión mensual de los listados enviados por la comunidad de Madrid (PII vencidos, ETHOS, etc.)

Se revisan los listados enviados por la Comunidad con el fin de solventar cualquier incidencia reflejada en los mismos.

2.2 Coordinación con las profesionales

La coordinación con las profesionales que lo han requerido ha sido cercana y se ha realizado en un corto periodo de tiempo de espera desde la demanda.

3. Realizar un análisis comparativo anual de la evolución de la RMI en nuestro municipio.

Actividades:

3.1 Recogida de datos relevantes de RMI (solicitudes en espera, concedidas, extinciones, etc.)

Se han recogido semestralmente el total de los datos relevantes y se ha realizado el estudio comparativo con respecto al año pasado

3.2 Estudio de los datos y comparación entre los dos últimos años.

Se han estudiado los datos recogidos de los dos últimos años con el fin de llegar a una evaluación cuantitativa y cualitativa de dichos datos.

4. Conseguir la incorporación y participación progresiva de las personas y familias, con las que se interviene, en los recursos normalizados del municipio.

Actividades:

4.1 Derivación de los usuarios a los diferentes recursos

Asistencia del 50% de las familias perceptoras a diferentes talleres de empleo, alfabetización digital, clases de español, charlas de salud.

También se les ha derivado y realizado el seguimiento en los siguientes recursos y Proyectos coordinados desde Servicios Sociales:

- Espacio de Conciliación Familiar (C. Roja)
- Programa (PAFI). Apoyo escolar de menores (C. Roja)
- Punto y seguido. Apoyo escolar de menores (RAIS)
- Centro materno -infantil. Apoyo maternidad (RAIS)

5. Mantener coordinaciones periódicas con Proyectos de RMI: RAIS, PUNTO OMEGA Y SENDEROS.

Actividades:

5.1 Revisión de los listados remitidos por los distintos Proyectos de RMI

Se han revisado mensualmente el 100% de los listados y se ha mantenido contacto por correo electrónico para las incidencias que han surgido. El nivel de cumplimiento ha sido satisfactorio. Coordinación fluida con los profesionales.

5.2 Comunicación mensual de incidencias a los profesionales

La comunicación ha sido fluida entre los coordinadores de los tres proyectos de RMI y la Responsable y Trabajadoras Sociales de Servicios Sociales. Se ha realizado a través de correos electrónicos diarios y mediante listados de asistencia y ausencias de los usuarios a los Proyectos proporcionados por los coordinadores de los mismos. La responsable del Programa de RMI ha organizado los encuentros entre los profesionales de Servicios Sociales y las distintas Entidades organizando los mismos por fechas y horarios lo cual ha resultado una intensa tarea teniendo en cuenta que hay más de 300 usuarios en coordinación.

El resto de derivaciones han tenido como objetivo prioritario el empleo y la formación: Agencia de Colocación de Empesa, Proyecto Fundación Adecco, Cursos de formación de Caritas, Proyectos de Empleo de Cruz Roja, proyecto de inserción laboral para personas con discapacidad.

6. Realizar coordinaciones con otras entidades del municipio públicas y privadas, para conseguir una intervención conjunta con resultados más integradores. (Cruz Roja, Educación, Salud, Caritas, Agencia de colocación, etc...).

Actividades:

6.1 Programación de espacios de coordinación

En el mes de Junio del 2015, se ha creado una RED de Entidades, con el fin de aunar actuaciones y criterios con respecto a los colectivos más desfavorecidos de nuestro municipio, sobre todo en el área de empleo y Formación. Este espacio está resultando de gran utilidad dada la diversidad de colectivos que está abarcando. Las diferentes Entidades están intercambiando información para conseguir actuaciones complementarias intentando así no duplicar servicios.

CUADRO COMPARATIVO	2013	2014	2015
• Número de expedientes percibiendo RMI	483	617	801
• Rentas concedidas	82	188	204
• Expedientes tramitados de RMI	361	288	406
• Expedientes archivados por CM	45	112	170
• RMI denegados	51	114	161
• Expedientes pendientes de resolución	515	230	316
• Extinciones	31	41	47
• Suspensiones temporales	5	12	40
• Suspensiones cautelares	29	18	50
• Levantamiento de suspensiones	25	32	30

Análisis comparativo de los últimos años:

Ha aumentado casi en un 25% el número de expedientes percibiendo Renta. También ha aumentado en un 40% aproximadamente el número de nuevos expedientes tramitados durante el año lo que supone también en consecuencia el aumento de los expedientes pendientes de resolución.

Se han podido contabilizar el envío desde Servicios Sociales de 1257 incidencias de los diferentes expedientes a lo largo del año.

Tanto los expedientes archivados como los denegados han aumentado con respecto al año pasado, igualmente las suspensiones temporales y cautelares.

Las causas principales de las incidencias emitidas por Comunidad de Madrid con respecto a los expedientes de RMI son:

- Las extinciones: Empezar a contar con recursos económicos suficientes y no acreditar el mantenimiento de requisitos una vez transcurridos 3 meses desde la suspensión cautelar.
- Las suspensiones: Percibir nuevos ingresos y pérdida de los requisitos para mantener el derecho a la prestación.
- Archivados: No haber presentado en el plazo de diez días la documentación requerida.
- Denegados: No acreditar carencia de recursos para hacer frente a las necesidades básicas.

