



AYUNTAMIENTO DE MOSTOLES

MEMORIA
DE LOS
SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES
DEL
AYUNTAMIENTO DE MÓSTOLES

AÑO 2018



ÍNDICE

1. <u>INTRODUCCIÓN</u>	2
2. <u>DATOS DE IDENTIFICACIÓN</u>	3
3. <u>ACTUACIONES DESARROLLADAS EN 2018</u>	
3.1. Primera Acogida.....	5
3.2. Intervención socio-familiar	11
3.3. Atención domiciliaria	13
3.4. Familia e Infancia	21
3.5. Acompañamiento a personas/familias perceptoras de RMI	31
3.6. Atención a la exclusión residencial	34
3.7. Atención a la emergencia social	48
3.8. Intervención socio-laboral	55
3.9. Intervención socio-comunitaria en el Asentamiento Sabinas-Río Guadarrama ..	60
3.10. Convivencia Intercultural	63
3.11. Asesoría Jurídica	67
4. <u>ACCIÓN INSTITUCIONAL</u>	
4.1. Consejo Local de Infancia	70
4.2. Comisión de Apoyo Familiar	71
4.3. Consejos Sectoriales	73
4.4. Otros espacios de coordinación.....	74
5. <u>FORMACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZATIVO</u>	
5.1. Plan de Acción para la mejora de los Servicios Sociales Municipales	76
5.2. Proyecto de evaluación en accesibilidad cognitiva y adaptación de entornos en el centro municipal de Servicios Sociales.....	77
5.3. Formación alumnado en prácticas	78



1. INTRODUCCIÓN

El año 2018 la población mostoleña ha superado los 207.000 habitantes. En los Servicios Sociales municipales se ha producido un descenso de nuevos expedientes de casi el 13%, pasando de 3.278 en 2017 a 2.907 en 2018. De la población total atendida, el 67% han sido de nacionalidad española y el 33% de origen extranjero. La diversidad ha sido y sigue siendo uno de los grandes retos para la sociedad y para nuestro municipio.

Aunque las nuevas solicitudes hayan descendido y esto pueda llevar a pensar que se ha producido una mejora de la situación socioeconómica de las familias, nada más lejos de la realidad. Aunque cuantitativamente la demanda ha disminuido, cualitativamente nos hemos encontrado con un agravamiento de la situación familiar respecto a años anteriores.

Como mayor exponente de ello, la situación de exclusión residencial se ha agravado notablemente en nuestro municipio y la demanda de alojamiento de emergencia ha sido una de las mayores y más graves situaciones que hemos atendido. Como ejemplos diremos que, a pesar de los esfuerzos realizados a lo largo del año por ofrecer alternativas, lo hemos terminado con 346 familias con necesidad urgente de vivienda, frente a las 311 de 2017. Esto a pesar de haber pasado desde 2015 de 33 a 133 viviendas del Instituto Municipal del Suelo de Móstoles cedidas a los Servicios Sociales, de haber aumentado el número de plazas de alojamiento y que éstas estén a finales de 2018 al 100% y de haber destinado casi el 80% de las Ayudas económicas de emergencia a pagos relacionados con la vivienda.

Otra cuestión relevante para muchas familias mostoleñas en 2018 ha sido la pérdida de su garantía mínima de ingresos por las dificultades para acceder y mantener la Renta Mínima de Inserción. El cambio de criterio en la gestión de la RMI por parte de la Comunidad de Madrid ha supuesto para muchas familias la pérdida (temporal o definitiva) de una garantía mínima de estabilidad, dentro de la precariedad de sus situaciones. Esto ha implicado, en muchos casos, la generación de deudas y la pérdida de la vivienda por impago. Es destacable que la Oficina municipal de Defensa del Derecho a la Vivienda haya gestionado en 2018, 80 expedientes de lanzamientos frente a los 51 gestionados en el periodo 2015-2017, la mayoría de ellos de alquiler.

A pesar de estas dificultades, en 2018 se han mantenido recursos esenciales para apoyar la situación de vulnerabilidad de muchas familias, como plazas de alojamiento de emergencia o el acceso a la alimentación. Se han atendido situaciones de dependencia/discapacidad, a través de recursos que están permitiendo que las personas residan en sus domicilios el mayor tiempo posible. Se ha continuado ofreciendo asesoramiento jurídico, ante demandas crecientes relacionadas con vivienda, extranjería o familia. Se ha apoyado el realojo del asentamiento de Sabinas-Río Guadarrama con un equipo específico. Se ha atendido a las personas más gravemente excluidas con proyectos de atención inmediata y otros proyectos innovadores que están permitiendo dar soluciones definitivas al sinhogarismo. Se han



desarrollado programas de inserción laboral. Se han atendido los casos de más de 650 niños y niñas en situación de riesgo y se ha apoyado a las familias más desfavorecidas a través de recursos orientados a favorecer la conciliación.

