

MEMORIA
DEL
CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES
DE
MÓSTOLES

AÑO 2017

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	5
3.3. Casa de Acogida Solidaria Maximiliano Kolbe I (Punto Omega)	16
3.4. Piso para mujeres con responsabilidades no compartidas (Cruz Roja)	19
4. <u>PROGRAMA DE PREVENCIÓN, INSERCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL</u>	
4.1. Espacio de conciliación familiar	22
4.2. Proyecto de Integración socio-laboral con personas con discapacidad	27
4.3. Mediación intercultural	37
4.4. Intervención Social con Rentas Mínimas	46
4.5. Acciones Conjuntas con RAIS	50
4.6. Proyecto de atención y apoyo al realojo en el Asentamiento de Las Sabinas.....	53
4.7. Centro de Atención de Emergencia Nocturna.....	55
4.8. Proyecto Hábitat – Housing First para personas sin hogar.....	56
5. <u>PROGRAMA DE FAMILIA Y CONVIVENCIA</u>	
5.1. Infancia y Adolescencia	58
5.2. Coordinación y participación interinstitucional	63
5.3. Asesoría Jurídica	66
6. <u>PROGRAMA DE ATENCION DOMICILIARIA</u>	
6.1. Adaptación vivienda mayores	68
6.2. Respiro familiar	69
6.3. Servicio de Comida a Domicilio	70
6.4. Servicio de Ayuda a Domicilio	73
6.5. Teleasistencia Domiciliaria	76
6.6. Terapia Ocupacional.....	79

1. DATOS DE IDENTIFICACION

		Nº de habitantes al 1-1-2016
Centro de Servicios Sociales	Móstoles	206.820
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	30 trabajadoras sociales de atención primaria. 7 trabajadoras sociales en el Programa de Familia	Cuatro días: lunes a 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 por profesional	7 días laborables

3. PROGRAMA DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN, ORIENTACIÓN E INTERVENCIÓN SOCIAL

3.1- PROYECTO DE INFORMACION, VALORACION Y ORIENTACION

El Proyecto de Información, Valoración y Orientación que se ha desarrollado durante el año 2017, 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 2017 son:

Total de citas dadas por día y hora a usuarios.....	25477
Total de citas atendidas.....	20285
Total de citas no presentadas.....	3730
Total de citas anuladas Profesionales.....	590
Total de citas anuladas Usuario.....	872

SEXO Y EDAD

Edad	VARÓN	MUJER
Hasta 0	65	135
Desde 1 Hasta 6	654	846
Desde 7 Hasta 12	833	901
Desde 13 Hasta 18	713	827
Desde 19 Hasta 30	922	1229
Desde 31 Hasta 50	2103	2761
Desde 51 Hasta 65	1147	1378
Desde 66 Hasta 80	863	1497
Desde 81 Hasta 90	692	1960
Desde 91 Hasta 100	213	407
más De 100	51	15

Sin cumplimentar	22	51
Totales	8278	12007

ESTADO CIVIL

	Usuarios	%Total
SOLTERO/A	8444	41,70%
CASADO/A	5401	26,62%
VIUDO/A	1632	8,04%
DIVORCIADO/A	1949	9,60%
SEPARADO/A LEGAL	1386	6,83%
SEPARADO/A DE HECHO	1280	6,31%
Sin Cumplimentar	193	0,95%
Totales	20285	100,00 %

NACIONALIDAD

	Usuarios	%Total
APATRIDA Y SIN CLASIFICAR	13	0,06%
ESPAÑA	12260	60,43%
EUROPA	1448	7,15%
ASIA	730	3,60
AFRICA	3140	15,48%
AMERICA DEL NORTE	28	0,14%
CENTRO Y SUR AMERICA	2666	13,14%
Totales	20285	100,00 %

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

- Inmigrantes 39,57% - Españoles el 60,43% de los usuarios
- Dentro de Europa destacar los 819 de nacionalidad rumana
- En África destacar 1848 procedentes de Marruecos

La atención a las personas ha sido a través de 20.285 entrevistas y 203 visitas a Domicilio en la primera demanda.

3.2- PROYECTO DE INTERVENCION SOCIOFAMILIAR

En el Proyecto de Intervención Socio Familiar, durante el año 2017, 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 ido dirigida a todos 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.
- Demandas de particulares ante situaciones que requieren intervención socio-sanitaria.
- 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:

- 1.-ORGANIZACIÓN ECONOMICA Y DOMESTICA
- 2.- RELACIÓN FAMILIA- ESCUELA Y ACOMPAÑAMIENTO HIJOS EN TAREAS ESCOLARES
- 3.-SOY MUJER Y COMPARTO
- 4.-COMPARTIMOS CASA

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 ONG del municipio de Mostoles como de Comunidad de Madrid, además de con otros municipios.

OBJETIVOS:

- 1. Acompañar a unidad familiar que requiera intervención social, educativa y/o psicológica, durante un tiempo determinado según diseño de intervención para conseguir el grado autonomía familiar que requiera la situación.**

En relación a este objetivo, la intervención en los expedientes en los que se ha intervenido han contado todos ellos con un Proyecto de Intervención Socio-familiar.

LAS INTERVENCIONES POR SECTORES DE POBLACIÓN HAN SIDO:

	Usuarios	%Total
FAMILIA	4480	22,08%
INFANCIA	288	1,41%
JUVENTUD	175	0,86%
MUJER	645	3,17%
PERSONAS MAYORES	4318	21,28%
PERSONAS CON DISCAPACIDADES	745	3,67%
RECLUSOS Y EX-RECLUSOS	26	0,12%
MINORIAS ETNICAS	1006	4,95%
PERSONAS SIN HOGAR	212	1,04%
DROGODEPENDIENTES	41	0,20%
REFUGIADOS Y ASILADOS	95	0,46%
EMIGRANTES	18	0,08%
PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL	192	0,94%
ENFERMOS TERMINALES	17	0,08%
OTROS GRUPOS EN SITUACION DE NECESIDAD	6056	29,8%
INMIGRANTES	1971	9,71%
Totales	20285	100,00 %

RAE

	Usuarios	%Total
TRABAJADOR CUENTA PROPIA EMPLEA PERSONAL	382	1,88%
TRABAJADOR CUENTA PROP.NO EMPLEA PERSONA	147	0,72%
MIEMBRO COOPERATIVA TRABAJA EN LA MISMA	48	0,23%
TRABAJADOR SIN REMUNERACION EMPRESA FAMI	43	0,22%

TRABAJADOR FIJO A SUELDO OTRAS REMUNERA.	877	4,32%
TRABAJAD.EVENTUAL A SUELD.OTRAS REMUNERA	1061	5,23%
PARADO BUSCANDO PRIMER EMPLEO	526	2,59%
PARADO 1 AÑO DESEMPLEO CON SUBSIDIO	609	3,04%
PARADO 1 AÑO DESEMPLEO SIN SUBSIDIO	887	4,37%
PARADO DE LARGA DURACION CON SUBSIDIO	700	3,45%
PARADO DE LARGA DURACION SIN SUBSIDIO	1531	7,54%
PREJUBILADOS	4	0,01%
PENSIONISTA DE INVALIDEZ TOTAL	315	1,55%
PENSIONISTA DE INVALIDEZ ABSOLUTA	262	1,29%
PENSIONISTA DE GRAN INVALIDEZ	94	0,46%
PENSIONISTA DE JUBILACION	1758	8,66%
PENSIONISTA DE VIUDEDAD	1277	6,29%
PENSIONISTA DE ORFANDAD	93	0,45%
PENSION EN FAVOR DE OTROS FAMILIARES	98	0,48%
PENSION NO CONTRIBUTIVA	644	3,17%
PENSIONISTA ASISTENCIA SOCIAL(FAS,LISMI)	62	0,30%
INCAPACITADO PERMANENTE SIN PENSION	85	0,41%
ESTUDIANTE, ESCOLAR O PREESCOLAR	3295	16,24%
LABORES HOGAR SIN DEMANDA DE EMPLEO	708	3,49%
MENORES NO ESCOLARIZADOS	601	2,96%
RENTISTA	156	0,76%
RETIRADO SIN PENSION	554	2,73%
BENEFICIARIO DE OTRAS PRESTACIONES ECON.	1610	7,93%
BAJA POR ENFERMEDAD (MAS DE 6 MESES)	169	0,83%
EN SITUACION IRREGULAR	914	4,50%
OTRAS SITUACIONES	456	2,24%
Sin Cumplimentar	319	1,57%
Totales	20285	100,00 %

OCUPACIÓN

	Usuarios	%Total
NINGUNA	1497	7,37%
DIRECTIVOS DE EMPRESAS	5	0,2%
TECNICOS DE EMPRESAS	26	0,12%

EMPLEADO PUBLICO	168	0,82%
EMPLEADOS ADMINISTRATIVOS DE EMPRESAS PRIVADAS	287	1,41%
TRABAJADORES DE SERVICIOS	4917	24,23%
TRABAJADORES DE LA INDUSTRIA	356	1,75%
TRABAJADORES DE LA AGRICULTURA Y GANADERIA	134	0,66%
TRABAJADORES DE LA PESCA	2	0,09%
TRABAJADORES DE LA MINERIA	1	0,04%
TRABAJADORES DE LA CONSTRUCCION	1193	5,88%
FUERZAS ARMADAS	55	0,27%
TRABAJADORES AMBULANTES	612	3,01%
PROFESIONES NO CLASIFICADAS EN EL SISTEMA	491	2,42%
OCUPACION IRREGULAR	1756	8,65%
OCUPACIONES LIBERALES	296	1,45%
NO APLICABLE	7759	38,24%
Sin Cumplimentar	730	3,59%
Totales	20285	100,00 %

ATENCIÓN A PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

	Usuarios	%Total
NINGUNA	10315	50,85%
DISCAPACIDAD FÍSICA	1760	8,67%
DISCAPACIDAD PSÍQUICA	814	4,01%
DISCAPACIDAD SENSORIAL VISUAL	280	1,38%
DISCAPACIDAD SENSORIAL AUDITIVA	166	0,81%
DISCAPACIDAD SENSORIAL DEL LENGUAJE	115	0,56%
ENFERMEDAD MENTAL	374	1,84%
ENFERMEDAD ORGÁNICA	2514	12,36%
PLURI-DISCAPACIDAD	832	4,12%
Sin Cumplimentar	3115	15,36%
Totales	20285	100,00 %

2. Promover 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 2017, los recursos aplicados y la actividad realizada para ello son:

TOTAL DE USUARIOS POR GRUPOS DE RECURSOS APLICADOS

	Usuarios	%Total
101 INFORMACION SOBRE PRESTACIONES DE SERVICIOS SOCIALES	2162	7,02%
102 INFORMACION GENERAL E INESPECIFICA	55	0,18%
103 TRAMITACION ACCESO RECURSOS NO DEPENDIENTES SISTEMA SERVICIOS SOCIALES	622	2,02%
104 INFORMACION Y DERIVACION A OTROS SISTEMAS	603	1,96%
105 DERIVACION HACIA RECURSOS Y SERVICIOS INTERNOS DEL SISTEMA SERVIC.SOC.	1963	6,37%
106 DERIVACION HACIA RECURSOS INSTITUCIONALES NO GUBERNAMENTALES	82	0,27%
107 CANALIZACION HACIA PROGRAMAS SECTORIALES DEL PROPIO CENTRO	242	0,79%
201 PRESTACIONES DE AYUDA A DOMICILIO	856	2,78%
202 PRESTACIONES DE AYUDAS TECNICAS	1280	4,15%
203 OTROS APOYOS A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	13512	43,85%
204 APOYO DE CARACTER PERSONAL FUERA DEL DOMICILIO	800	2,60%
205 ACTUACIONES ESPECIFICAS DE APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL	5	0,02%
301 RESIDENCIAS E INTERNADOS	87	0,28%
302 ALBERGUES	2	0,01%
303 CENTROS DE ACOGIDA	74	0,24%
304 VIVIENDAS TUTELADAS	3	0,01%
306 ACTUACIONES PARA EL ALOJAMIENTO FAMILIAR	64	0,21%
401 CENTROS,PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE INSERCIÓN SOCIAL	84	0,27%
403 CENTROS,PROGRAMAS Y ACTIVIDADES DE RELACION SOCIAL,OCIO Y TIEMPO LIBRE	3	0,01%
404 PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL	914	2,97%
405 SERVICIOS DE PREVENCIÓN DE LAS SITUACIONES DE DEPENDENCIA Y LAS DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL	3	0,01%
502 AYUDAS ECONOMICAS PUBLICAS PERIODICAS	3237	10,50%
503 AYUDA ECONOMICA PUBLICA DE PAGO UNICO	2633	8,54%
504 ATENCIONES QUE IMPLICAN ALIMENTACION	1480	4,80%
505 OTRAS AYUDAS EN ESPECIE VINCULADAS A SITUACION DE NECESIDAD	51	0,17%
Totales	30817	100,00 %

Hay que tener en cuenta que dentro del concepto “Otros apoyos a la unidad convivencial” se encuentra la propia intervención del personal técnico del proyecto, es decir, trabajadoras Sociales, educadores, psicólogos, mediadora y asesora jurídica.

USUARIOS POR TIPO DE VALORACIÓN

	Usuarios	%Total
1 NECESIDAD RELACIONADA CON ADEC. INFORMACION SOBRE EL ACCESO A RECURSOS	9444	39,82%
2 NECESIDAD RELACIONADA CON UNA ADECUADA CONVIVENCIA PERSONAL-FAMILIAR	5335	22,50%
3 NECESIDAD RELACIONADA CON UNA ADECUADA INTEGRACION SOCIAL	3898	16,44%
4 NECESIDAD RELACIONADA CON LA FALTA DE MEDIOS PARA LA COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS	5038	21,24%
Totales	23715	100,00 %

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

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

AYUDAS ECONÓMICAS GESTIONADAS:

Se han tramitado en 2017 un total de **1714** expedientes, que se corresponden con 2183 conceptos de ayudas. Ver detalles en cuadro adjunto.