ACTUACIONES CONJUNTAS CON RAIS

OBJETIVOS:

1. Mantener e incrementar la autonomía de las personas que se encuentran en situación de exclusión social a través de un acompañamiento psicosocial y laboral intensos.

Actividades:

1.1 Diseñar itinerarios de inserción con personas que viven en la calle en situación de grave exclusión
A lo largo de este año hemos tenido a 100 personas incorporadas (73 hombres y 27 mujeres) con los que hemos diseñado los itinerarios de inserción correspondientes. Se han producido a lo largo del año 17 altas y 25 bajas (16 por cumplimiento de objetivos, 5 por falta de asistencia y 4 por fallecimiento).

1.2 Realizar entrevistas a las personas de este colectivo.

A lo largo de todo el año hemos realizado 201 entrevistas en despacho.

1.3 Programar cursos y talleres

Se han realizado los siguientes talleres:

- **Taller de Habilidades Sociales centrado en la comunicación: 5 personas.**
- **ReCICLOtaller: A lo largo del año han participado en el taller 10 personas. Hemos realizado dos talleres abiertos para los vecinos, uno dentro de Expo Comercio 2015 y otro dentro de las fiestas alternativas de Móstoles de septiembre. También hemos participado a lo largo del año en las Bici Críticas que se han realizado en el municipio.**
- **Fútbol Calle: A lo largo del año han participado 12 usuarios y 6 voluntarios, hemos inscrito al equipo en la Liga Municipal de Fútbol Sala, hemos participado en un torneo benéfico durante las fiestas de mayo, hemos realizado diferentes encuentros amistosos con otros equipos de vecinos y de otras organizaciones, y hemos participado en el VII Campeonato Nacional de Fútbol Calle celebrado en Móstoles.**
- **CA2M: Realizamos 2 talleres artísticos diferentes junto con la visita a las respectivas exposiciones y 2 visitas guiadas. En total hemos realizado 6 sesiones con la participación de 12 usuarios diferentes.**

Proyectos comunitarios:

- **Tejiendo Hogar junto con vecinas y vecinos de Móstoles y Caritas para la celebración de Día de Personas sin Hogar, anticipado de las sesiones de sensibilización sobre la situación de PSH en Móstoles. (Participantes e informados: 18 personas y 9 usuarios).**
- **Truquemos: más o menos 60 vecinos y 12 usuarios.**
- **Revista Desde la Calle en Movimiento: 2 números en 2015, 12 sesiones (entre ellos de preparación y entrevista la gente como Concejala de Bienestar Social, Sanidad e igualdad de**

Móstoles, actor Roberto Enríquez etc.). Han participado 4 usuarios y 2 voluntarios y hemos participado en Concierto Solidario organizado por la emisora “Que me Cuentas FM” como rueda de Prensa.

2. Ofrecer a las personas en situación de exclusión alternativas de alojamiento y convivencia a través de dispositivos especializados.

Actividades:

2.1 Facilitar información sobre alojamientos alternativos a las personas atendidas.

Se han facilitado 109 informaciones sobre alojamiento alternativo además de sobre tramitación de documentación, acceso a recursos del municipio,...Las personas incorporadas son principalmente hombres de 46 a 55 años, que se encuentran solos, siendo justo la mitad de nacionalidad española.

3. Facilitar a personas en situación de calle la posibilidad de iniciar un proceso de acompañamiento psicosocial desde su espacio de referencia.

Actividades:

3.1 Dar información sobre los procesos de acompañamiento a través de sus profesionales.

Se han realizado 130 acompañamientos para diferentes gestiones: tramitación pasaporte, acceso a SS. SS, acceso a recursos sanitarios,...

3.2 Captación de nuevos usuarios en calle.

Este año hemos realizado 43 nuevas acogidas (33 hombres y 10 mujeres).

4. Trabajar en coordinación Servicios Sociales y RAIS para dotar a la ciudadanía de unos recursos que favorezcan la acogida y la atención social de las personas con mayor dificultad social y que puedan ser susceptibles de caer en una mayor situación de exclusión

Actividades:

4.1 Mantener una coordinación mensual entre los responsables de ambas entidades

A lo largo del año se ha tenido una coordinación estrecha tanto con los responsables de SS. SS como con los profesionales de referencia de las personas con las que estamos trabajando.

4.2 Mantener una reunión anual con todos los profesionales implicados.

Se ha mantenido un espacio anual para la reunión de todos los profesionales implicados. Hay que destacar la participación de RAIS en la RED de inserción socio laboral para personas en situación de vulnerabilidad social del municipio de Móstoles

PROYECTO DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA

OBJETIVOS OPERATIVOS:

1. Atender el 100% de los casos de familias con menores en situación de riesgo y desprotección detectando necesidades inmediatas y situaciones problemáticas, estableciendo prioridades e itinerarios de actuación con ell@s.

Actividades:

- 1.1 Entrevistas: Se han realizado por parte de todos los profesionales de este equipo, es decir, Trabajadoras Sociales, Psicólogas y Educadoras Sociales un total de 2.778 a lo largo de todo el año. Asimismo el número de visitas realizadas han sido de 544 por parte de todos los profesionales, aunque en este caso el mayor número corresponden a las Educadoras Sociales.
- 1.2 Elaborar Proyecto de Intervención Familiar en cada caso. Se han elaborado 145 proyectos nuevos que corresponden a las altas en el programa, así como la actualización en el resto de expedientes hasta completar los 400 que constan abiertos en el año 2015.