Además, hemos trabajado para mejorar, a través de un plan de accesibilidad para nuestro centro de Servicios Sociales y del desarrollo de un plan de mejora organizativa. Y se está apostando por el desarrollo del trabajo grupal y comunitario, tan necesario para el desarrollo de nuestras comunidades.

Pero, sobre todo, y a pesar de la presión asistencial que hemos vivido en los últimos años, contamos con un equipo de más de 70 profesionales que en 2018 han dado lo mejor para acompañar estos procesos de acompañamiento a personas y familias. En las próximas páginas desarrollamos todo el trabajo realizado.

2- DATOS DE IDENTIFICACION

		Nº de habitantes al 1-1-2019
Centro de Servicios Sociales	Móstoles	207.809
Nº de UTS/denominación	UTS 1	
Municipios a los que da cobertura	Móstoles	
Total de personas usuarias de los SS.SS. el 31 de diciembre de 2018	20.763	

DATOS DE ATENCION/PROFESIONALES

UTS	MUNICIPIOS O BARRIOS QUE COMPRENDE	PROFESIONALES QUE PRESTAN ATENCION	DIAS DE ATENCION	HORARIO	HORAS SEMANA	LISTA DE ESPERA
1	MOSTOLES	2 celadores 12 auxiliares administrativos 1 administrativo 1 asesora jurídica 1 mediadora intercultural 6 educadoras/es 5 psicólogos/as 36 trabajadoras sociales 5 responsables de programas 1 Director de Servicios Sociales 1 Directora de Bienestar Social	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	Máximo de 7 días laborables



3. ACTUACIONES DESARROLLADAS EN 2018



3.1- PRIMERA ACOGIDA

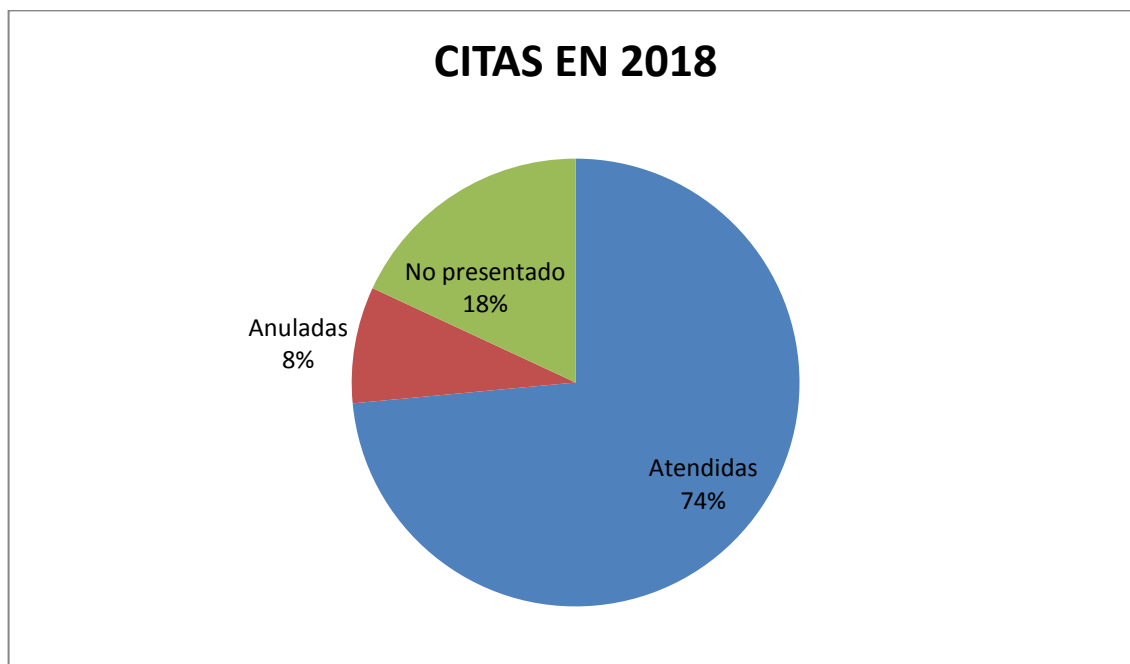
Una de las funciones principales de los Servicios Sociales de Atención Primaria, según la Ley 11/2003, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, es atender toda la variedad de demandas de atención social de la ciudadanía, en este caso de la mostoleña.