AYUDAS ECONOMICAS DE EMERGENCIA SOCIAL 2017

	Nº	IMPORTE
AYUDAS FAMILIARES:		
Alquiler	325	373.588,45
Comunidad	105	79.585,39
Alimentos	176	84.080,84
Luz	230	54.545,11
Gas	157	35.771,08
Agua	83	9.865,45
Medicación	66	9.920,25
Otros	125	44.430,61
AYUDAS VIVIENDA:		
Desahucios	5	7.543,43
Alquileres	284	498.168,63
Mantenimiento de vivienda	28	24.814,97
Acondicionamiento de vivienda	66	43.969,10
AYUDAS ESCUELAS INFANTILES	35	21.052,06
AYUDAS COMPLEMENTARIAS:		
Libros	38	7.012,01

	Gastos médicos	145	91.712,61
	Transporte	122	15.693,51
ALOJAMIENTO ALTERNATIVO:			
	Residencias	7	23.600,00
	Pensiones	10	2.747,00
	Otros alojamientos	4	2.532,00
COMEDORES ESCOLARES:			
	Habitabilidad	8	13.248,00
TOTALES CONCEPTOS TRAMITADOS		2.183	

OTROS RECURSOS TRAMITADOS:

- RESTAURANTE MUNICIPAL: total de altas 641, de los cuales inmigrantes 328. En modalidad tupper: 501 y presencial: 140
- INFORMES DE ARRAIGO: 155 de los cuales, 144 favorables y 11 no favorables.
Los países de procedencia de los solicitantes: Marruecos 28, Ucrania 34, Nigeria 23, Guinea Ecuatorial 6, El Salvador 6, Bolivia 4, Ecuador 3, Georgia 2, Nicaragua 3, Paraguay 3, Angola 1, Argentina 8, Bangladesh 1, Chile 1, Honduras 6, Moldavia 1, Pakistán 1, República dominicana 1, Rusia 1, Senegal 3, Venezuela 5, Brasil 2, Camerún 2, China 2, Colombia 1, Cuba 1, Filipinas 2, Perú 1, Turquía 1, Vietnam 1,
- DEMANDAS INSTITUCIONALES: 691 de las cuales: 102 Comisión de Tutela, 120 de la Comunidad de Madrid, 82 del Juzgado, 77 Fiscalía, 58 del hospital, 26 Educación, 17 de los Centros de Salud, otros Servicios Sociales 12, Policía Local 20, Policía Nacional 2, otros 124, Emergencia Social 3.
- AYUDAS TÉCNICAS: 12; 9 de ellas camas articuladas, 1 colchón anti escaras, 1 grúa y 1 silla de ruedas.
- RECLAMACIONES USUARIOS: 27
- PETICIÓN CAMBIO PROFESIONAL: 73
- DERIVACION DE EXPEDIENTES A:
 - CRUZ ROJA: 47 expedientes (12 para AE; 36 para Alimentos, higiene y alimentos, Ropero 2).
 - CARITAS: 110 protocolos para alimentos y ropa.
 - DAVIDA: 11 para alimentos y ropero.
 - IGLESIA EVANGÉLICA Y VIDA NUEVA: 56 para alimentos.
 - SAN SIMÓN DE ROJAS: 14 para alimentos.
 - COLONIAS URBANAS: se han becado 281 menores.
- Citas con Asesoría Jurídica de Servicios Sociales: Total de cita dadas: 356; Citas atendidas: 356

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:

Actividades vinculadas al recurso	9462
ENTREVISTA	3326
VISITA DOMICILIARIA	626
GESTIÓN TELEFÓNICA	854
REUNIONES	119
DOCUMENTACIÓN	219
INFORME SOCIAL	206
ACTIVIDAD COLECTIVA	4
GESTIÓN DE RECURSOS	260
NOTA INFORMATIVA	1251
HOJA DE NOTIFICACIÓN	23
INFORME DE DERIVACIÓN	180
COORDINACIÓN	415
ACOMPañAMIENTO AL USUARIO	176
COMUNICACIÓN TELEMÁTICA	332
SIN CUMPLIMENTAR ACTIVIDAD	1471

Por estado de los recursos	4831
EN ESTUDIO	3
EN TRAMITE	61
LISTA DE ESPERA	8
CONCEDIDO	3606
DENEGADO	28
ANULADO	4
NO APLICABLE	1
NO SE SABE	2
DERIVADO	1102
SUSPENDIDO	1
DESISTIMIENTO o ARCHIVO	15

ATENCIONES GRUPALES REALIZADAS:

1. ORGANIZACIÓN ECONOMICA Y DOMESTICA

REALIZADO POR 1 EDUCADORA Y 1 TRABAJADORA SOCIAL. Es el segundo ciclo que se lleva a cabo en febrero- marzo de 2017, el primero fue en 2016; se ha realizado en colaboración con el Proyecto de Renta Mínima de Inserción "Senderos" de Caritas- Móstoles dirigido a todos los participantes del grupo siendo de etnia gitana, perceptores de RMI.

Objetivo: organización doméstica

Han sido derivadas 12 personas. De ellas, 7 son mujeres que asisten regularmente a Senderos y 5 son hombres que han acudido acompañando a sus parejas.

2. RELACIÓN FAMILIA- ESCUELA Y ACOMPAÑAMIENTO HIJOS EN TAREAS ESCOLARES

Al taller fueron derivados un total de 22 personas.

El porcentaje de incorporación al grupo ha sido de un 90,90 % de las derivaciones realizadas.

Durante la realización de las sesiones del Grupo, ha habido una asistencia media de 16,4 personas, correspondiendo la asistencia al 82% de los participantes.

3. SOY MUJER Y COMPARTO

Realizado por mediadora intercultural y 1 trabajadora social, dirigida a mujeres inmigrantes entre 20 y 40 años en seguimiento socio familiar en SS.SS., entre las que se encontrarían:

- Dificultades para entablar relaciones
- Falta o escasez de redes sociales
- Necesidad de mejorar el dominio del idioma
- Necesidad de mejorar habilidades y relaciones sociales

Objetivo: Facilitar herramientas para la mejora en la relación con el entorno social

Participaron 15 mujeres durante 5 sesiones desde enero- febrero de 2017.

Colaboraron dos psicólogas del Programa de Familia y una maestra del centro Pablo Picasso.

4. PROYECTO INTERVENCIÓN COMUNITARIA PABLO PICASSO

Una Trabajadora Social y la Mediadora Intercultural, han llevado a cabo un Proyecto de trabajo comunitario y en grupo con inmigrantes, y profesionales del Centro de Educación Permanente de Adultos.

Este trabajo en red entre profesionales del municipio es una forma de acción social cuya finalidad es el crecimiento de los alumnos y alumnas, y como medio para actuar sobre ámbitos sociales más amplios, la familia, el barrio, el municipio...

Los destinatarios son alumnos de clases de español para extranjeros.

Se realizarán sesiones grupales en las aulas Clases de español para extranjeros de forma periódica; se abordarán cuestiones relativas a las habilidades más elementales.

Se detallan los datos en la memoria del proyecto de Mediación Intercultural.

5. TALLER COMPARTIMOS CASA

Llevado a cabo desde mayo 2017 por 1 educadora social y 2 trabajadoras sociales

Objetivo: ayuda mutua entre personas que ya dispongan de la vivienda y que quieran compartirla con otros y con las personas que tengan dificultades en el acceso a la vivienda.

Hemos contado con 34 derivaciones, de ellas, 11 CON HABITACIÓN y 23 SIN HABITACIÓN

Se han realizado 8 sesiones grupales de personas derivadas y 6 sesiones grupales de captación.

Al iniciar el proyecto las derivaciones se realizaban por los Profesionales de Servicios Sociales a través de un protocolo. Desde Octubre se ha realizado una campaña de captación de personas CON HABITACIÓN para al quilar y se ha establecido un espacio y horario fijo semanales de recepción de éstas personas, sin cita previa.

6. OTRAS ACTIVIDADES GRUPALES

El conjunto del equipo de Servicios Sociales hemos tenido 5 Sesiones informativas en las que han acudido todos los profesionales:

- Plataforma Stop Desahucios, sobre ejecuciones hipotecarias
- Comunidad de Madrid, sobre novedades Ley del Menor
- Punto Omega, sobre sus proyectos en el municipio
- RAIS, sobre sus proyectos en el municipio y la metodología Housing First
- Fundación Secretariado gitano, sobre la comunidad gitana en España
- Cruz Roja, sobre sus proyectos en el municipio
- Jornada Diversidad Sexual y de Género (L.G.T.B.I), en cumplimiento de la Ley 3/2016 de Protección Integral contra la LGTBIfobia y la discriminación por razón de orientación sexual de la CAM.

Desde el Programa de Mayores se ha participado en la Escuela de Abuelos en colaboración con la Concejalía de educación.

Se ha mantenido coordinaciones con la Fundación Amigos de los Mayores, Residencia Sar Quavitae y empresas de Servicio Social de iniciativa privada.

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

Durante el año 2017, se ha continuado con las valoraciones de dependencia en el municipio de Mostoles, los datos son:

Total solicitudes presentadas 1.167

• Total de solicitudes descargadas	1390
○ Valoraciones iniciales	1087
○ 1º Revisión	245
○ 2º Revisión	52
○ 3º Revisión	6
• Total de valoraciones realizadas	1189
• Total de incidencias	201

Del total de valoraciones, se han realizado 24 valoraciones a menores de 18 años.

La demanda de recursos por PIA ha sido:

○ SAD/TA	497
○ Centro de Día para mayores	94
○ Centro Ocupacional	4
○ Prestación vinculada la servicio	58
○ PECEF	145
○ Residencia para mayores	160
○ TA	7
○ SAD	121
○ CAD	0

ALUMNADO EN PRÁCTICAS

Hemos tenido 1 alumna de la Universidad de Comillas desde febrero 2017 hasta abril 2017, 2 días a la semana con dos T.S de referencia y además han colaborado puntualmente otras compañeras.

Han estado dos alumnas de la Facultad de T. Social de la Universidad Complutense desde noviembre 2016 hasta abril 2017 viniendo los 5 días de la semana. Han colaborado 11 T.S, la Asesora Jurídica y la Mediadora intercultural.

Han estado dos alumnas de un instituto de Formación Profesional de Mostoles conociendo el trabajo de los psicólogos en los Servicios sociales a lo largo de una semana.

Desde noviembre 2017 están en Servicios Sociales 2 alumnas de la UNED, 4 días a la semana hasta el mes de febrero. Están colaborando 14 T. Sociales.

3.3- CASA DE ACOGIDA SOLIDARIA MAXIMILIANO KOLBE I (En colaboración con la Asociación Punto Omega)

El Centro de Acogida Solidaria “Maximiliano Kolbe” se conforma como un recurso de rehabilitación social a través de los objetivos marcados de manera consensuada con la persona atendida en su plan de intervención individual mediante el acompañamiento socioeducativo, la satisfacción de las necesidades básicas y la promoción del tránsito a la vida autónoma.

Se han producido el ingreso en el Centro de 20 personas, siendo 16 hombres y 4 mujeres.

PERSONAS ATENDIDAS		
Hombres	16	80%
Mujeres	4	20%
TOTAL =	20	100%

EDAD

Las personas que han residido en el Centro cuentan mayoritariamente con edades comprendidas entre los 31 y los 52 años de edad, seguido de adultos entre 53 y 65 años.

EDADES		
0 a 3 años	1	5%
18 a 30 años	3	15%
31 a 41 años	7	35%
42 a 52 años	5	25%
53 a 65 años	4	20%
TOTAL	20	100%

NACIONALIDAD

En relación a su nacionalidad, de las 20 personas atendidas, 10 son personas inmigrantes y 10 tienen nacionalidad española.

NACIONALIDAD DE LAS PERSONAS ATENDIDAS		
Nacionalidad española	10	50%

Otras nacionalidades	10	50%
TOTAL	20	100%

El país de procedencia de las personas inmigrantes son:

PAISES DE PROCEDENCIA		
África Occidental (Guinea y Liberia)	2	20%
África Central (Camerún y Guinea Ec.)	2	20%
América del Sur (Colombia)	1	10%
Europa Central (Polonia y Rumanía)	3	30%
Europa del Este (Ucrania)	1	10%
Asia Menor (Turquía)	1	10%
TOTAL	10	100%

OTROS DATOS DE INTERÉS A DESTACAR:

Durante el tiempo analizado, las personas que han residido en el Centro de Acogida Solidaria según colectivos de atención son:

- Una unidad familiar formada por los padres y un menor de un año de edad.
- Dos personas que han estado cumpliendo condena en prisión (ex reclusos)
- Dos personas en tratamiento ambulatorio en el C.A.I.D. por adicción al alcohol.

EVALUACIÓN DE LA ACTIVIDAD DESARROLLADA

El tiempo estimado de permanencia en el Centro es de 3 meses (90 días) con posibilidad de valoración de una prórroga de 3 meses más. **La estancia media anual por cada residente es de 106,89 días.**

En el Plan de intervención integral e individual se trabajaba junto con las personas atendidas en la consecución de una serie de objetivos a través de actuaciones concretas. A modo de breve resumen:

ACTIVIDAD DEL CENTRO		
Nº Residentes que acceden a formación para el empleo	9	45%
Nº Residentes que acceden a búsqueda de vivienda	13	65%

Nº Residentes que acceden a búsqueda de empleo	12	60%
Nº Residentes que realizan gestión documental	7	35%

Durante el periodo analizado, se ha producido la baja de 14 personas, quedando a día 31 de diciembre 6 residentes de alta. El motivo de las bajas ha sido el siguiente:

MOTIVOS DE BAJAS		
Cumplimiento Objetivos	10	71,5%
Derivación a otro recurso residencial	1	7,0%
Expulsiones	3	21,5%
TOTAL =	14	100%

Consideramos cumplimiento de objetivos cuando el usuario está preparado para continuar su proceso de forma autónoma y no precisa del soporte residencial. En cuatro de los casos, han continuado en seguimiento con citas periódicas desde el Centro de Día. Tres de ellos continúan de en la actualidad y uno ya ha sido dado de alta.