2. Recepcionar y registrar el 100% de la demanda procedente de otras Instituciones coordinadas en base a proyectos, tales como Prevención del Riesgo Social en Neonatología, Prevención y Detección de Indicadores de Desprotección a través de la escuela y Coordinación de intervenciones .

Actividades:

- 2.1 Elaborar base de datos para registrar la demanda: Se ha elaborado un registro de expedientes para este proyecto, para conocer de dónde procede la demanda, así como datos básicos de las familias.
- 2.2 Reuniones para valorar cada demanda. Se han celebrado todas las semanas reuniones de la comisión de valoración, donde se analizan los expedientes que son derivados al Equipo de Familia, para decidir si son expediente que son susceptibles de intervención en este Proyecto o pueden ser atendidos en otros Proyectos de Servicios Sociales

3. Establecer un seguimiento y una coordinación con los recursos a los que derivamos a los menores del proyecto.

Actividades:

- 3.1 Llamadas de teléfono: Se han recibido unas 835 llamadas telefónicas

3.2 Reuniones de coordinación. Se han mantenido una a la semana, para debatir diferentes aspectos de la organización interna del equipo, análisis de casos expuestos por los miembros de los diferentes subequipos.

4. Participación grupal de los menores y padres

Actividades:

4.1 Formar grupo de Padres e hijos adolescentes: No realizado

5. Sistematizar itinerarios y procesos de intervención.

Actividades:

5.1 Elaborar los Planes de intervención en cada expediente: Se han realizado en cada expediente, y actualizados aquellos en los que ha sido necesario, al ir consiguiendo objetivos y planteándose otros nuevos.

6. Ampliar el conocimiento del perfil de los menores y sus familias en relación a necesidades de tratamiento de salud mental.

Actividades:

6.1 Elaborar base de datos para conocer el perfil de los menores y familias: No realizada de momento

DATOS CUANTITATIVOS AÑO 2015

Expedientes abiertos 2015	145
Expedientes cerrados 2015	93
Expedientes abiertos total a 31/12/15	400

Año 98	1
Año 99	1
Año 2002	2
Año 2006	1
Año 2007	2
Año 2008	5
Año 2009	4
Año 2010	1
Año 2011	7
Año 2012	12
Año 2013	46
Año 2014	92
Sin fecha	81

Derivaciones 2015	
Atención primaria	60
Juzgados	10
Dependencia	6
Fundación Anar	1
Hospital	11
IMFM	3
Prog Familia	14
Policía	3
Centros de Salud	5
EOEP	5
Institutos	3
Salud Mental	8
Otros Servicios Sociales	4
Sin datos	12

Intensidad de la intervención y temporalización	
Interv alta Temporal alta	41
Interv alta temporal media	7
Interv alta temporal baja	3
Interv media temporal media	45
Interv media temporal baja	5
Interv baja temporal media	1
Interv baja temporal baja	16
Sin datos	27

Número expedientes profesional media	
T. Social	65
Psicologa	57
Educadora	39

Nacionalidad	
Española	241
Latinoamérica	34
Europa del Este	10
África subsahariana	11
Marruecos	11
Sin datos	93

Número total menores	880
Media por expediente	2

PROYECTO DE ACOGIMIENTO FAMILIA EXTENSA

A lo largo del año 2015, se han consolidado los contenidos del Proyecto de actuación con el colectivo de familias extensas acogedoras llevado a cabo en virtud del Convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Móstoles y el Instituto del Menor y la Familia (IMFM).

El número de altas de Acogimiento con Familia Extensa ha ido aumentando en estos 7 años que llevamos con el Proyecto.

Contemplamos en nuestro plan de trabajo a todos los profesionales que intervienen en el grupo familiar, coordinándonos con los técnicos del Programa de Familia, el IMFM, Salud, Equipos de Orientación, etc.

En este año 2015:

- Se ha consolidado la coordinación con todos los profesionales del Programa de Familia y Convivencia.
- Se ha conseguido que los distintos profesionales que intervienen con las familias conozcan nuestro Proyecto (Colegios e institutos, Salud Mental, Psicopedagógico, Cruz Roja....).
- Mantenemos contacto, reuniones y coordinación con el Equipo Técnico del IMFM.
- Se continúan cumplimentando todos los expedientes en el SIUSS.
- Seguimos con la elaboración de programas de intervención de forma individualizada atendiendo a las necesidades de cada una de las familias y menores.

Para el 2016 nos proponemos unificar en un solo Proyecto todas las actuaciones del Equipo de Familia, sin diferenciar proyectos específicos que cada vez tienen menos sentido, dado que las intervenciones no se diferencia tanto si es con familias extensas, acogedoras o familias con problemática de otro tipo.

OBJETIVOS OPERATIVOS:

1. Definir estrategias individuales y grupales dirigidas a acogedores y/o acogidos.

Indicadores:

1º.-Nº de familias nuevas en el proyecto, tras la resolución por Comisión de Tutela: Se contabilizan dentro del total de altas de expediente atendidos en el Programa de Familia

2º.-Cumplimentación y actualización en SIUSS: Se han cumplimentado el 100 % de los expedientes, en el sentido de actualizar información relativa a cambios producidos en el entorno familiar, como a los proyectos de intervención de cada expediente.