En el marco de esta primera atención, los equipos de intervención podrán:

- Detectar y analizar demandas.
- Realizar un diagnóstico y una valoración técnica de las situaciones planteadas.
- Identificar riesgos.
- Realizar una atención profesional personalizada.
- Gestionar prestaciones, recursos y ayudas, tanto económicas como materiales.
- Desarrollar programas

En 2018, las citas totales en primera acogida fueron 19.086, repartidas de la siguiente manera:

Atendidas	14.031
Anuladas	1.605
No presentadas	3.450



Según se aprecia en el gráfico, durante el año 2018, el 74% de las personas citadas han acudido a las citas, habiéndose anulado el 8% y no presentándose el 18%.

En cuanto al análisis de las personas que no acudieron, 2.191 corresponden a citas de seguimiento (63,51%) y 1.259 son citas de primera atención (36,49%), por lo que se destaca que las personas usuarias suelen acudir a la primera cita, y en las de seguimiento faltan de manera más frecuente.

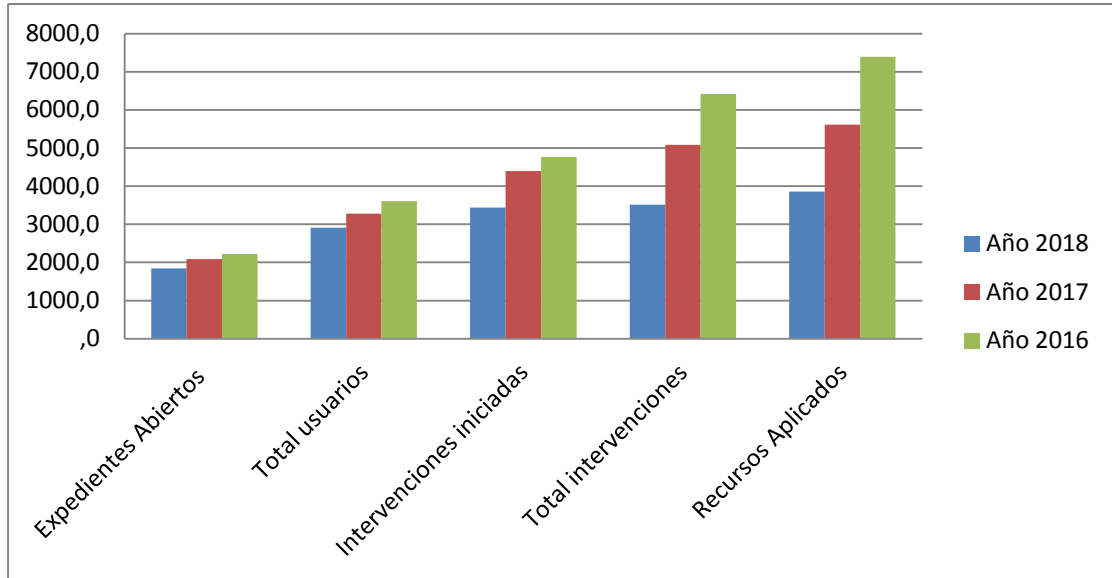
DATOS GENERALES PERSONAS USUARIAS

Datos y comparativa de los expedientes abiertos en los últimos tres años:

	Año 2018	Año 2017	Año 2016
1. Total Expedientes	1.846	2.085	2.219
2. Total Usuarios (sin repetición)	2.907	3.278	3.608
Varones	1.222	1.353	1.532
Mujeres	1.685	1.925	2.076
Sin cumplimentar	0	0	0
3. Número de intervenciones iniciadas	3.441	4.392	4.764
4. Total Intervenciones	3.518	5.080	6.416
5. Número de Recursos Aplicados del Período	3.854	5.609	7.392