RESULTADOS DE LA INTERVENCIÓN REALIZADA

Cada una de las personas atendidas ha contado con un plan de intervención integral e individual con el fin de fomentar la autonomía, dentro de los objetivos marcados en el mismo, se ha obtenido la consecución de diferentes logros:

- **Alternativa habitacional.** Tras la salida del Centro, diez de las personas atendidas residen en pisos compartidos.
- El caso de la persona derivada a otro recurso residencial ha sido por motivos físicos.
- **Formación para el empleo.** Nueve personas han comenzado Certificados de Profesionalidad, dos de ellos continúan en la actualidad.
- **Inserción Laboral.** Dos personas atendidas han conseguido un empleo durante su permanencia en el Centro, manteniendo el mismo tras su salida del recurso residencial.

Según los datos analizados, 11 de cada 14 personas finalizan su plan de intervención individual según los objetivos marcados en el Centro residencial.

3.4- PISO PARA MUJERES CON RESPONSABILIDADES NO COMPARTIDAS (en colaboración con Cruz Roja)

Recurso destinado a proveer de alojamiento, manutención y atención social a 4 mujeres mayores de edad, embarazadas o con hijos menores de 12 años.

Con este proyecto se pretende dar respuesta a la problemática particular de mujeres que se encuentren solas con menores a cargo o embarazadas, sin alojamiento estable, con dificultades para el acceso al mercado laboral, o sin medios económicos con los que puedan hacer frente a las necesidades básicas de alojamiento y manutención.

Por otro lado se pretende ofrecer información, orientación y apoyo que contribuya a paliar las graves dificultades en las que se encuentran, facilitar el acercamiento de manera adecuada a los recursos socio-sanitarios existentes en el municipio, aprovechando además, para que les sirva de enlace de integración en el tejido asociativo del municipio.

Estas acciones no irán dirigidas exclusivamente a resolver carencias económicas, sino a dotar de estrategias que permitan a la mujer el logro de su autonomía personal y económica, entendiendo que como protagonistas de su propio proceso de cambio son el principal recurso.

Nº TOTAL FAMILIAS ATENDIDAS EN 2017: 44

INDICADORES DE EVALUACIÓN

- **Nº de intervenciones (actividades)**

Nº de personas intervenidas	44
Nº Seguimientos sociales	335

Además se han mantenido coordinaciones externas, talleres de autoestima, Coordinaciones internas, talleres de cocina, talleres de higiene y auto cuidado, talleres creatividad y manualidades.

Dificultades encontradas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perfil de las residentes muy heterogéneo. 2. A pesar de tratarse de un recurso de autogestión, se han detectado situaciones en las que la persona carecía de habilidades y destrezas para gestionar situaciones del día a día, precisando mayor apoyo y supervisión.
Factores que han tenido incidencia positiva en el proyecto.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Seguimiento diario con las residentes y visitas continuas al recurso 2. Coordinaciones periódicas con trabajadoras sociales de SS.SS

Actuaciones o actividades que han identificado el proyecto de cara a la población objeto	<ul style="list-style-type: none"> - Entrevistas de acogida - Alojamiento, manutención e higiene - Seguimiento social diario - Acompañamiento social - Planificación de ocio y tiempo libre - Realización de talleres en el propio recurso - Supervisión y apoyo de las AVD - Información y orientación en la realización de gestiones - Apoyo y acompañamiento en todo el proceso
Periodicidad de reuniones sobre el desarrollo del proyecto.	<ul style="list-style-type: none"> - Una reunión con responsable de recursos en SS.SS para seguimiento del proyecto - Una reunión con referentes de recursos convivenciales Cruz Roja - Dos reuniones con el equipo de voluntariado del proyecto
Coordinaciones con SS.SS	<ul style="list-style-type: none"> - Notificación de altas, bajas e incidencias - Comunicación de permisos extraordinarios o solicitudes de pernocta fuera del recurso - Coordinaciones sobre seguimiento de casos - Notificación de sanciones e incumplimientos de normativa

EVALUACIÓN DE OBJETIVOS

1. Garantizar la cobertura de las necesidades básicas de las mujeres y sus menores en el recurso (alojamiento, manutención e higiene)

De las personas que residieron en el recurso en 2017, el 100%, han tenido cubiertas las necesidades básicas de alojamiento, manutención e higiene.

2. Fomentar la vida independiente y desinstitucionalizada, orientada hacia recursos de formación y de empleo.

Todas las mujeres que residieron el 100% han sido informadas, orientadas, asesoradas y/o derivadas para su acceso a recursos sociales comunitarios y/o de empleo

3. Dotar de atención, apoyo y orientación social para normalizar su situación.

3.1 Desarrollar itinerarios y planes de intervención individualizada con cada usuaria

Las residentes que permanecieron en el recurso el 100% se les diseñó un plan de intervención individualizado e integral siguiendo el modelo del “Marco de Atención a las Personas” de Cruz Roja.

3.2. Seguimiento y conocimiento exhaustivo del proceso individualizado de casa usuaria

Las personas que residieron en el recuso se realizó seguimiento para conocer su evolución, corregir disfunciones y reforzar progresos, en el 100% de los casos.

3.3. Establecer una coordinación fluida y eficaz con todas las entidades participantes en el proyecto y que interactúan con las participantes del mismo.

Las personas que residieron en el recuso el 100% de los casos se ha trabajado en red tanto con la responsable de programa en servicios sociales municipales como con las trabajadoras sociales de referencia. Así mismo se ha realizado trabajo en red con los PMORVG en los casos en los que ha sido necesario.

4. Evaluación y salida del recurso.

Durante todo el proceso se realiza seguimiento de la consecución de los objetivos, evaluando el aprovechamiento de la participación en el recurso, el impacto positivo en la solución de su situación y se valora la finalización o prórroga de estancia mes a mes.

El proyecto contempla como periodo de estancia en el recurso 6 meses, prorrogables mes a mes, hasta un máximo de 9 meses.

El tiempo de estancia en el recurso, ha variado mucho dependiendo de las circunstancias individuales de cada caso.

- 4 residentes lograron alojamiento independiente
- 4 residentes lograron alojamiento en régimen de alquiler social
- 4 residentes se les gestiona plaza en recurso de atención supervisada 24 horas.
- 3 residentes continúan estancia en el recurso

4. PROGRAMA DE PREVENCIÓN, INSERCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL

4.1- 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 40 Unidades Familiares (40 menores y 55 adultos).

El número de entrevistas por parte de las educadoras del Espacio de Conciliación con las familias ha sido suficiente y satisfactorio.

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.

42 entrevistas de admisión. No todos los entrevistados han participado en el recurso. Dos familias han comunicado después que no estaban interesadas en el mismo. Hay algunos casos cuya entrevista de admisión se realizó a finales de 2016.

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 información sobre los participantes ha sido actualizada en plazo con las trabajadoras sociales de referencia.

- 2.4 Coordinación con los trabajadores sociales que derivan.

La coordinación con los trabajadores sociales ha sido 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, para 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 15 madres/padres en itinerario de inserción laboral o BAE y formación, mediante derivación de los mismos a dispositivos de Empleo y principalmente al programa de Cruz Roja.

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

Cinco madres han sido derivados a clases de “Español para Inmigrantes” de CR y al centro municipal Pablo Picasso.

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

No ha procedido.

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

Se han realizado 147 seguimientos y 54 orientaciones educativas.

Además de trabajar pautas educativas se ha orientado y asesorado en las problemáticas que las familias han manifestado.

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 debidos al paso ocasional de algunos menores por este recurso y al no coincidir las familias en el tiempo y en el espacio.

Si se han establecido relaciones personales entre algunas de las madres del recurso gracias a éste.

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 espacio, para las familias monoparentales con empleo realizando cursos de formación interesantes para su incorporación laboral

Se ha mantenido la prioridad de acceso.

Importante utilización del recurso por parte de familias nucleares, en las que trabaja uno de los progenitores y el otro hace búsqueda activa de empleo.

El recurso ha sido utilizado por 4 familias para la conciliación laboral y familiar exclusivamente (todos los miembros adultos de la unidad familiar trabajan).

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 cuando ha sido necesario.

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

Se han generado coordinaciones frecuentes a través de contacto telefónico y de correo electrónico. Sesión técnica el 10 de noviembre en la sede de Servicios Sociales.

DATOS CUANTITATIVOS:

- Nº usuarios: 95 usuarios (40 menores y 55 adultos).
- Por sexo: 20 niñas y 20 niños; 39 mujeres y 16 hombres.
- De la totalidad de usuarios, las nacionalidades más representativas son el 37.05 % de nacionalidad española, 17.1% de nacionalidad marroquí y el 11.4% de Ucrania.

BAJAS, ALTAS Y REALTAS.

- Durante el 2017 se han producido 29 bajas de niños/as y sus respectivas familias. A 31 de diciembre hay activos 11 niños/as y 14 adultos.
- De los 95 usuarios 36 son varones (37.9 %) y 59 mujeres (62.1%). De 15 nacionalidades diferentes.

FAMILIAS: durante el año 2017 se ha intervenido con 40 unidades familiares.

- Monoparental: 12.
- Nuclear: 20.
- Progenitores separados: 8.

NACIONALIDADES DE LOS PADRES, MADRES Y MENORES

NACIONALIDADES	H	M	TOTAL
ESPAÑA	18	22	39
MARRUECOS	8	9	18
UCRANIA	4	7	12
NIGERIA	1	7	8
RUMANÍA	1	2	3
GUINEA ECUATORIAL	0	2	2
PAKISTAN	0	2	2
MOLDAVIA	1	1	2
PORTUGAL	2	0	2
BRASIL	0	2	2
HONDURAS	1	1	2
CABO VERDE	0	1	1
PERÚ	0	1	1
BIELORRUSIA	0	1	1
MEXICO	0	1	1
TOTAL:	36	59	TOTAL: 95

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. También se dispone de un despacho equipado con las herramientas necesarias para la gestión del proyecto (ordenador y teléfono). Este año se han hecho pequeñas obras para mejorar la calidad del servicio (encimera de la cocina) y se ha incorporado lo necesario tras las inspecciones (atrapa-mosquitos, armario escobero).

4.2- 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 a todas las personas que accedan al Programa.

Actividades:

- a) Realización de entrevistas de valoración de empleabilidad, información y asesoramiento.

Nº de personas entrevistadas: 114

- b) Inclusión en la bolsa de empleo de las personas que se valore necesario.

Datos:

Nº de personas nuevas dadas de alta durante 2017: 107

Indicador:

- Atender un mínimo de 100 personas para alta.

Resultado:

- Este año se han realizado un total de 107 altas lo que supone una consecución del objetivo.
- Algunas personas asiste a nuestro programa de manera directa (pidiendo ellos mismo cita) al ser informados por otros usuarios que se encuentran ya inscritos o a través de otras redes sociales. También proceden de centros u entidades habituales como son Centro Base, Oficinas del SEPE, Unidades de atención a Salud Mental, entidades de la Red de Inserción Sociolaboral de Móstoles, etc.
- Sin embargo el 51% de las personas nuevas atendidas en este 2017 proceden de Servicios Sociales lo que supone un aumento de las coordinaciones con los diferentes profesionales que forman parte del servicio.
- Seguimos siendo un programa referente para el resto de recursos municipales ya que somos tenidos en cuenta en sus asesoramientos y orientaciones hacia la búsqueda de empleo.
- Todas las altas han quedado registradas y se ha llevado la gestión correspondiente según el procedimiento establecido.
- Se ha realizado un control semestral de datos en el mes de junio de 2017.
- Para el año 2018 seguiremos dando continuidad del objetivo.

Objetivo 2.- Retroalimentar permanentemente la relación orientación/usuario con el seguimiento de los usuarios que se encuentran en el Programa.

Actividades:

a- Seguimiento de los usuarios que se encuentren en el Programa.

Indicadores:

- Realizar dos acciones de seguimiento con al menos el 90% de los usuarios dados de altas en el año 2017.
- Elaboración de itinerarios de inserción sociolaboral personalizados (ajuste/reajuste perfil laboral).

Datos:

Nº de seguimientos telefónicos/SMS/whatsApp	1055
Nº de seguimientos presenciales	167
Nº de personas derivadas a formación	59
Nº de Itinerarios elaborados	274
Nº de candidatos dados de alta en 2017 a los que se le ha hecho al menos 2 seguimientos.	105
Nº de itinerarios para el ajuste o reajuste laboral	274

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.
- Este año hemos ampliado nuestra forma de contacto a través de whatsApp para cubrir las necesidades de comunicación con el colectivo de personas con discapacidad auditiva aunque seguimos conservando las anteriores formas de contacto (SMS, email).
- Recientemente hemos establecido acciones de coordinación con la Asociación JULUMACA para activar y mejorar la comunicación entre el PIL y el colectivo.
- Hemos seguido manteniendo una estrecha colaboración con Grupo Amás enviando a personas a formación concretamente al departamento de formación de la Red de apoyo al empleo, derivando a personas con discapacidad intelectual que necesitan apoyos y seguimientos específicos para lograr inserciones laborales ajustadas a sus necesidades. 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, así como el centro de Garantía Juvenil de la localidad en estrecha colaboración con la agencia de promoción Móstoles Desarrollo.

- 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 2016. Este objetivo se ha cumplido al 100% ya que se ha llevado a cabo dos seguimientos con todas las personas dadas de alta el año pasado.
- Todos los seguimientos, encaminados al reajuste laboral de las personas, se han registrado en la base de datos.
- Para el año 2018 seguiremos dando continuidad al objetivo.

Objetivo 3.- Gestionar las ofertas de empleo recepcionadas.