3º.-Identificación de individuos de la unidad familiar a atender desde el Proyecto: Se ofrecen datos en el global de datos cuantitativos del programa de familia.

2. Mantener el seguimiento periódico que se requiere de las familias acogedoras.

Indicadores:

1º.-Número de entrevistas y visitas domiciliarias realizadas: Se dan los datos en el global del programa de familia

Número de informes semestralmente por caso: Se dan los datos en el global del programa de familia

Porcentaje de familias atendidas respecto al total: 67 expedientes sobre 400, es decir, el 16,75 %

3. Actualización y modificación de expedientes en la base de datos correspondiente.

Indicadores:

Revisión institucional del expediente y su evolución: Realizado en todos los expedientes

Introducción completa actualizada de datos en la Hª social: Realizado en todos los expedientes

4. Diseñar el plan de apoyo familiar en aquellas familias acogedoras más susceptibles de intervención.

Actividades:

Revisión periódica de la evolución de los objetivos del PAF: Realizado en todos los casos

Análisis de indicadores de recuperabilidad de la familia biológica: Realizado por parte de todos los profesionales intervinientes en cada caso, Trabajadora Social, Psicóloga, Educadora Social.

5. Continuar con la formación del grupo de familias acogedoras, manteniendo el grupo formado en anteriores convocatorias e incluir a las familias recién incorporadas al Proyecto.

Indicadores:

1º.- Número de sesiones. No realizado

2º.- Nivel de asistencia. No realizado

3º.- Participación de profesionales de diferente índole. No realizado

4º.- Grado de satisfacción de los participantes. No realizado

PROYECTO DE ACOGIMIENTO RESIDENCIAL

En este año 2015 hemos estado analizando en el equipo de Familia la conveniencia o no de continuar con este proyecto aislado de lo que es el programa de familia en general, y hemos valorado que no tiene sentido, pues tanto el número de expedientes globales como la intervención que se realiza con las familias y los menores no son muy diferentes a las que se realizan en los otros expedientes del equipo de familia, por lo que para el año 2016 integraremos este proyecto en el del Programa de Familia y convivencia.

OBJETIVOS OPERATIVOS:

Atender los 100% de los menores y sus familias acogidos en Residencias propias o Concertadas de la Comunidad de Madrid.

Indicadores:

- 1.1 Entrevistas: Se ofrecen datos en el programa general
- 1.2 Visitas: Se dan datos en el programa general
- 1.3 Reuniones de coordinación con los Centros Residenciales: Se dan datos en el programa general

Conocer el tipo de medida de Protección de los menores en Acogimiento Residencial.

Indicadores:

- 2.1 Elaborar registro de medidas: No realizado

Mantener la dinámica de participación en la Comisión de Apoyo Familiar y la coordinación con los Centros Residenciales.

Indicadores:

- 3.1 Convocar mensualmente la Comisión de Apoyo Familiar: Realizado. Se han convocado 11 anuales ordinarias y 3 extraordinarias.
- 3.2 Reuniones de coordinación con profesionales de los centros. Se ofrecen datos en el programa general

Mantener la coordinación interinstitucional de los intervinientes en cada caso.

Indicadores:

- 4.1 Reuniones y coordinaciones. Se ofrecen datos en el programa general

Afianzar la tarea educadora con la familia, en el proceso de intervención, a tiempo completo y parcial.

Indicadores:

- 5.1 Reuniones de coordinación entre profesionales. Se ofrecen datos en el programa general.

PROYECTO DE ATENCION AL MENOR

Al igual que otros proyectos del Programa de Familia hemos valorado que para el año 2016 formará parte del programa general, pues no tiene sentido el separar datos e intervenciones que son similares a los otros expedientes que se llevan en dicho equipo, con la intervención conjunta de Trabajadoras Sociales, Psicólogas y Educadoras Sociales.

OBJETIVOS OPERATIVOS:

1. **Atender el 100% de los casos de familias con menores en situación de riesgo y desprotección, que cuentan con medida de Tutela o de Guarda.**

Indicadores:

1.1 Entrevistas: Se dan los datos en el programa general

2. **Recepcionar y atender las demandas que, procedentes de otros programas de Servicios Sociales y Entidades que conforman la Red de Atención a la Infancia y Adolescencia de Móstoles, requieren la movilización de recursos de protección y alternativos a la separación de los menores del medio familiar.**

Indicadores:

2.1 Registrar todas las demandas. Se dan datos en el programa general

2.2 Movilizar los recursos que procedan en cada caso. Se ofrecen datos en el programa general

3. **Recepcionar y registrar el 100% de la demanda procedente de otras Instituciones coordinadas en base a proyectos, tales como Prevención del Riesgo Social en Neonatología, prevención y Detección del Maltrato a través de la escuela y Coordinación de intervenciones por Malos Tratos a la Infancia, y asegurar su intervención.**

Indicadores:

3.1 Registrar todas las demandas y protocolos: Se dan datos en el programa general

3.2 Reuniones de Coordinación con profesionales internos y externos: lo mismo que el anterior

4. **Conocer el perfil de los menores y familias que acuden al Programa, edades, sexo, tipo de familia y problemática.**

Actividades:

4.1 Registrar en base datos perfil menores y tipo de familias: Se ofrecen datos en el programa general.

PROYECTO DE COORDINACION INTERINSTITUCIONAL

OBJETIVOS OPERATIVOS:

1. **Mantener el funcionamiento de la Comisión de Apoyo Familiar (CAF) en la convocatoria mensual ordinaria y semestral /extraordinaria (memoria)**

Actividades:

- 1.1 Convocar a las reuniones mensuales y semestrales: Realizado, se han convocado 11 reuniones ordinarias y 3 extraordinarias
- 1.2 Elaborar los PAF (Proyecto de Apoyo Familiar): Se han elaborado una media de 5 a 6 proyectos de media

2. **Mantener el funcionamiento de la Comisión en su relación con el Pleno del Consejo y otras Comisiones.**

Actividades:

- 2.1 Elaborar informes semestrales y anuales: Se han elaborado los respectivos informes semestrales y anuales para dar información al Pleno del Consejo.

3. **Conocer, cuantificar y registrar las situaciones detectadas de malos tratos y riesgo social de menores, protocolizados en cada uno de los soportes específicos existentes (Neonatos, Protocolo indicadores de Desprotección, absentismo,...) y procedencia de los mismos.**

Actividades:

- 3.1 Registrar todas las demandas y notificaciones que entran en Servicios Sociales: de las 243 demandas recibidas, el mayor número de demandas institucionales que nos llegan corresponden al IMFM, 113, Juzgados 22, Fiscalía 16 y luego hay un número menor que corresponden a Centros de Salud, Hospital, Educación, Otros Servicios Sociales Policía Local y Nacional y Emergencia Social
- 3.2 Dar a conocer el protocolo: No realizado

4. **Promover espacios de coordinación-difusión de procesos de atención a menores en situación de alto riesgo, en los distintos ámbitos de intervención que se requiera: salud, educación.**

Actividades:

- 4.1 Organizar una jornada de debate con Educación. No realizado

5. **Promover y participar en espacios de debate y formación técnica.**

Actividades:

- 5.1 Reuniones: Las mencionadas anteriormente

PROGRAMA DE ADAPTACIÓN VIVIENDAS DE MAYORES

Un año más se mantiene la necesidad de contar con un fondo para garantizar la permanencia de las personas mayores y / o con cierto grado de dependencia en su domicilio, durante el máximo tiempo posible y en las mejores condiciones de vida.

Por el presupuesto de que se dispone, se trata de acometer pequeñas reparaciones o acondicionamientos de la vivienda, que les facilite la estancia en la misma, previniendo así, situaciones de aislamiento social y reduciendo el riesgo de accidentes domésticos, mediante la eliminación de barreras.

Están dirigidas a personas mayores que cumplan el perfil y los requisitos para poder acceder a ellas, tratando de favorecer en todos los casos la permanencia en su entorno más inmediato el máximo de tiempo posible.

También desde el Proyecto de Atención domiciliaria, y a través de la empresa que en Móstoles presta los servicios de Ayuda a Domicilio, contamos con la mejora de proporcionar Ayudas técnicas para facilitar la movilidad de la persona dentro del domicilio.

Para 2016, nos preponemos mantener y cumplir los mismos **objetivos**:

1. Eliminar barreras arquitectónicas en 15 viviendas
2. Aumentar los elementos de seguridad en el entorno habitual al menos en 15 viviendas.

A lo largo de 2015, se han tramitado 7 Ayudas para adecuar la vivienda (eliminar barreras arquitectónicas) fundamentalmente, lo mas requerido es el cambio de bañera por plato de ducha

El importe de las ayudas ha supuesto un total anual de: 4.164 €

PROGRAMA DE RESPIRO FAMILIAR

La finalidad de este proyecto es prevenir aquellas situaciones de claudicación del cuidador, y/o apoyar las derivadas de la sobrecarga familiar, por atender de forma continuada a una persona mayor dependiente. Para ello contamos con una parte del presupuesto de Ayudas económicas para esta finalidad y facilitar el ingreso de la persona dependiente y el descanso del familiar cuidador durante un periodo de tiempo suficiente, entre tanto, si es el caso, se consigue otro recurso más adecuado a las circunstancias personales, familiares, evitando su desgaste físico y emocional.

A pesar de no haber alcanzado hasta la fecha, el número de ayudas previsto, se considera necesario mantener este proyecto ya que es de suma necesidad, cuando fallan las otras alternativas posibles en recursos públicos y entre tanto estos se gestionan.

OBJETIVOS

1. Facilitar estancia temporal durante un máximo de 2-3 meses en centro residencial para mayores dependientes.
2. Facilitar cobertura socio-sanitaria adecuada a entre 10 y 15 familias que tengan en situación de dependencia a sus mayores.
3. Ampliar el número de recursos disponibles para cuidadores de personas dependientes.

El número total de ayudas económicas de respiro familiar han sido 15 por importe anual de: 45.344,62 €

Las ayudas han cubierto entre 2 y 3 meses de alojamiento del usuario en una Residencia privada entre tanto se resolvía la concesión por PIA del Recurso Residencial

Se ha informado a las familias con dependientes, en intervención social, de la posibilidad de tramitar residencia temporal para ellos; con el fin de apoyar y cuidar de los cuidadores habituales de los dependientes.