COMPARATIVA DE LOS DATOS DE LOS EXPEDIENTES ABIERTOS EN LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS

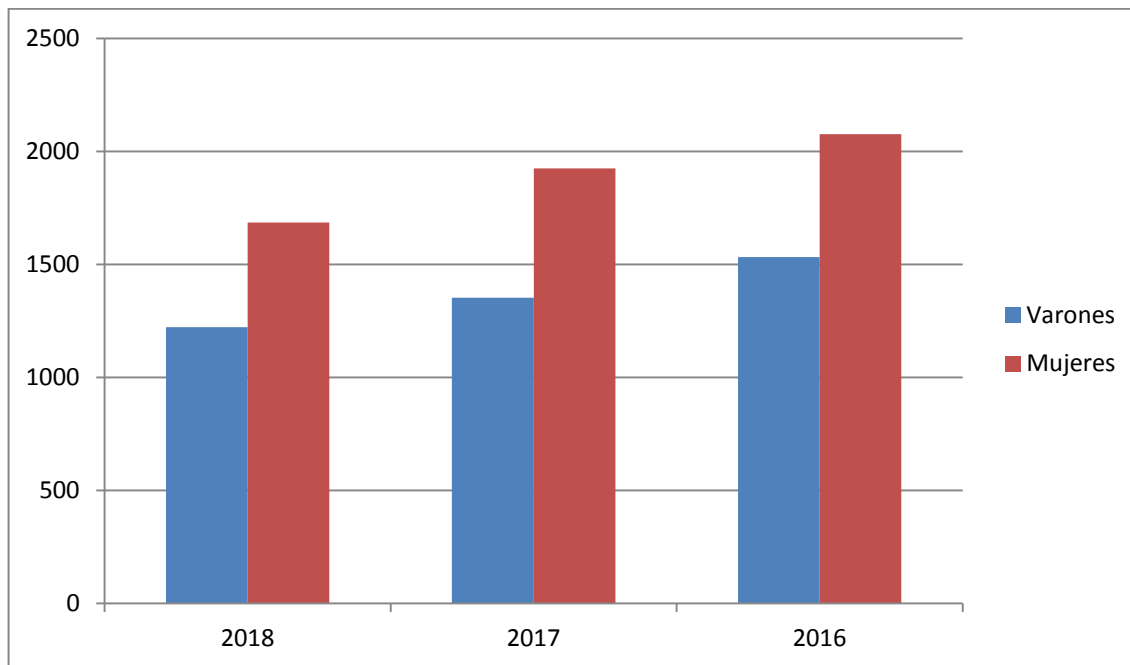


En los últimos tres años ha habido una reducción progresiva de apertura de expedientes, lo que implica también una reducción de personas que acceden por primera vez a Servicios Sociales, así como las intervenciones y recursos aplicados. Esto se debe a que los peores años de la crisis, se produjo un aumento de personas usuarias que hasta el momento habían podido hacerse cargo de los gastos de subsistencia (alimento, suministros, vivienda...) y que, al quedarse en situación de desempleo o sufrir la quiebra de sus negocios, se ven obligados a solicitar apoyo.

Actualmente, el perfil de personas que acuden y mantienen la atención y el acompañamiento en Servicios Sociales es de situaciones cada vez más graves, y más complejas.



COMPARATIVA DE PERSONAS USUARIAS POR GÉNERO



Las mujeres siguen siendo, mayoritariamente, las que acuden a Servicios Sociales, a pesar de que la demanda sea para toda la unidad familiar (en la que se incluye normalmente su pareja).