Actividades:

- a. Recepción de la oferta mediante correo electrónico o llamada telefónica.
- b. Selección de las personas de la bolsa que se ajustan al perfil de la oferta.
- c. Contacto, por medio de llamada telefónica, fax o correo electrónico con las personas que reúnan los requisitos de la oferta.
- d. Envío a las empresas de los datos personales de los candidatos seleccionados.
- e. Petición de reporte del proceso de selección a la empresa.
- f. Seguimiento de las personas derivadas a la oferta, para contrastar la información dada por ambas partes.

Indicadores:

- Gestionar el 100% de las ofertas recibidas.
- Realizar al menos 50 inserciones laborales al año.

Datos:

Nº total de ofertas recibidas	226
Nº de ofertas gestionadas	226
Nº de ofertas tramitadas	197
Nº de ofertas <u>no</u> tramitadas.	29
Nº total de candidatos enviados a ofertas	839
Nº total de inserciones laborales	90

Resultado de las Ofertas:

- Se han recibido un total de 226 ofertas de empleo durante este 2017.
- Todas ellas han sido gestionadas tal y como está establecido en nuestro indicador. Si bien es cierto que algunas ofertas (29), no han sido tramitadas; Esto significa que los técnicos han valorado que la oferta no reúne las condiciones mínimas para enviar a candidatos, porque la relación entre las condiciones laborales y las necesidades de las personas no son compensatorias; distancias-jornada-salario-temporalidad.
- El número de candidatos enviados a ofertas durante el 2017 es de 839 y el número de inserciones obtenidas es de 90. Los datos resultantes nos hacen pensar en la dificultad y variables que hay que tener en cuenta para llegar a una inserción laboral con las personas con discapacidad. Es necesario hacer una reflexión más exhaustiva y pormenorizada del tipo de ofertas existentes, condiciones laborales y cumplimiento de capacitación funcional del mercado laboral actual, ya que nos encontramos cada vez más con una generalización de funciones para los puestos laborales que no podemos cubrir debido a limitaciones que presentan la población a la que atendemos.

Resultados de Inserciones laborales:

- Las inserciones laborales en 2017 han sido de 90 lo que supone que el objetivo marcado para este año se ha cumplido.
- 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 2018 seguiremos dándole continuidad a este objetivo.
- Realizamos un análisis más detallado de las de las inserciones de 2017 a través de los datos obtenidos.

Por sexo:

Hombres	60
Mujeres	30

Edad:

Menores de 25 años	1
Entre 25 y 45 años	46
Mayores de 45 años	43

Tipo de discapacidad:

Física	54
Intelectual	14
Enfermedad Mental	8
Visual	4
Auditivo	10

- El número de contrataciones es mayor en hombres que en mujeres.

- 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 no es una de las características que esté afectando a la inserción laboral, es más, en el estudio de las condiciones laborales de las ofertas que recibimos no es un criterio especificado.

Con respecto a los menores de 25 años, la contratación es muy inferior. Una posible causa es que no contamos con muchas personas jóvenes en la bolsa.

- Este objetivo al completo ha tenido una revisión semestral en junio de 2017.
- Seguiremos dando continuidad a dicho objetivo para el próximo 2018.

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

Actividades:

- Información del Programa y sensibilización a las nuevas empresas contactadas.
- Seguimiento a las empresas contactadas en años anteriores.
- Intermediación entre las empresas y los candidatos del programa.
- Asesoramiento sobre las necesidades de adaptaciones de puestos de trabajo para personas con discapacidad.

Indicadores:

- Contactar con al menos, 50 empresas nuevas.
- Mantener el contacto (presencial, telefónico o vía email) con al menos, el 80% del total de las empresas contactadas el año anterior.

Datos:

Nº de empresas nuevas contactadas	61
Nº de empresas contactadas para seguimiento	564
Nº de visitas presenciales a empresas	60
Nº de contactos telefónicos con las empresas	263
Nº de contacto por email con la empresa	713

Resultado:

- Se han realizado 61 contactos con nuevas empresas, por lo que el cumplimiento de dicho objetivo se ha conseguido.
- Dentro de esta estrategia también hemos prospectado en pequeños comercios y establecimientos del municipio, así como en gimnasios y colegios donde hemos realizado difusión del programa conociendo si tienen externalizados sus servicios.
- El trabajo de prospección empresarial se ha estado llevando a cabo por varias vías:
 - ✓ Contacto con empresas para contratación directa.
 - ✓ Contacto con empresas de prestación de servicios que conlleva una contratación indirecta.
- Según nuestra experiencia estamos obteniendo mayor número de ofertas recibidas a través de empresas intermediarias que prestan servicio a otras empresas por lo que nuestra búsqueda de ofertas en el mercado laboral va más encaminada a establecer contacto con este tipo de empresa que son las que nos garantizan un mayor número de inserciones laborales.
- De manera positiva valoramos que el contacto con las empresas intermediarias es más efectivo pues nos hacen un trabajo previo de prospección facilitándonos ofertas.
- En cambio, valoramos un riesgo alto de que se esté afianzando un modelo de mercado laboral que produce un empobrecimiento en la calidad de las contrataciones y las condiciones laborales de las ofertas al verse implicados tantos agentes en un mismo proceso de selección.
- Más abajo detallaremos el listado de algunas empresas con las que hemos mantenido contacto, hay que destacar que no con todas las empresas hemos tenido una relación de colaboración en cuanto al envío de ofertas.
- Las herramientas de comunicación más efectiva para la prospección con las empresas y entidades siguen siendo el contacto telefónico y vía email.
- Para el año próximo seguiremos con este objetivo y podremos atención a datos que nos lleve a analizar en profundidad las ofertas.
- Este objetivo ha tenido una revisión semestral en junio de 2017.

Objetivo 5.- Difundir el programa.Actividades:

- a. Actualización del material disponible: trípticos.
- b. Difusión del material por diferentes vías, web o presencial a empresas y recursos municipales.
- c. Participación para la difusión del programa en las diferentes ferias de empleo.

Indicador:

- Relación de acciones de difusión por diferentes recursos.

Datos:

Desglose de empresas más significativas a las que hemos hecho difusión:

Empresas / Entidades			
Agio Global	Desigual	Leroy Merlin	Tictum
CELIMA (I)	Diamond Seguridad	LIDL	Innovación
Clece	Diswork	Primark	Telefónica
Crezca CEE	Expoclean	Residencia Las	Tim&Tim
Fundacion Adecco	FEBHIFundación	Camelias	Manufacturas
Grupo Sifu	Prevent	Residencia Los	URAN
Ilunion	Grupo Norte	Balcones	URBASER
Móstoles Desarrollo	Grupo AMÁS	Selectiva	Vector 4
Pavimar	IMEPE Alcorcón	Seringlobal	Veldis S.A
Incorpora lavandería	CD Formación	Marín S.L.	Viena
CEE	Zauma CEE	Servitelco	Capellanes
Agrupabus	Zermatt	Supermercados Aldi	Viprotesis
Alares CEE	Manpower	Supermercados Día	VIVVA
ALSA	Carrefour	Temps ETT	Supracafé

Desglose de recursos Municipales a los que hemos hecho difusión:

Recursos Municipales
Agencia de Colocación Móstoles Desarrollo
Asociación Cultural de personas sordas de Móstoles
Asociación de Empresarias de Móstoles
Asociación de empresarios de Móstoles
Asociación Punto Omega
Biblioteca Municipal Móstoles
C.P. Miguel de Cervantes (PCPI)
Cáritas Diocesana

Centro Base nº 4 Centro Cultural Joan Miró CRL Móstoles Cruz Roja Española de Móstoles-Navalcarnero Escuela Hostelería y Turismo Simone Ortega IES Felipe Trigo Junta de Distrito nº 2 Oficinas Seguridad Social Rais Fundación SEPE Unidad de atención a la discapacidad Universidad Rey Juan Carlos URJC Departamento de emprendedores

Desglose de ferias donde hemos participado para dar difusión:

Ferias
IV Semana <i>Móstoles Activa</i> "Lánzate al Empleo 2017" IFEMA X Feria de Empleo para personas con discapacidad

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, aunque como exponíamos en el párrafo anterior también hemos acudido presencialmente a alguna de ellas para asegurarnos de contactar con la persona adecuada.
- Estamos utilizando la nueva carta de presentación que fue diseñada y aprobada por Concejalía el año pasado. Con ella estamos dando difusión a las distintas empresas y recursos municipales.
- Seguimos en proceso de creación de un tríptico específico para empresas donde, de manera muy visual, se expongan los beneficios más relevantes al contratar a una persona con discapacidad.
- El equipo técnico también ha participado en la IV Semana Móstoles Activa "Lánzate al Empleo" organizadas por la agencia municipal de empleo, Móstoles Desarrollo, dando a conocer el funcionamiento del programa y de la Red de Inserción Socio laboral para personas en situación de vulnerabilidad social a la que pertenecemos.
- Hemos realizado visitas presenciales a recursos municipales con la idea de actualizar y refrescar la existencia del programa.

Objetivo 6. Fomentar la coordinación con los distintos recursos sociales y de empleo del municipio.

Actividades:

- a. Coordinarse con la responsable de servicios sociales para el buen funcionamiento del programa.
- b. Participar en las reuniones trimestrales que se establezcan desde la red de empleo para la Inserción Sociolaboral (en adelante RIS) del Municipio de Móstoles, dirigida a colectivos en riesgo de exclusión social
- c. Participar en las reuniones generales que se establezcan desde la RED de empleo del Grupo Amás.
- d. Coordinarse con los distintos recursos municipales.

Indicadores:

- Mantener la asistencia a las reuniones trimestrales convocadas por la RIS.
- Participar en las reuniones de la RED de Grupo Amás.

Datos:

Participación en las reuniones trimestrales de la Red de Inserción Sociolaboral para personas en situación de vulnerabilidad social (RIS) Móstoles.	4
Participación en las reuniones de la RED de de empleo de Grupo Amás.	2
Reuniones de coordinación con otros recursos municipales.	6

Resultado:

- RIS; Con el objetivo común de aunar actuaciones y criterios de empleabilidad de los colectivos más desfavorecidos de nuestro Municipio, las distintas entidades que trabajan esta área en Móstoles se reúnen de manera trimestral.
Durante este año se han llevado a cabo las siguientes acciones:
 - Establecimiento de una metodología en dos comisiones de trabajo.
 - Comisión para la sensibilización empresarial.
 - Comisión para la prevención de la exclusión sociolaboral.
 - Actualización de la guía de recursos.
 - Coordinación entre los recursos de la RED para la impartición de diferentes sesiones formativas para BAE.
 - Coordinación y planificación para la participación en la Feria de Mostoles IV Feria Móstoles Activa “lánzate al empleo”.
- Red de apoyos para el empleo de Grupo Amás; A estas reuniones asisten todos los componentes de la entidad. En ella se trata de analizar la situación actual del departamento, estableciendo

distintas vías de comunicación y propiciando posibles sinergias entre los distintos apoyos que la componen. Este equipo está formado por :

- ✓ Responsable del área de empleo.
- ✓ Responsable de la red de apoyos.
- ✓ Nueve preparadores laborales, que también realizan funciones de valoración, orientación y prospección del mercado laboral.

- Coordinación con recursos municipales; En el transcurso de este 2017 se han llevado a cabo diferentes reuniones para el establecimiento de coordinaciones a nivel sociolaboral con las siguientes entidades:

- Programa SENDEROS Cáritas /Servicios Sociales.
- Servicios sociales atención primaria y familia.
- Móstoles Desarrollo.
- Punto Omega
- Asociación JULUMACA.
- CILSEM.
- Grupo Amás.

4.3- PROGRAMA DE MEDIACIÓN INTERCULTURAL

1.1.- Apoyo a los profesionales de la intervención en aspectos específicos del colectivo

1.1.1. Indicador de evaluación: nº de apoyos realizados 19 / nº de apoyos solicitados 19

Respecto al apoyo a profesionales del centro, se ha realizado el 100% de los solicitados. Hablamos de 19 familias en seguimiento en Servicios Sociales.

Este apoyo se refiere a todo tipo de consulta respecto a la condición social de inmigrante del usuario -o del grupo familiar, o de algún socio familiar independientemente de su edad y genero.

2.1.- Acompañamiento social a familias en intervención en Servicios Sociales.

2.1.1. Indicador de evaluación:

nº de acompañamientos sociales 38

nº de familias derivadas 38

Respecto al acompañamiento social se ha realizado al 100% de las derivaciones recibidas. Nos referimos a 38 familias en intervención en Servicios Sociales.

DESARROLLO y VALORACION DE LA INTERVENCION INDIVIDUAL

(Actividades 1.1 y 2.1)

Familias en intervención individual 2017	
Familias al 01/01/2017:	38
Derivaciones del 2017:	19
Familias durante el 2017:	57
Cierre de casos en el 2017:	33
Familias en intervención individual al 31/12/2017:	24

Agrupando las intervenciones por ámbito de actuación mediadora tenemos:

Mediación social	30
Mediación intercultural	17
Mediación socio-jurídica	10
TOTAL	57

Familias en intervención durante el 2017 por país de origen	
Nigeria	11
Marruecos	8
Guinea Ecuatorial	4
Venezuela	4
Bolivia	3
Colombia	3
España	3
Ucrania	3
Camerún	2
Cuba	2
Ecuador	2
El Salvador	2
Irak	2
Irán	1
Moldavia	1
Nicaragua	1
Perú	1
Rep. Dominicana	1
Rumania	1
Rusia	1
Senegal	1
Total FAMILIAS	57

Cabe destacar que las situaciones de vulnerabilidad social que han requerido intervenciones individuales han sido las siguientes:

- Situaciones de calle
- Mujeres y Menores en riesgo
- Indocumentación e irregularidad sobrevenida.
- Protección internacional, tanto en la detección de potenciales solicitantes como en la adecuada canalización al sistema propio de protección.
- Recursos sociales específicos; se subraya los referidos a la Protección internacional
- Situaciones de indefensión social fruto de la mala praxis administrativa, tanto en la administración local como autonómica y estatal. Haciendo referencia a la no adaptación a la diversidad, así como a la vulneración de los derechos legítimos e inherentes a todo ser humano.