Se ha atendido el 100% de la demanda recibida de este recurso.

La intervención profesional con las familias de personas dependientes la llevan a cabo las Trabajadoras Sociales de Atención Primaria a través de Entrevistas: de valoración, documentación y de seguimiento y las mismas Visitas a Domicilio, antes de gestionar el expediente documentado e informado.

PROGRAMA DE COMIDA A DOMICILIO

Se trata de una prestación ó Servicio Municipal que se inicia en Móstoles en diciembre del año 2008, como complemento a la atención domiciliaria que ya se venía prestando con los Servicios de Ayuda a Domicilio y Teleasistencia.

La población, que mayoritariamente accede a este Servicio, son personas mayores que viven solas y en menor proporción, otros sectores de población con diferentes niveles de dependencia, discapacitados, o en situación temporal de falta de autonomía. A pesar de que es un recurso de gran utilidad para el colectivo, sobre todo para aquellas personas solas o parejas con escasos ingresos y dificultades para adquisición de ingredientes y elaboración de comidas, también son las personas mayores las que más se resisten a tomar este tipo de comida preparada, resistencia que se observa en las disidencias que se producen.

Se ha mantenido desde el año 2013, que se amplió la cobertura de este Servicio a Familias en situación de precariedad económica, con menores en riesgo, y a otros colectivos con dificultades extremas para asegurarse una comida al día.

OBJETIVOS:

1. Lograr que 100 usuarios tengan una alimentación equilibrada, evitando situaciones de desnutrición o enfermedad debido a una mala alimentación.
2. Conocer las necesidades de este recurso en diferentes colectivos
3. Mantener reuniones trimestrales de coordinación con la empresa adjudicataria, para evaluar el Servicio. Recibir información mensual de las incidencias del servicio.
4. Mantener seis tipos diferentes de dietas para los mayores, valorando si es necesario la incorporación de otros tipos de dietas.

La intervención profesional, de este Proyecto se lleva a cabo, en un 63% por los T S de los Equipos de Atención Primaria que es donde se atiende y registra la primera demanda y se hace el seguimiento de la Intervención de los Servicios de Atención Domiciliaria y proyectos complementarios.

El otro 37 % (aproximado) se gestiona en la modalidad para “otros colectivos”(familias con menores a riesgo) por las TS del Programa de Familia y Convivencia.

Se ha llevado a cabo a través de Entrevistas y Visitas a Domicilio. El seguimiento de la prestación se hace a través de la coordinación con la Empresa prestadora del Servicio y de los informes mensuales de asistencia (base de datos) que nos envían y son elaborados a tal fin

El Servicio de Comida a Domicilio, forma parte de los Proyectos de Atención Domiciliaria y es una prestación Municipal, que no se contempla por dependencia.

Hay que distinguir entre servicios y usuarios. Los servicios hacen referencia a usuarios en los casos de personas solas o matrimonios y los usuarios incluyen además los casos en los que hay menores en la unidad familiar (cada miembro es un usuario pero sólo se considera un servicio).

A lo largo de 2015 se han dado 138 Servicios (expedientes/domicilios en los que se atiende a 215 usuarios/as) y un total de: 28.999 comidas servidas

Por modalidad, a 30 de Junio; para personas mayores 116, personas con discapacidad 10, familia 80 y otros colectivos 9.

El total de servicios activos son 152, personas con discapacidad 10, familia 80 y otros colectivos 9. En este periodo se han repartido 30.688 comidas.

Se han mantenido dos reuniones de coordinación en la que han participado junto con la Responsable de Programa, dos Auxiliares Administrativos y los Responsables de la empresa prestadora del Servicio.

No existe lista de espera.

PROGRAMA DE SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

Ser “mayor” no implica ser dependiente. A partir del 22 de abril de 2013 la gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio para personas dependientes, en cuyo PIA se reconoce este servicio, es gestionado por la propia Comunidad.

Es a partir de ese momento que el SAD Municipal, cuyo colectivo mayoritario siguen siendo las personas mayores, se mantiene para aquellas que lo estaban recibiendo y no tienen o están pendientes de obtener el grado y nivel requerido por Dependencia para recibir este Servicio. En todos existe una valoración social y familiar para continuar con el Servicio.

Las condiciones de acceso han variado en la práctica, ya que se accede principalmente en situaciones graves, entre tanto obtienen el grado de dependencia que se requiere, y principalmente para la atención personal, aseo, acompañamiento y / o combinada con tareas domésticas. En ocasiones también cuando las horas concedidas por dependencia y entre tanto se solicita revisión de PIA, no son suficientes para cubrir las necesidades de atención que por valoración social se requieren.

Seguimos considerando de gran interés para la población, la prestación por parte del municipio, de la Atención domiciliaria, para favorecer el mantenimiento de las personas en su entorno social y familiar el mayor tiempo y en las mejores condiciones posibles de autonomía personal, priorizando, en todo caso, aquellas que requieren mayor atención personal, y los objetivos propuestos.

OBJETIVOS:

1. Lograr que 515 usuarios se mantengan en su medio habitual, evitando procesos de desestructuración e institucionalización, incluyendo las nuevas incorporaciones a este proyecto de apoyo a la autonomía en el entorno habitual.