Las actuaciones se han centrado en facilitar el acceso a los recursos y colaborar en la reconstrucción del proyecto migratorio. Cuando hablamos del “acceso a recursos” nos referimos, por una parte, al apoyo al

ciudadano en el ejercicio de los derechos adquiridos como persona, y por otra parte, apoyar en la/s relación/es en el contexto multicultural facilitando la mirada sobre el elemento diferenciador entre las partes.

Se ha llevado a cabo 94 entrevistas, 23 visitas a domicilio, 10 acompañamientos físicos. Los acompañamientos físicos han sido a instituciones tales como: Oficinas de Extranjería, INSS, Centros de Salud, oficinas bancarias, entre otras.

La tarea complementaria con la trabajadora social de referencia y, educador, psicólogo y asesor jurídico en su caso, implicó 171 coordinaciones, tanto con profesionales del Centro como profesionales de otros dispositivos. La tarea de documentación realizada ha sido con el objeto de actualizar la información en cuanto a normativa en general y, en particular, sobre Sanidad y Seguridad social, tratamiento administrativo en las gestiones ante Delegación de Gobierno, análisis de casos, comparativa de situaciones, y sobre todo, la posibilidad de generar nuevas alternativas de intervención ante las nuevas situaciones sociales planteadas.

Las coordinaciones externas se han realizado con las siguientes instituciones: APRAMP, OAR, CEAR, Cruz Roja-Refugiados, ASTI-Getafe, MPDL-Fuenlabrada, CCOO, OIM, Médicos del Mundo, Hospital Universitario de Mostoles, Hospital Universitario Rey Juan Carlos, Mediadores de Alcorcón, CEPIS de la Comunidad de Madrid, Centros de Salud del municipio, Salud Mental, EOEP, Cruz Roja, ADRA, Asociación de Rumanos, Asociación de Ucránianos, Centro Cristiano “Vida Nueva”, RAIS, Punto Omega, Comisaría de Móstoles, diversas asociaciones socio sanitarias; así como la coordinación e intercambio con personal de otros servicios del Ayuntamiento: Estadística, Registro de entrada, Juntas de Distrito, IMS, Escuela Municipal Pablo Picasso, Biblioteca Municipal, entre otras.

ENTREVISTAS	94
VISITAS A DOMICILIO	23
ACOMPANIAMIENTOS	10
COORD INTERNAS	133
COORD EXTERNAS	38
REUNIONES EQUIPO	25
REUNIONES GENERALES	8
SESIONES GRUPALES	5
COORD GRUPAL	5
ACTIVIDAD COMUNITARIA CM PABLO PICASSO	6
REUNIONES CENTRO MUNICIPAL PABLO PICASSO	3
REUNIONES CON DIRECCION	37
COORDINACIONES Y BUENAS PRACTICAS	1
FORMACION	3

3.1.- Taller “Soy mujer y comparto”

3.1.1. nº de sesiones realizadas 5 / nº de sesiones previstas 5

Desarrollo y valoración:

La puesta en marcha de este taller surge de la observación de los técnicos de Servicios Sociales, que concluyó en valorar que la dificultad en el idioma se traslada a las relaciones en el entorno; ya sea administrativo, escolar, familiar, laboral, vecinal u otros. La elaboración de este taller y su ejecución se realizó conjuntamente con una Trabajadora social del Centro. Se contó con la colaboración de una maestra del Centro Municipal Pablo Picasso, donde se dictan clases de español para extranjeros, y con una técnica de la Biblioteca Municipal.

Perfil destinatarias: Mujeres inmigrantes entre 20 y 40 años en seguimiento socio familiar en Servicios Sociales, entre las que se encontrarían:

- Mujeres con:
 - Dificultades para entablar relaciones
 - Falta o escasez de redes sociales
- Mujeres con necesidad de mejorar:
 - Dominio del idioma
 - Habilidades y relaciones sociales

Se valora positiva esta actividad, principalmente por dos resultados, la desmitificación de que “servicios sociales” es solucionador de problemas individuales y, por otro, la interiorización realizada por las propias participantes, de que cuentan con herramientas propias para ayudarse a sí mismas. Por último, queda en relieve el valor de lo colectivo como instrumento de superación y mejora.

Evaluación Cuantitativa		
derivaciones	18	
seleccionadas	18	
situación familiar	familia extensa	1
	mono parental	8
	nuclear	7
	mujer sola	2
motivos derivación	Dificultad en las relaciones sociales	8
	Falta de redes	14

	Mejora de Habilidades sociales	15
	Dificultad en el idioma	8
indicadores	$\frac{\text{N}^\circ \text{ derivaciones } 18}{\text{N}^\circ \text{ seleccionadas } 18} = 1$ $\frac{\text{N}^\circ \text{ asistentes } 15}{\text{N}^\circ \text{ seleccionadas } 18} = 0.8$	
Media Participantes	12	

Evaluación Cualitativa		
OBJETIVO GENERAL	Facilitar herramientas para la mejora en la relación con el entorno social.	Logrado. 8/10
Objetivo específicos	Despertar la necesidad de mejorar el idioma	Logrado. 7/10
	Apoyar en el conocimiento del entorno, escolar, sanitario, cultural, institucional, laboral y sus vías de acceso.	Logrado. 9/10
	Entrenar en habilidades sociales	Logrado. 7/10
	Capacitar en autonomía personal y autoconfianza	Logrado. 9/10
Evaluación final	<p>Progresiva y ascendente la conformación de grupo. Se sintieron cómodas y se vieron reflejadas en las demás. Muy participativas, a pesar de la dificultad del idioma. Las sesiones tendrían que haber sido de 2 horas y el número de sesiones de 6 a 7.</p>	

4.1 Actividad Conocimiento de la realidad

Se han realizado gestiones y coordinaciones en la tarea de acompañamiento y apoyo técnico al tejido asociativo del colectivo de inmigrantes. Las principales gestiones se han centrado en la trasmisión de información relevante (extranjería, recursos sociales, ocio y tiempo libre, etc.). Las asociaciones de inmigrantes con actividad al 31 de diciembre de 2017 son la asociación de rumanos, la de cameruneses,

la de ucranianos y la de chinos. Con la asociación de rumanos se ha trabajado conjuntamente en el seguimiento de casos y a nivel de coordinación inter-institucional, principalmente a nivel sanitario.

La praxis diaria de Mediación intercultural y el contacto e intercambio con otros profesionales, recursos y dispositivos de apoyo social, ya sean del municipio o fuera del municipio, permite poner en relevancia la vulnerabilidad en salud. Se detectan los siguientes perfiles:

- Varón adulto de origen marroquí, solo, con problema de salud importante, sin apoyos, sin trabajo, con subsidio o RMI e hijos a cargo en país de origen; causa de permanecer en España problema de salud y atención sanitaria.
- Atención odontológica para niños y adultos. En salud dental hay una “marcada diferencia” entre marroquíes y autóctonos; entre autóctonos y resto de personas migradas no es significativo.
- Las personas migrantes ya estabilizadas, en ejercicio del derecho a la reagrupación familiar, traen a sus padres. Se trata de personas mayores, con problemática de salud de acuerdo a su edad y sin derecho a la cobertura sanitaria adecuada (Ley Sanidad 2012).
- Personas migradas, tanto hombres como mujeres, recién llegados; posible causa migratoria la salud; sin derecho a atención sanitaria (Ley Sanidad 2012). Principales países de procedencia: Marruecos, Guinea Ecuatorial, Venezuela, Ucrania y otros de Europa del Este, Argentina, Cuba y algunos países centroamericanos.
- De este último grupo forman parte personas refugiadas, que esperan entre 3 y 6 meses desde la entrada al país hasta tener su primera cita con la Administración correspondiente para iniciar el proceso de solicitud de Protección internacional.
- La necesidad más apremiante que se le plantea a los profesionales de los diferentes dispositivos es la carencia de servicio de intérpretes.

5.1. Sesiones interinstitucionales.

5.1.1 nº de sesiones realizadas 4 /nº de sesiones previstas 4

En el marco del Proyecto de Intervención Comunitaria con el Centro Municipal Pablo Picasso se han realizado cuatro sesiones grupales dirigidas a los alumnos de clases de castellano para extranjeros. Las maestras, en forma previa, van trabajando con los alumnos vocabulario y conceptos que se manejarán en la sesión prevista; de esa manera los alumno/as ya llegan activados y motivados, siendo la sesión más dinámica.

Fecha	24/enero/2017
DURACION	Hora y media
PARTICIPANTES	31
TECNICA	Exposición
Evaluación	

OBJETIVO	Informar sobre recursos y servicios municipales y autonómicos	Logrado 10/10, se dio información de acuerdo a las necesidades de los participantes.
DESARROLLO	<p>Demostraron interés, grupo muy atento a la exposición de las animadoras, aunque con las dificultades en la comunicación por el idioma. Se logró salvar algunas de las dificultades a través del apoyo de Gema y la traducción de otros participantes. El uso de un lenguaje sencillo, cercano y a nivel de comprensión de los participantes (por parte de las animadoras) no fue logrado como en otras ocasiones; la distancia entre los participantes y las animadoras no pudo ser desdoblada. Esta distancia fue una interferencia en la comunicación.</p> <p>La información sobre Servicios Sociales, así como las de las Juntas de Distrito, tuvo un componente añadido a trabajar relacionado con la desmitificación y las creencias previas respecto al servicio. De esta manera, nos hemos acercado al logro del objetivo de la sesión, y del propio proyecto.</p>	
CONCLUSIONES	Sesión útil. Realizaron demandas concretas relacionadas con la utilidad de los recursos y servicios tratados. Formas de acceso. Solicitaron información concreta sobre Juntas de Distrito, Homologación de Carnet de Conducir, acceso a vivienda, derechos atención sanitaria.	

Fecha	24/marzo/17	
DURACION	Hora y media	
PARTICIPANTES	17	
TECNICA	Exposición	
Evaluación		
OBJETIVO	Informar sobre recursos y servicios municipales y autonómicos	Logrado 10/10, se dio información de acuerdo a las necesidades de los participantes.
DESARROLLO	<p>Demostraron interés en la información dada. Como en otras ocasiones, se salvaron las dificultades del idioma con el apoyo entre los propios alumnos que traducían la información. Interés explícito en entender el Sistema Sanitario (acceso, cobertura gratuita, expedición tarjeta sanitaria, derechos reconocidos...)- Otro tema de alto interés de los alumnos fue el "empadronamiento". Abordamos la importancia del Padrón para el acceso a los recursos y el reconocimiento de los derechos.</p>	
CONCLUSIONES	<p>Sesión útil, muy rica, y sobre todo ha sido diferente porque se profundizó mucho en algunos temas (Sanidad y Padrón Municipal). Esto implicó que no se pudiera abordar algunos otros (educación, por ejemplo). Se ha creado un clima muy familiar; fueron participativos; interactuaron entre ellos. Hicieron preguntas muy concretas que apuntaban a situaciones reales que estaban viviendo, y ante esto, decidimos abordar aquello sobre lo que preguntaban y no ceñirnos al guión previsto.</p>	

Fecha	28/abril/17	
DURACION	Hora y media	
PARTICIPANTES	18	
TEMA	HHSS – Como entablar relaciones	
Dinámica de grupo	El Circulo	
Evaluación		
OBJETIVOS	Que valoren sus cualidades positivas así como las del resto de sus compañeras.	Logrado 8/10. Cabe apreciar que se logró con esfuerzo por parte de las monitoras; hubo que adaptar la dinámica a las necesidades del grupo. Se improvisaron cambios para alcanzar el objetivo.
	Que valoren la importancia de expresar las cualidades positivas y logros de las personas.	Logrado 7/10, después del cambio improvisado
	Que entiendan que todas las personas tienen cualidades positivas, nos caigan mejor o peor.	Logrado 8/10.
EVALUACION ALUMN@S	Muy agradecidos, explícitamente manifestado.	
EVALUCION TECNICAS	Recogemos de esta sesión <u>la importancia</u> de la ductilidad y destreza con la que debemos manejarnos ante “un grupo”; porque éste tiene su propia dinámica de funcionamiento y reacción ante lo propuesto. La herramienta es la creatividad; muy importante en la planificación dejar un margen de tiempo para abordar lo que el “grupo” aporta y demanda en la interacción con las monitoras.	

Fecha	24/noviembre/17	
DURACION	1 hs	
PARTICIPANTES		28
TEMA	Triangulo “pienso-siento-actúo”	
EVALUACION		
OBJETIVOS	1. Facilitar la adquisición de habilidades y destrezas en el contexto de interacciones sociales	Logrado, 5/10
TECNICA	Rol-playing	No se llevó a cabo según lo previsto. Dificultades a la hora de identificar, definir y explicar “emociones”.

EVALUACION ALUMN@S	Los alumnos quedaron satisfechos y mostraron que tienen capacidad de abstracción para el aprendizaje. Se preguntaron el por qué no se realizan este tipo de sesiones en los centros escolares con los niños.
EVALUCION TECNICAS	Se valoro positivamente que hablar de las emociones les ayudó a ubicarse ante los demás; la conducta enseñada y aprendida es ocultar las emociones, en las distintas culturas presentes en el grupo, incluida la de las personas autóctonas. Se observó que sería importante que la sesión fuera más gráfica, identificando las emociones con “emoticonos” e imágenes que identifiquen a todos.

La valoración, realizada junto con las maestras, de la marcha de la actividad a lo largo del año puede resumirse de la siguiente manera: La información dada a los alumnos en las distintas sesiones es muy necesaria para el colectivo destinatario, porque la gente en ocasiones está muy desorientada o la información que manejan es errónea y este trabajo conjunto les ayuda.

Cabe destacar que hemos puesto en común las necesidades de los alumnos que hemos ido detectando, todas y cada una de las distintas profesionales, a lo largo del último curso. Lo realizamos a través de la técnica Lluvia de Ideas.

Hemos detectado las siguientes necesidades en los distintos grupos de alumnos:

- REDES DE RELACIONES CON EL ENTORNO
- Habilidades sociales, Autoestima
- Educación hijos
- Expresarse
- Sentirse escuchados
- Necesidades afectivas
- Papel de la mujer en el ámbito doméstico
- INFORMACION en temas: educativos, sanitarios, laborales y jurídicos, principalmente
- INFORMACION SOCIAL: acceso a recursos generales y específicos, Medios de transporte, vivienda, alimentos, situación del Mercado laboral, Planificación familiar, convalidación/homologación, Carnet de conducir, formación ocupacional, Ocio y Tiempo libre

Respecto al Proyecto, en toda su evolución, entendemos que se ha alcanzado con grado más que satisfactorio. Se ha convertido en una tarea compartida, porque sigue existiendo la necesidad que detectaron las maestras en el año 2014, cuando iniciamos este Proyecto. Con el desarrollo de las actividades a través del tiempo, se ha creado una red de apoyo comunitario, un trabajo en red, entre ambos dispositivos.

4.4- INTERVENCIÓN SOCIAL CON RENTAS MINIMAS

OBJETIVOS y ACTIVIDADES

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

Actividades:

1.1 Realización de entrevistas familiares

Se han atendido al 100% de las familias previstas, llegando a un número aproximado a final de año de **1.052** familias preceptoras de RMI. Todas ellas han sido atendidas mediante entrevistas y visitas a domicilio y se ha realizado el seguimiento social de las mismas.

1.2 Realización de visitas a domicilio

Se han realizado visitas a domicilio al 30% de las familias en seguimiento en Servicios Sociales. En algunos casos las visitas han servido para valorar y actualizar la situación de las viviendas y movilizar ayudas en algunos casos para reponer mobiliario ó electrodomésticos. También para valorar apoyo en el pago de los suministros.

1.3 Tramitación de Ayudas Económicas de Emergencia a preceptores y solicitantes

Se han tramitado el 100% de las ayudas económicas solicitadas por diferentes conceptos. Se han tramitado 261 ayudas a las familias preceptoras. Principalmente destacan las ayudas “familiares” cuyo objeto es complementar la cuantía de la RMI, destinadas a la subsistencia y al apoyo del pago de suministros y alquileres de viviendas.

El 50% de las ayudas tramitadas son de menos de 600 euros. Las ayudas de más de 600 euros y hasta 1000 suponen el 25%. El otro 25% restante corresponde a las ayudas económicas de más de mil euros hasta un máximo de 2000. Solamente se han tramitado 9 ayudas de entre 3000 y 4000 euros destinados al apoyo en el pago de deudas de vivienda.

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)

Se revisan mensualmente los listados enviados por la Comunidad con el fin de solventar cualquier incidencia reflejada en los mismos. Se comunica a las profesionales las incidencias

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)

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.

<u>CUADRO COMPARATIVO</u>	<u>2015</u>	<u>2016</u>	<u>2017</u>
Número de expedientes percibiendo RMI	801	990	1052
Rentas concedidas	204	234	199
Expedientes tramitados de RMI	406	567	478
Expedientes archivados por CM	170	164	238
RMI denegados	161	99	121
Expedientes pendientes de resolución	316	333	279
Extinciones	47	81	129
Suspensiones temporales	40	73	100
Suspensiones cautelares	50	67	116
Levantamiento de suspensiones	30	17	69

Análisis comparativo de los últimos años:

El número de expedientes percibiendo Renta ha aumentado un 7% , teniendo en cuenta que el año pasado había aumentando un 24% , este año el incremento ha sido bastante inferior, y podemos relacionarlo con el aumento de expedientes archivados y denegados así como el de los expedientes que tienen suspensión temporal o cautelar.

El número de expedientes tramitados de RMI ha bajado un 16 %, debido a un pequeño movimiento al alza de contrataciones laborales temporales.

Se ha podido contabilizar el envío desde Servicios Sociales de 1736 incidencias de los diferentes expedientes a lo largo del año, lo cual supone una cifra parecido a la del año pasado.

Hay que destacar la petición de subsanación de documentación por parte de la Comunidad de Madrid en 362 expedientes lo cual se traduce en la aplicación de una mayor rigidez en cuanto al cumplimiento de requisitos para la concesión de la prestación.

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.

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). Finalizado en el mes de Junio
- Punto y seguido. Apoyo escolar de menores) (PUNTO OMEGA)
- Taller de economía domestica. Organizado por Servicios Sociales con una duración de cuatro sesiones de una hora y media y una asistencia media de 15 personas

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 S. 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 tres Entidades organizando los mismos por fechas y horarios. Hay más de 300 usuarios en coordinación.

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 creó 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.

Se ha participado en 5 reuniones Generales de la RED y en 2 reuniones de una Comisión de la misma formada para el seguimiento de la Guía de Recursos y otros asuntos relacionados con los recursos de empleo y formación en el municipio

Se ha participado nuevamente con una ponencia informativa en la presentación de la RED en el municipio de Móstoles, durante las II Jornadas que realizó "Mostoles Desarrollo" en la IV semana Mostoles Activa 2017 y que tuvo lugar del 24 al 27 de Octubre.

El resto de coordinaciones 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.

4.5- ACTUACIONES CONJUNTAS CON RAIS

OBJETIVOS Y ACTIVIDADES

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.

Durante el año 2017 se han atendido en total a 146 personas, de las cuales 119 son hombres y 27 mujeres.

A lo largo de este año hemos tenido incorporadas a 66 personas (52 hombres y 14 mujeres) con los que hemos diseñado los itinerarios de inserción correspondientes. Se han producido a lo largo del año 21 altas y 21 bajas (14 por cumplimiento de objetivos, 4 por abandono voluntario y 3 por finalización obligada).

1.2. Realizar entrevistas a las personas de este colectivo.

A lo largo de todo el año hemos realizado 204 entrevistas en despacho y hemos llevado a cabo 59 entrevistas para el seguimiento de itinerarios. A ellas habría que incluir todas las entrevistas que realizamos a través del trabajo de calle, las cuales no las tenemos cuantificadas.

1.3. Programar cursos y talleres.

Se han realizado los siguientes talleres:

- Taller de RMI: Centrado en las actualizaciones de la RMI y en el acceso al mercado de trabajo para perceptores de RMI. En él participaron 10 personas en una única sesión.
- Fútbol Calle: A lo largo del año hemos realizado 22 entrenamientos y hemos participado en 24 partidos de liga. Además, hemos participado en Torneo Solidario organizado por la Agrupación los Yimy's durante las fiestas locales de Móstoles en donde contamos con la presencia de Voluntarios de Telefónica, encuentro con la Unidad de Delitos de Odio de la Policía Local de Madrid, Torneo Antirracista durante las Fiestas de Alcorcón, Torneo Chaminando en un Instituto de Madrid, Torneo con la Empresa Amadeus. Además, hemos participado en la Semana de la Salud, a través de un encuentro deportivo con el FSF Móstoles y hemos organizado un Torneo Solidario junto con otro equipo de nuestra categoría en el que hemos recogido material para la Campaña de Móstoles Sin Fronteras.

En total, a lo largo de este año, en la actividad del equipo de fútbol han participado 20 participantes, siendo la asistencia más habitual la de 9 personas, que son las que están inscritas en la Liga Municipal. Además, contamos con la participación de 5 voluntarios y de 4 vecinos.

- Revista Desde la Calle en Movimiento: 2 números en 2017, 11 sesiones (entre ellos de preparación y entrevista actor Alberto San Juan, Directora de Servicios Sociales de Mostoles, a subdirector del Área de Integración e Inclusión Social de CM, etc.). Han participado 7 usuarios y 2 voluntarios. En el mes de mayo hemos realizado visita a la ATRESMEDIA Televisión y en el mes noviembre en la Central de 112. Con uno de los participantes fuimos al RADIO SER para hablar sobre la REVISTA como herramienta de inclusión.
- Grupo de Ocio Saludable: Este año hemos puesto en marcha el grupo de ocio saludable. En él han tomado parte 9 participantes y 2 voluntarios. Hemos realizado seis actividades: Visita al Museo de la Ciudad, día de piscina en la piscina de Villafontana, visita al Zoo, asistencia al teatro a Leganés dentro de las actividades de la campaña de sensibilización sobre PSH, premier película Richard Gere “La Cena” y IV Gala Solidaria de la Cadena Ser.
- Sensibilización: Hemos realizado 5 charlas en IES de Móstoles y hemos participado en diferentes espacios a través de los medios de comunicación.

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 realizado 258 intervenciones a través del trabajo de calle, en las que se han facilitado informaciones sobre alojamiento alternativo, tramitación de documentación, acceso a recursos del municipio...Las personas incorporadas son principalmente hombres de 46 a 55 años, que se encuentran solos, siendo casi 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 112 acompañamientos para diferentes gestiones: tramitación pasaporte, acceso a SS. SS, acceso a recursos sanitarios, ETC.

3.2. Captación de nuevos usuarios en calle.

Este año hemos realizado 50 nuevas acogidas (39 hombres y 11 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 RIS (Red de inserción socio laboral para personas en situación de vulnerabilidad social del municipio de Móstoles). Se ha acudido a 5 reuniones de la RED y se ha participado en las Jornadas de Mostoles Desarrollo “Semana Activa” que tuvieron lugar durante la última semana del mes de octubre 2017. La presentación de la RED a la ciudadanía de Móstoles tuvo lugar el día 27 de octubre durante dichas Jornadas. Este año también hemos estado participando de manera activa en la Mesa de Inclusión y en el Consejo de Bienestar Social.

4.6- Proyecto de atención y apoyo al realojo en el asentamiento de Las Sabinas

El 28 de noviembre de 2013, el Ayuntamiento de Móstoles y la Consejería de Transportes, infraestructuras y Vivienda de la Comunidad de Madrid firmaron un Convenio de colaboración para proceder al realojamiento de las familias chabolistas del “Río Guadarrama-Las Sabinas”. La ejecución de este convenio estuvo suspendida desde su firma hasta reactivarse nuevamente en 2015.

En 2014 la Agencia de Vivienda Social (en adelante AVS) realizó un **censo de la situación de las familias**. De este censo resultó lo siguiente:

- Se comenzará a realojar la “zona centro”, compuesta por un total de 123 familias.
- De ellas, hay 33 que no han solicitado ser realojadas, 20 que no cumplen el requisito del padrón (acreditar estar residiendo en el asentamiento antes del 31 de diciembre de 2008) y 9 que no cumplen otros requisitos de la AVS (adjudicatarios de vivienda pública en los últimos 20 años, propietarios, etc). Las restantes cumplen todos los requisitos y tienen derecho a ser realojadas.
- Para las familias que únicamente no cumplen el requisito del padrón, se sigue negociando una alternativa entre el Ayuntamiento de Móstoles y la AVS, todavía sin una solución acordada.

En relación con la **provisión de viviendas**, la AVS lanzó una primera licitación, a la que únicamente se presentó un propietario. El fracaso de la convocatoria se atribuyó a los altos requerimientos impuestos por la UE (financiadora del 50% del realojo) en relación con la situación administrativa de las viviendas. Posteriormente se logró rebajar dichos requisitos y, a primeros de noviembre de 2016, se lanzó una nueva licitación que finalizó el 5 de diciembre de 2016. De este proceso se concluyó con la compra de 2 viviendas. En la siguiente licitación convocada se han adquirido 16 viviendas más. **Estas 18 primeras familias ya han sido informadas de su condición de adjudicatarias y se llevará a cabo su realojo entre los meses de febrero y marzo de 2018.**

En este momento, la Agencia de la Vivienda Social de la CAM está en proceso de compra de nuevas viviendas. En cuanto se concrete el nº (todavía por determinar), se irán adjudicando a nuevas familias y se irán concretando nuevos realojos. Este procedimiento continuará en vigor hasta cubrir al total de familias que cumplen requisitos.

Desde finales de 2016 se mantiene activa la **Comisión de Seguimiento del Convenio** entre el Ayuntamiento y la AVS. En ella se debaten y se acuerdan todos los aspectos técnicos derivados de este proyecto. La última se celebró el pasado 21 de noviembre.

Durante 2017 se han realizado las **siguientes actuaciones**:

- Se ha intervenido con el total de la población del asentamiento aunque de forma prioritaria con las 123 familias de la zona centro, que serán las primeras en ser realojadas.

- En relación con la atención a las situaciones de especial necesidad de las familias, se han venido realizando intervenciones individualizadas permanentes desde los Servicios Sociales municipales, en el marco de sus competencias y al igual que se realiza para el resto de la población (tanto a través de ayudas económicas, como de medidas de acompañamiento social, etc.)
- En relación con las incidencias que se han ido produciendo en el asentamiento (corte de suministros por parte de la suministradora, incendio de algunas chabolas, etc.) se han realizado actuaciones de emergencia por parte de distintos departamentos municipales para paliar la situación y garantizar la integridad de sus habitantes y la garantía de sus derechos ciudadanos.
- Se ha creado una mesa técnica de coordinación entre las distintas concejalías implicadas en el proceso.
- En relación con la intervención de los Servicios Sociales en el asentamiento, se ha activado la presencia permanente de un equipo de trabajo compuesto por dos trabajadoras sociales, una educadora y una mediadora intercultural.
- Se han desarrollado diversas actividades grupales: un taller de apoyo a la escolarización y la solicitud de bacas y varios talleres con las familias adjudicatarias sobre el paso a vivienda en altura.
- Se han establecido coordinaciones con instituciones educativas, sanitarias y sociales implicadas en la atención a la población residente en el asentamiento.
- Se ha comenzado a concretar un Plan de Actuación Integral para el asentamiento de Río Guadarrama-Las Sabinas que se desarrollará desde diciembre de 2016 hasta que se complete el proceso de realojo de las familias.
- Se ha procedido, en colaboración con la CAM, a la limpieza del cauce del río y de las basuras del asentamiento.
- Se han mantenido, desde la Dirección del Área de Bienestar Social, reuniones mensuales con las familias.
- Se ha mantenido coordinación periódica con la Agencia de la Vivienda Social de la CAM.
- Se ha instalado una caseta para la atención a las familias y para la realización de actividades en la calle Encinas, equina calle Rosales.