Actividades:

- Realización de Entrevistas
 - Realización de Visitas a domicilio
 - Tramitación expedientes nuevos
 - Gestión de bajas del Servicio
2. Conocer el perfil de la población que recibe el SAD Municipal, en relación a las tareas y aportación al coste del servicio.

La intervención profesional, de este Proyecto se lleva a cabo, en un 99% por los T S de los Equipos de Atención Primaria que es donde se atiende y registra la primera demanda y se hace el seguimiento de

la intervención de los Servicios de Atención Domiciliaria: SAD / TA y CAD y proyectos complementarios referidos en la actividad anterior.

Se ha llevado a cabo a través de Entrevistas y visitas a Domicilio; hojas y protocolos de Notificación – comunicación y del seguimiento de la prestación a través de la coordinación con la Empresa prestadora del Servicio y de los informes mensuales de asistencia (base de datos) elaborados tal fin.

SAD a través del SIDEMA.

A fecha 31 de diciembre de 2015 contamos con 445 Servicios en activo de los cuales 391 son del sector 3ª edad, 41 con discapacidad, 3 de familia y 10 otros colectivos.

Tanto las altas como las bajas, y las modificaciones que requieren los Servicios, se comunican a la Empresa, previa autorización de la Dirección, a través de una hoja de notificación al efecto y se registra en base de datos

En respuesta a estas dos actividades: de Apoyo a la Familia y de prevención socio sanitaria, se gestionan los Proyectos dirigidos específicamente al sector de personas Mayores: 1º Bienestar en el Hogar y 2º Terapia Ocupacional a Domicilio”, este último en colaboración con el Área de Mayores.

- BIENESTAR EN EL HOGAR; participa una Educadora Social y a lo largo del año, se han atendido en el domicilio a 34 personas; 18 mujeres y 13 hombres. La característica común es que viven solos, y 16 tiene tramitada y/o reconocida la Valoración de Dependencia, de los cuales 10 tienen grado 1, 5 con grado 2 y uno con grado 3.
- 4 cuentan con los servicios de CAD-SAD-TA, 8 SAD y Teleasistencia, 6 SAD y 1TA.
- La actividad generada ha sido de 155 VD, 7 Entrevistas y 45 reuniones de coordinación-derivación
- Se han mantenido 2 reuniones de Coordinación entre los dos proyectos en las que han participado junto con la Coordinadora de P de Atención Domiciliaria, la Educadora Social y los tres Terapeutas Ocupacionales; se han actualizado y revisado los procesos de derivación de casos y enviado información a los tres Equipos de Trabajadoras Sociales de Atención Primaria que es de donde mayoritariamente se deriva a estos Proyectos.
- TERAPIA OCUPACIONAL esta desarrollado en la memoria semestral del proyecto específico.

Se ha llevado a cabo una Jornada sobre “LA PROTECCION JURIDICA DE PERSONAS ADULTAS” organizadas por la Agencia Madrileña para la Tutela de Adultos de la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid y el Area de Servicios Sociales de la Concejalía de Bienestar Social, Sanidad e Igualdad del Ayuntamiento de Móstoles en la que acudieron distintos profesionales de las distintas concejalías del municipio y algunos profesionales de otros municipios.

PROGRAMA DE TELEASISTENCIA

La LEY 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid dice de la Teleasistencia, que es el... *“soporte instrumental que facilita una atención y apoyo personal y social continuos, permitiendo la detección de situaciones de crisis y la intervención inmediata en las mismas”*.

Los/as usuarios/as de este servicio son principalmente personas mayores de entre 65 y 85 años de edad, aunque hay otro colectivo con limitaciones funcionales que también hace uso de este sistema de control-comunicación, con el fin de mantenerse en las mejores condiciones, en su medio de vida habitual. En la mayoría de los casos este servicio complementa con el Servicio de Ayuda a Domicilio.

A partir de la entrada en vigor de la Ley de Dependencia, tanto el recurso de Teleasistencia como el de Ayuda a Domicilio, se aplica según la resolución del PIA atendiendo al grado de dependencia resuelto por Comunidad de Madrid, independientemente del sector de población, valorando también la necesidad detectada antes de obtener el grado de dependencia y a la espera de la resolución de grado.

OBJETIVOS:

1. Reconocer los usuarios de TA que son dependientes, es decir que incluyen el recurso en el PIA, de los que no lo son.
 2. Gestionar el 100% de los expedientes de aquellos usuarios en cuyo PIA, se reconoce el Servicio de TA
 3. Diferenciar las TA por de personas dependientes de las que no lo son y el tipo de Servicio que reciben
 4. Mantener reuniones trimestrales de coordinación con la empresa prestadora del servicio, de forma sistemática, para evaluar y resolver incidencias.
 5. Conocer el tipo de incidencias que se producen: cambios de domicilio, de titular , instalación de accesorios de seguridad (registro)
 6. Valorar la utilidad de los nuevos dispositivos móviles, que permiten proporcionar las prestaciones del servicio, también fuera del domicilio, en al menos 5 beneficiarios.
- A 30 de Junio **contamos de alta con** 866 Servicios de TA, 745 titulares y 121 beneficiarios (Códigos 10 y 20)
 - A lo largo del segundo semestre de 2015, **se han producido** 110 Altas, 88 titulares y 22 beneficiarios (Códigos 10 y 20) **de los cuales son dependientes 62 y 48 no dependientes y 63 bajas.**

Igual que en el SAD, las actividades de Apoyo a la Familia y prevención, se han llevado a cabo a través de los Proyectos de Bienestar en el Hogar y Terapia Ocupacional, cuyos datos se han volcado en la memoria semestral del SAD

La intervención profesional, de este Proyecto se lleva a cabo, en un 99% por los T S de los Equipos de Atención Primaria que es donde se atiende y registra la primera demanda y se hace el seguimiento de la intervención de los Servicios de Atención Domiciliaria y proyectos complementarios referidos en la actividad anterior.