4.7- CENTRO DE EMERGENCIA NOCTURNA

(En colaboración con la Asociación Punto Omega)

El Centro de emergencia nocturna se concibe como un dispositivo de baja exigencia cuyo fin último es promover la inclusión social y garantizar los derechos básicos de las personas más excluidas del municipio. Durante 2017 ha estado abierto todas las noches (de 20:00 a 8:00 horas) durante los meses de frío (de enero a marzo y de primeros de noviembre hasta final de año), por lo que su cobertura se ha ampliado considerablemente y no ha dependido, como en años anteriores, de que las temperaturas alcancen valores negativos.

El centro de noche ha ofrecido atención a las necesidades básicas de descanso, alimentación, aseo personal y vestido de las personas más excluidas del municipio. Además, se ha asegurado un acompañamiento social a las personas que están en situación de calle a través de un equipo profesional con presencia permanente en el centro.

El centro ha contado con 30 plazas de las que se han beneficiado personas mayores de 18 años, que estén en situación de calle y que hayan sido derivadas al mismo por instituciones municipales y/o otras entidades, principalmente por los Servicios Sociales.

PERFIL DE LOS DESTINATARIOS

El perfil de las personas atendidas corresponde a aquellas mayores de 18 años que no se encuentren en una situación de emergencia social, estén en situación de calle, atendidos por Asociación Punto Omega, Fundación RAIS y/o Servicios Sociales municipales.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2017

- Se ha atendido a un total de 90 personas en 2017
- De ellas, 7 han sido mujeres (7,77%) y 83 hombres (92,3%)
- La ocupación media por noche ha sido de 27 personas, por lo que consideramos que el número de plazas ofertadas es suficiente y que el recurso está bien dimensionado para un municipio como Móstoles.
- El 36,67% de las personas atendidas son de nacionalidad española (33), frente a 57 inmigrantes (63,33%). En este caso, la reflexión principal es que el recurso está dando respuesta a un gran número de personas inmigrantes, no regularizadas, que no tienen acceso a otros recursos.
- De ellos, 78 personas han accedido por derivación y 12 por iniciativa propia.
- Los servicios prestados en el centro han sido los siguientes:

Tipo de servicio	Nº servicios
Servicio alimentación (cena, medianoche y desayuno)	3.337
Higiene (duchas)	1.112
Lavandería (sólo emergencias)	72
Prendas de abrigo entregadas	215

4.8- PROYECTO HÁBITAT: *HOUSING FIRST* PARA PERSONAS SIN HOGAR (En colaboración con RAIS Fundación)

El proyecto Hábitat se ha comenzado a desarrollar en Móstoles en 2017 como una solución sostenible para la erradicación del sinhogarismo de calle, mediante la metodología *Housing First* y está dirigido a personas sin hogar con un perfil de alta desestructuración personal y social (enfermedad mental, abuso de sustancias, discapacidad), de forma que les permita desarrollar un proceso de mejora.

Los objetivos del proyecto se resumen en los siguientes:

- Desarrollar la puesta en marcha del proyecto, estableciendo la coordinación y los apoyos necesarios con las diferentes AA.PP. y los agentes sociales necesarios.
- Proporcionar apoyos que respondan a las necesidades y decisiones de las personas participantes, propiciando el mantenimiento de la vivienda, una mejora en su calidad de vida y el desarrollo de procesos de autonomía.

Las personas participantes en el proyecto en 2017 han sido 8 personas (6 varones y 2 mujeres):

- El 100% son mayores de 18 años, con una media de 53 años.
- En el momento del inicio del programa se encontraban en las categorías 1 y 2 de ETHOS
- Contaban con larga trayectoria en calle (una media de 5 años)
- El 38% tienen problemas de salud mental, el 50% de adicciones y el 50% tienen una discapacidad.

Se está desarrollando una evaluación que cuenta con grupo experimental y grupo control para realizar un seguimiento exhaustivo de la evolución del proyecto.

Los principios de Housing First son los siguientes:

- Se sustituye el apoyo centrado en los servicios por el apoyo centrado en la persona
- La metodología utilizada es la gestión intensiva de casos
- Los principios metodológicos son los siguientes:
 - ✓ Garantía de tenencia de la vivienda
 - ✓ Separación entre alojamiento y tratamiento
 - ✓ Elección y autodeterminación por parte de las personas participantes
 - ✓ Respeto, calidez y solidaridad con todas las personas
 - ✓ Orientación a la reducción del daño
 - ✓ Incondicionalidad de la ayuda

El proceso de trabajo durante 2017 ha sido el siguiente:

1. Identificación de las viviendas en el municipio de Móstoles
2. Formación del equipo técnico
3. Selección y derivación de personas candidatas por parte de las entidades que las conocen (básicamente Punto Omega, RAIS Fundación y Servicios Sociales)
4. Inicio de los apoyos:
 - ✓ Cobertura de necesidades básicas
 - ✓ Intervención psico-social
 - ✓ Resolución de incidencias
 - ✓ Apoyo a la integración comunitaria y uso de redes

5. PROGRAMA DE FAMILIA Y CONVIVENCIA

5.1- 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.**

En relación a este objetivo los datos de expedientes con los que se ha intervenido en el Programa de Familia son:

- | | |
|--|-----|
| • Total de expedientes en Intervención | 554 |
| ○ Total de menores | 938 |
| • Total de expedientes derivados en el año 2017 | 115 |
| ○ Total de menores | 183 |
| • Total de expedientes apoyados con psicólogos en el proyecto de Atención Primaria | 10 |

Más del 50% de las familias con las que se ha realizado intervención cuentan con un solo menor.

El nivel de intensidad de intervención del total de expedientes ha sido:

- Alta en el 33.99%
- Media en el 46.9%
- Baja en el 19.07%

Actividades:

1.1- Entrevistas:

Las entrevistas que se han realizado en el programa, han sido individuales o conjuntas según haya requerido la intervención por problemática, demanda o dificultad en cada momento.

Total de entrevistas realizadas en el Programa	3045
Total de entrevistas de Trabajadores Sociales	1303
Total de entrevistas de Educadores	602
Total de entrevistas de Psicólogos	1140

1.2- Visitas a domicilio:

Igualmente que las entrevistas se han realizado según la intervención lo haya requerido y por los técnicos que en cada momento han ido valorando.

Total de visitas realizadas en el Programa	595
Total de visitas realizadas por Trabajadores Sociales	234
Total de visitas realizadas por Educadores	218
Total de visitas realizadas por Psicólogos	143

1.3- Reuniones de programa

En el programa se han realizado las reuniones tanto de equipo técnico como de intervención, las cuales han sido:

- Reuniones técnicas de programa, una vez cada quince días.
- Reuniones de valoración de expedientes derivados al programa una vez a la semana.
- Reuniones de coordinación por los equipos intervinientes en los expedientes, establecida una a la semana, concertando alguna más si fuera preciso.
- Reuniones de la Comisión de Apoyo Familiar, una al mes.
- Reuniones de coordinación con instituciones externas, según lo que precise la intervención Existiendo una estrecha relación interinstitucional que con la mayoría de las instituciones se realiza de manera fluida y facilitadora.

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, centros sanitarios, juzgados ...y Coordinación de intervenciones.

Actividades:

En las reuniones semanales de Comisión de Valoración, que el equipo de Familia y Menor, tiene establecido todos los viernes, se revisan, registran, se realiza una primera valoración, tras la cual se asigna un equipo de intervención siempre lo integra una Trabajadora Social y dependiendo de los indicadores aportados también una Educadora Social y/o Psicólogo. Los expedientes valorados han sido derivados bien por el Programa de Atención Primaria o por demanda institucional externa.

2.1 Registros de expedientes nuevos 115

De los cuales han sido derivados por:

- Atención Primaria 43
- Demanda Fiscalía 09
- Demanda Juzgado 04
- Fundación ANAR 01
- P. Familia 08

- Centros de Salud 08
 - EOEP 07
 - Hospitales 14
 - IES 04
 - Otros Ser. Sociales 07
 - IMMF 05
 - Policía 02
 - Otros 03

En relación a las derivaciones del año anterior, se aprecia que hay una mayor detección externa, en expedientes que no tienen expediente en Servicios Sociales. Bajan significativamente las derivaciones desde el Programa de Atención Temprana ya que el total derivados en el 2016 fueron 60 expedientes.

Hay un aumento significativo en las derivaciones que nos llegan desde Fiscalía, ya que el registro del 2016 solo fue un expediente derivado. Siendo este aumento en las derivaciones a familia, que según se observa, se corresponde con separaciones conflictivas y desacuerdos de los padres en relación a los menores que las integran.

Se ha producido un aumento significativo en las derivaciones de los hospitales, reduciéndose a la mitad las de los centros de salud.

Nacionalidad del Titular del Expediente:

- Boliviana 3
- Brasileña 2
- China 1
- Colombiana 3
- Ecuatoriana 4
- Salvadoreña 1
- Española 82
- Guineana 2
- Marroquí 3
- Hondureña 1
- Peruana 1
- Polaca 1
- Rumana 5
- Salvadoreña 1
- Ucraniana 4
- Venezolana 1

No se ha producido un cambio significativo respecto a las nacionalidades, han llegado familias con nacionalidades que no había registradas durante el año 2016 y a la inversa, nacionalidades de las familias, que durante el año 2016 no habían llegado.

Tipología de Familia:

- Familia extensa 17
- Familia mono-parental 61
- Familia Nuclear 25
- Familia reconstituida 12

Con respecto a los datos del 2016, se ha producido un descenso notable en el número del tipo “familia nuclear” que nos llega al Programa de Familia. Aumentando las familias mono-parentales con un aumento significativo respecto al 2016, junto con las familias reconstituidas.

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 de coordinación con otras instituciones y con las familias.
- 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 sub-equipos.

4.- Sistematizar itinerarios y procesos de intervención:

Se ha elaborado un modelo de plan de intervención, para que todos los profesionales intervinientes puedan tener una referencia común, y en el que consten aquellos objetivos, actividades y temporalización que cada profesional tiene que trabajar para la consecución de dicho objetivo.

Actividades:

Se han elaborado los proyectos de intervención por el equipo interviniente en los 131 expedientes nuevos recibidos en el programa, además de actualizados y revisados el resto de proyectos del total de expedientes en intervención.

La media de expedientes por profesional es:

- Trabajador Social 58
- Psicólogo 60
- Educadora 51

La valoración de la media de expedientes de los profesionales intervinientes es:

- Los Trabajadores Sociales, han mantenido la misma media de expedientes que en el año 2016.
- Los Psicólogos han bajado la media con respecto al año 2016, dado que desde principios de año se incorporo un psicólogo más al programa al 75% de la jornada.
- Los Educadores han subido notablemente la media de expedientes respecto al año 2016.

Durante el año 2017, se han realizado actividades no previstas, que han sido intervención con grupos familiares, habiéndose desarrollado los siguientes grupos:

a) Nombre del grupo: Escuela de madres y padres de Adolescentes

Objetivo principal Dotar a los padres y madres de recursos y habilidades que posibiliten un crecimiento integral de los hijos/as y del grupo familiar

Nº de personas asistentes: 15

Fecha de inicio/finalización: inicio 02/10/17 última del año 11/12/17. En realidad acaba el 21/05/18

Nº sesiones: 6

b) Nombre del grupo: ESCUELA DE PADRES CON HIJOS DE 6 A 12 AÑOS

Objetivo principal: Fomentar en los padres la puesta en práctica de pautas educativas y de crianza que favorezcan el desarrollo psico-social de sus hij@s.

Nº de personas asistentes 3

Fecha de inicio/finalización 4/10/2017-8/10/2017

Nº sesiones: 2

5.2- 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), siendo un total de 66 PAF
De los 66 PAF realizados y analizados en las CAFs, la correspondencia con el número de menores y familias es la siguiente:

Total de menores 78

Menores vistos en más de una CAF 23

Total de familias (expedientes familiares) a las que corresponden los 78 menores 50

- 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 de Infancia convocado.
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:

Total de demandas de intervención:

- Demanda Fiscalía 26
- Comisión de Tutela 86
- Demanda Juzgado 38
- Salud/Salud Mental/ Hospital 9
- EOEP/IES 09
- Otros Ser. Sociales 05
- Otros 13

Total demandas de informes de informes 186

3.2 Resultados de la Comisión de Apoyo Familiar. Análisis de la situación de los menores expuestos y analizados en las CAFs.

El análisis se corresponde con la primera vez que se han visto en el año 2017.

- **Situación de convivencia de los 78 menores:**

Centro de acogida	1
Familia extensa	7
Familia no biológica	2
Convivencia con la madre	16
Padre y abuelos	1
Ambos padres	9
Residencial	40
Residencia terapéutica	1
Acogida con amigos	1

- De los 40 menores en centros residenciales, 7 se encuentran en la Residencia Infantil de Móstoles (RIM).
- La situación de protección de los menores en situación residencial, acogimientos es:

Guardas	20
Tutelados	30

El resultado de menores en situación residencial solo se corresponde con los valorados en las Comisiones de Apoyo Familiar.

En las revisiones de los menores que corresponden a los 66 PAF, algunos de los menores han sido llevados en más de una ocasión, los acuerdos que se han tomado son:

- Acogimiento con familia seleccionada 2

- Alternativa residencial por dependencia 1
- Apertura de expediente 4
- Cese de guarda 4
- Cese de guarda por mayoría de edad 1
- Cese de Tutela 5
- Cierre de expediente en protección 3
- Confirmar Tutela 2
- Continuar la intervención 53
- Continuar la intervención valorando medida 6
- Propuesta de guarda 6
- Propuesta de Tutela 4
- Traslado de municipio 2
- Traslado a la RIM 3
- Sin datos 1

A lo largo del año 2017 se ha iniciado el análisis de la concordancia o no de las propuestas que por acuerdos se llegan en las CAF, con las resoluciones definitivas que Comisión de Tutela realiza. Siendo este seguimiento y análisis, uno de los objetivos a llevar a cabo durante el año 2018.

5.3- PROYECTO DE ASESORIA JURIDICA

OBJETIVOS Y ACTIVIDADES:

1. Entrevistas a usuarios derivados por Trabajadoras Sociales

Durante este año 2017 el número de usuarios que demandan cita en el servicio de Asesoría Jurídica ha aumentado un 20% en relación a años anteriores, teniéndose que ampliar en momentos puntuales el número de citas por día de 5 a 6, así como los días de atención de 2 a 3 semanales.

Se han llevado a cabo 356 entrevistas de asesoramiento a los usuarios. De las cuales 280 corresponden a primera entrevista por día y hora y, 76 corresponde a asesoramiento a usuarios en despacho de la TS cuando esta lo solicita. Así mismo, de las 280, el 30% (84) han necesitado seguimiento.

Hay que mencionar que todas las entrevistas han sido individuales, a excepción de 12, que se han efectuado conjuntamente con la TS de referencia/Mediadora/RAIS. La mayoría de las intervenciones están cerradas, al resolverse dudas jurídicas puntuales, encontrándose abiertas 5, las cuales están pendiente de resolución de recurso por órgano administrativo (Delegación de Gobierno, SEPE, etc...)

Se ha realizado gestiones telefónicas con Juzgados, Registro Civil, Ministerio de Justicia, Embajadas y Consulados, Comunidades de Propietarios, instituciones bancarias, Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, entre otras.

Se mantiene derivaciones a la Oficina de la Vivienda del Ayuntamiento de Móstoles, con los que hemos colaborado activamente, aunque la demanda por parte de los usuarios ha disminuido en relación a años anteriores en lo que corresponde a los desahucios.

Así mismo, como consecuencia de las entrevistas se ha efectuado numerosos recursos de alzada, escritos solicitando fraccionamiento en el pago de las deudas, acción de anulación, escrito solicitando dación en pago, reclamaciones previas ante el INSS, redacción de denuncias, impugnación de altas médicas, Inicio de procesos Monitorios y prestación de ayuda al usuario a rellenar solicitud de asistencia jurídica gratuita.

Incremento considerable en recurso de alzadas relacionado con el embargo de pensiones, RMI y ayudas de emergencia social por parte de la TGSS y Hacienda, recalcando la estimación de los mismos en un 95% de los casos con la consiguiente devolución de las cantidades embargadas.

Importante avance en relación con los embargos de las Ayudas de Emergencia Social concedidas por los Servicios Sociales a usuarios con deudas con la AET, al conseguirse desde la Dirección del Centro que dicha ayuda llegue íntegro al usuario.

Se incorpora la figura del Asesor Jurídico en los nuevos proyectos desarrollados en los Servicios Sociales: Área de Cooperación Internacional e Inmigración, Compartimos Casa y Sabinas.

2. Demandas de los usuarios.

Por primera vez en 2 años la demanda prioritaria ha dejado de estar relacionada con desahucios y ejecuciones hipotecarias, pero sigue estando relacionada con el tema vivienda (30%), siendo esta la rescisión de los contratos de alquiler por vencimiento de los 3 años, cuyo origen se encuentra en el movimiento que está produciéndose en el mercado de las viviendas de alquiler en Móstoles (poca oferta de viviendas y mucha demanda por parte de los ciudadanos)

Asimismo, se han abordado temas relativos a medidas paterno-filiales, divorcio (30%), Incapacitaciones y Tutelajes (10%), embargos, prestaciones públicas, extranjería (30%), Etc.

En el apartado de extranjería se observa un aumento en las solicitudes de nacionalidad española a menores nacidos en España. Así como un mayor aumento en las renovaciones de larga duración y de arraigo familiar.

3. Elaborar base de datos para registrar la demanda.

Confección de base de datos incluyendo la demanda de los usuarios, nacionalidad, seguimiento, el profesional que los deriva y el número necesario de intervenciones para resolver el supuesto de hecho planteado

Siguen constituyendo mayoría los usuarios nacionales, pues de las 356 entrevistas, 175 corresponden a españoles, siendo dentro de los inmigrantes los colectivos marroquí y nigeriano los que mayor uso hacen del servicio.

Seguimiento, control y búsqueda de legislación y Jurisprudencia para cada caso específico.

6. PROGRAMA DE ATENCIÓN DOMICILIARIA

6.1- PROYECTO 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 2017, 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 2017, se han tramitado 8 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: **13.248,00 €**

6.2- 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 7 por importe anual de: 23.600,00

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.

6.3- COMIDA A DOMICILIO

Se trata de un 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 concesión depende de la valoración de una trabajadora social y de la aplicación de los baremos correspondientes, no se contempla por Dependencia.

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. Es un recurso de gran utilidad para el colectivo, sobre todo para aquellas personas solas o en pareja con escasos ingresos y dificultades para la adquisición de ingredientes y elaboración de comidas,

En el año 2013 se amplió la cobertura de este Servicio a Familias con menores en situación de precariedad económica y a otros colectivos con dificultades extremas, a día de hoy se mantiene esta prestación al considerarla un recurso que favorece una alimentación equilibrada en un entorno adecuado evitando situaciones de desnutrición o enfermedad debido a una mala alimentación.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente diferenciamos dos tipos de Servicio de Comidas:

A) SERVICIO DE COMIDAS PARA MAYORES:

OBJETIVOS:

1. Lograr que 100 usuarios tengan una alimentación equilibrada, evitando situaciones de desnutrición o enfermedad debido a una mala alimentación.

La necesidad de la puesta en marcha de este Servicio de catering se ha valorado a través de las entrevistas y Visitas a Domicilio que han realizado las profesionales con los mayores. No se ha podido atender al cien por cien de la demanda y ha quedado una lista de espera de 25 personas.

Nº de usuarios de catering:	120 (93 mayores / 16 discapacitados / 11 otros)
Nº de altas:	41
Nº de bajas:	39 (Por ingresos en Residencia, Fallecimientos y renunciaciones)
Nº en Lista de Espera:	25 (18 mayores / 4 discapacitados / 3 otros)

2. Mantener reuniones trimestrales de coordinación con la empresa adjudicataria, para evaluar el Servicio. Recibir información mensual de las incidencias del servicio.

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.

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.

3. Mantener seis tipos diferentes de dietas para los mayores, valorando si es necesario la incorporación de otros tipos de dietas.

Nº de menús ofertados: 6 (Hipocalórico, hiposódico, hipoglucémico, HTA, normal y triturado)

B) SERVICIO DE COMIDAS PARA MENORES

OBJETIVOS:

1. Lograr que 100 menores y sus familias tengan una alimentación equilibrada, evitando situaciones de desnutrición o enfermedad debido a una mala alimentación.

El alta en este Servicio está supeditada a la valoración de la situación familiar y a la aplicación de los baremos económicos que realizan las trabajadoras sociales. Se han atendido al 100% de las demandas.

Nº de usuarios de catering:	109
Nº Altas:	71
Nº Bajas:	35 (por valoración social ante el cambio de situación social y a petición de los interesados)
Nº en lista de espera:	No hay.

Dentro del Servicio de comidas para menores se está atendiendo la necesidad de catering del espacio de conciliación familiar de Cruz Roja.

2. Mantener reuniones trimestrales de coordinación con la empresa adjudicataria, para evaluar el Servicio. Recibir información mensual de las incidencias del servicio.

El seguimiento de la prestación se hace a través de la coordinación con la Empresa prestadora del Servicio igual que con el Servicio de Comidas para personas mayores y de los informes mensuales de asistencia (base de datos) que nos envían y son elaborados a tal fin.

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

3. Mantener los seis tipos de dietas para los menores y sus familias y valorar si es necesario incorporar alguna más.

Nº de menús ofertados: 7 (Alérgico, blando, normal, hipocalórico, hiposódico, sin cerdo y sin lactosa).

6.4- 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 todos los 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.

Tanto las altas como las bajas, y las modificaciones que requieren los Servicios, se comunican a la Empresa, previa autorización de la Responsable, 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.

	ALTAS						BAJAS						TOTALES
	MAYORES	DIVERSIDAD FUNCIONAL	FAMILIA	OTROS	TOTAL USUARIOS	HORAS MENSUALES	MAYORES	DIVERSIDAD FUNCIONAL	FAMILIA	OTROS	TOTAL USUARIOS	HORAS MENSUALES	USUARIOS MENSUALES
2016					421								
DICIEMBRE													
ENERO	8	0	0	0	8	155	3	0	0	0	3	53	426
FEBRERO	8	0	0	0	8	164	4	0	0	0	4	96	430
MARZO	11	1	0	0	12	178	6	1	0	0	7	194	435
ABRIL	6	0	0	0	6	108	6	0	0	0	6	120	435
MAYO	3	0	0	0	3	31	4	0	0	0	4	70	434
JUNIO	17	0	1	0	18	318	3	0	0	0	3	121	449
JULIO	14	0	1	0	15	324	4	0	0	0	4	91	460
AGOSTO	8	1	0	0	9	121	9	0	0	0	9	264	460
SEPTIEMBRE	2	0	0	0	2	13	6	0	0	0	6	96	456
OCTUBRE	15	0	0	0	15	223	12	1	0	0	13	283	458
NOVIEMBRE	16	2	0	0	18	328	15	0	0	0	15	298	461
DICIEMBRE	2	1	0	0	3	43	12	0	0	0	12	144	452
TOTAL.....	110	5	2	0	117	2.006	84	2	0	0	86	1.830	452

MOTIVOS DE BAJA SAD	2017	2016
DE OFICIO	1	3
PETICION INTERESADO	4	0
TRASLADO FAMILIARES	3	4
FALLECIMIENTO	27	24
INGRESO EN RESIDENCIA	29	25
PASA A DEPENDENCIA	9	44
MEJORA LA SITUACION	0	3
OTROS	13	37
TOTALES	86	140

BIENESTAR EN EL HOGAR;

participa una Educadora Social y a lo largo del año, se han atendido en el domicilio a 22 personas; 18 mujeres y 4 hombres. La característica común es que viven solos. La actividad que genera son informes a fiscalía, derivaciones al Proyecto de Terapia Ocupacional, Asociación Amigos de los Mayores.

Las coordinaciones con instituciones externas han sido a través del teléfono y del correo electrónico no habiendo tenido ninguna reunión externa.

Las coordinaciones con profesionales de SSSS, al ser de corta duración, no las he registrado en la agenda sino directamente en el SIUSS.

Es un proyecto necesario para aquellas personas que no cuentan con apoyos familiares, o éstos están saturados, que se encuentran en situaciones carenciales por distintos motivos: edad, salud, discapacidades o falta de habilidades precisando de una intervención socioeducativa para mejorar sus condiciones de vida.

6.5- TELEASISTENCIA DOMICILIARIA

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 nos 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.

TELEASISTENCIA

	ALTAS										BAJAS										USUARIOS BASE DATOS			
	MAYORES			DIVER. FUNCIONAL			OTROS				MAYORES			DIVER. FUNCIONAL			OTROS							
	1	10	20	1	10	20	1	10	20	TOTAL	1	10	20	1	10	20	1	10	20	TOTAL	TOTAL BASE	1	10	20
2016 DICIEMBRE	14	1	6	0	0	0	0	0	0	21	6	2	1	1	0	0	0	0	0	10	1038	873	78	87
ENERO	7	0	2	0	0	0	0	0	9	15	4	5	0	0	0	0	0	0	24	1023	865	74	84	
FEBRERO	14	1	2	1	0	0	0	0	18	8	2	2	1	1	0	0	0	0	14	1027	871	72	84	
MARZO	8	1	1	1	0	0	0	0	11	10	3	2	0	0	0	0	0	0	15	1023	870	70	83	
ABRIL	3	0	1	0	0	0	0	0	4	6	0	2	0	0	0	0	0	0	8	1019	867	70	82	
MAYO	12	2	5	1	0	0	0	0	20	15	3	2	0	0	0	0	0	0	20	1019	865	69	85	
JUNIO	12	1	2	0	1	0	0	0	16	12	1	2	0	0	0	0	0	0	15	1020	865	70	85	
JULIO	12	3	3	2	0	0	0	0	20	11	0	3	0	0	0	0	0	0	14	1026	868	73	85	
AGOSTO	10	4	1	1	0	0	0	0	16	11	2	0	0	0	0	0	0	0	13	1029	868	75	86	
SEPTIEMBRE	4	1	0	0	0	0	0	0	5	9	2	4	0	0	0	0	0	0	15	1019	863	74	82	
OCTUBRE	8	1	1	0	0	0	0	0	10	13	3	5	0	0	0	0	0	0	21	1008	858	72	78	
NOVIEMBRE	9	3	4	0	0	0	0	0	16	15	1	1	0	0	0	0	0	0	17	1007	852	74	81	
DICIEMBRE	8	2	3	0	1	0	0	0	14	7	1	1	0	0	0	0	0	0	9	1012	853	76	83	
TOTAL										13		2												
.....	107	19	25	6	2	0	0	0	159	2	22	9	1	1	0	0	0	0	185	1038	873	78	87	

MOTIVOS DE BAJA TA 2017 2016

DE OFICIO	2	0
PETICION INTERESADO	17	11
TRASLADO FAMILIARES	16	15
FALLECIMIENTO	69	50
INGRESO EN RESIDENCIA	61	46
OTROS	20	16
TOTALES	185	138

- A 30 de Diciembre 2017 **contamos de alta con 1012** Servicios de TA
- En Diciembre 2016 contábamos con 1038 servicios de TA

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 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.

6.6- PROYECTO 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 Concejalía de Mayores.

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 **15 personas**; 5 hombres y 10 mujeres, en su domicilio.
- La frecuencia de asistencia al domicilio, es: en 10 casos semanal, en 5 casos quincenal.
- Este proyecto se complementa con otros de Atención domiciliaria: En 4 casos reciben el SAD – 5 de ellos con TA; 1 reciben comida a domicilio (CAD). El resto no lo reciben.