Se ha llevado a cabo a través de Entrevistas, visitas a Domicilio y seguimiento de la prestación a través de la coordinación con la Empresa prestadora del Servicio y de los informes mensuales de asistencia (base de datos) elaborados tal fin.

PROGRAMA DE TERAPIA OCUPACIONAL

Esta actividad, se enmarca dentro del Proyecto de Atención Social y Comunitaria dirigido a personas las Mayores del Municipio y surge por la colaboración entre las Áreas de Servicios Sociales (Proyecto de Atención Domiciliaria), y Mayores de la propia Concejalía.

Está dirigido a:

- Personas mayores de 60 años con movilidad reducida, que presentan déficit cognitivos y físicos que limitan su autonomía personal dentro del hogar y les impide la realización de actividades de la vida diaria, y su participación en actividades de relación y esparcimiento en contextos y ambientes socioculturales y comunitarios de su entorno.
- Personas mayores que han participado con anterioridad en Talleres de T O de cualquiera de los Centros Municipales de Mayores y que por razones de salud o agravamiento de su movilidad, no pueden desplazarse y dar continuidad al mantenimiento de sus habilidades.

Este Servicio es compatible y **complementario** con otros Servicios o prestaciones de Atención Domiciliaria.

OBJETIVOS:

- Recuperar, mantener o potenciar las capacidades mentales y físicas, y la autonomía personal dentro de su hogar.
- Instaurar en la persona el mayor grado de independencia, funcionalidad y autonomía personal, desarrollando las habilidades de desempeño (habilidades motoras, de procesamiento y de comunicación) para lograr el máximo nivel de participación e integración en sus diferentes ambientes familiar y social. En definitiva, posibilitar un envejecimiento activo.
- Orientar a los propios interesados, a familiares o cuidadores principales en estrategias de cuidados y adaptaciones o modificaciones específicas del entorno

La actividad la desarrollan tres Terapeutas Ocupacionales de los Centros Municipales de Mayores, con los que hay establecido un procedimiento de derivación e intervención coordinada a partir de que la persona se incorpora al proyecto.

- Han sido atendidos **41 personas**; 15 hombres y 26 mujeres, en su domicilio.
- La frecuencia de asistencia al domicilio, es: en 19 casos semanal, en 10 quincenal y en uno variable
- A lo largo de 2015 se han producido 6 bajas y 11 nuevas incorporaciones al Proyecto.
- Este proyecto se complementa con otros de Atención domiciliaria: En 15 casos reciben el SAD – 18 de ellos con TA (Solo uno tiene TA sin SAD); El resto no lo reciben.1 recibe comida a domicilio(CAD)
- En relación a la convivencia: 6 viven solos (solo 2 de estos no cuentan con SAD/TA) 22 viven con marido/ esposa (en dos casos, también con cuidadora) y otros 6 con otros familiares y con cuidadora.

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

El Convenio vigente de Voluntariado entre el Ayuntamiento de Móstoles y Cruz Roja de Móstoles, ha sido un elemento valioso de apoyo a los usuarios en intervención en los Servicios Sociales, a los cuales por valoración técnica se les ofrecía el acompañamiento de voluntarios, facilitando a las unidades familiares, que bien por problemas de soledad, laboral, salud, y/o encontrándose en una situación de vulnerabilidad social precisan puntualmente del apoyo de terceras personas, tanto para la realización de gestiones, como para paliar situaciones de soledad como acompañamientos tanto en domicilios, paseos y/o consultas médicas.

OBJETIVOS

- 1.- Atender el 100% de las demandas de los ciudadanos atendidos en Servicios Sociales, tras la valoración del Trabajador Social.
- 2.- Prestación de apoyo complementario acompañamiento a la población con dificultades sociales y/o familiares con acompañamiento o sustitución en gestiones.

Los protocolos habidos a lo largo del año 2015 han sido:

6 protocolos de derivación de Voluntariado

- 4 correspondientes al sector de personas mayores
- 2 correspondientes al sector de personas con discapacidad

Los conceptos de atenciones solicitados han sido:

- Acompañamiento paseo y en domicilio: 4
- Acompañamiento a consulta médica: 1
- Para descanso del cuidador 1

Este proyecto no creo que tenga que renovarse porque en este año tan solo ha habido 6 peticiones de Voluntarios al ver que Cruz Roja no respondía las peticiones planteadas y a la demora en disponer de un voluntario; se llegaron a poner en marcha 5.

Hasta el mes de diciembre de 2015 no nos comunicaron que se podía volver a solicitar voluntarios, ya que hasta entonces no tenían. Las T.S de Servicios Sociales no es un recurso que soliciten, no porque no haya necesidad, sino porque la mayoría de las ocasiones que lo han hecho no se ha obtenido respuesta.

Este proyecto no está respondiendo a las necesidades que existen en Servicios Sociales.