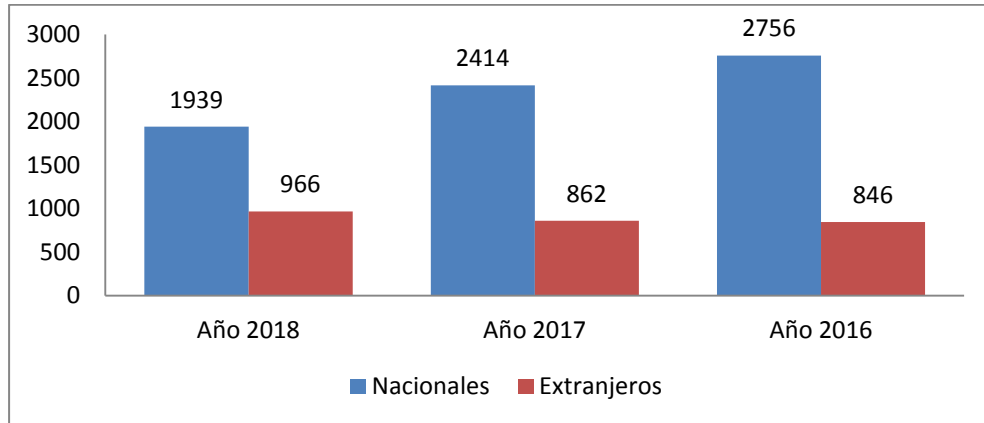
NACIONALIDAD DE LAS PERSONAS USUARIAS DE EXPEDIENTES ABIERTOS AÑOS 2016-2018

NACIONALIDAD	AÑO 2018	AÑO 2017	AÑO 2016
ESPAÑA	1939	2414	2.756
RUMANIA	79	44	105
MARRUECOS	128	146	142
HONDURAS	54	32	31
VENEZUELA	137	65	24
COLOMBIA	78	71	52
PERU	75	42	20
UCRANIA	56	103	93
OTROS	359	359	379
Totales	2.905	3.276	3.602



COMPARATIVA DE NACIONALIDAD DE PERSONAS USUARIAS CON APERTURA DE EXPEDIENTE

AÑOS 2016-2018

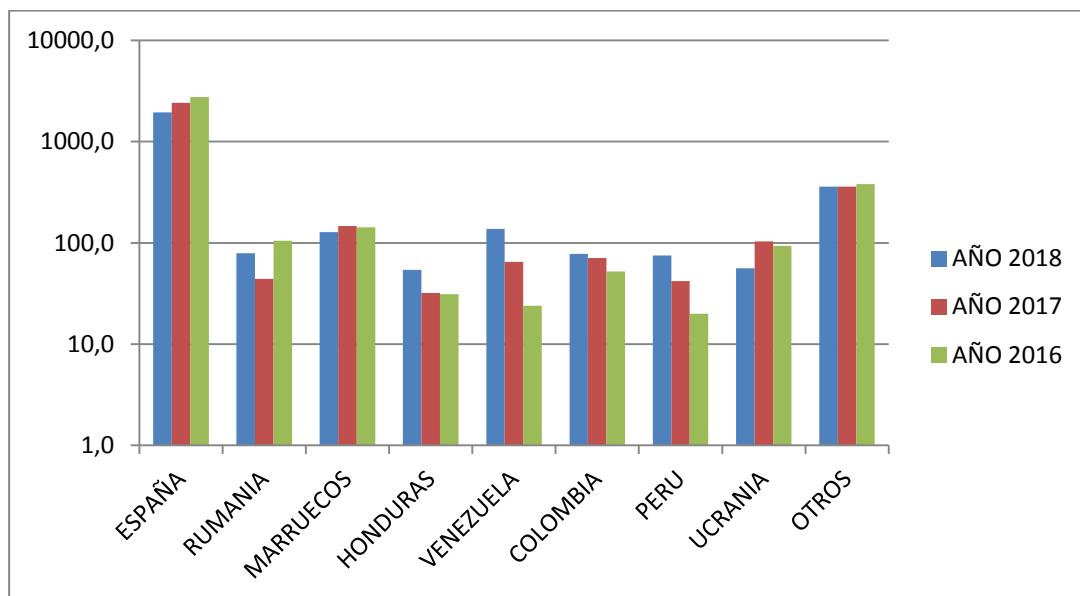


En esta estadística se observa de manera clara la reducción progresiva de personas que acuden por primera vez a Servicios Sociales, y cómo la mayoría son personas autóctonas, siendo esta tendencia más acusada en el año 2016 cuando el momento de crisis provocó situaciones de necesidad entre personas que hasta el momento habían podido asumir gastos básicos sin necesidad de apoyo.

En el año 2018 se observa que, a pesar de continuar siendo mucho más mayoritaria la demanda de personas con nacionalidad española, la diferencia disminuye levemente, posiblemente causada por una mejoría general de la situación, mientras la demanda de personas extranjeras aumenta de manera muy discreta, prácticamente manteniéndose en los últimos tres años.

NACIONALIDADES DE PERSONAS CON LAS QUE SE COMIENZA A INTERVENIR EN LOS

AÑOS 2016-2018





En este gráfico aparecen las nacionalidades más significativas de las personas con las que se comienza a intervenir en los últimos tres años destacando que, después de la española, las nacionalidades más numerosas son la marroquí y la rumana, experimentándose en el último año un aumento considerable de personas que proceden de Venezuela. Es significativo que en el último año hayan aumentado las personas que proceden de Sudamérica, debido a la inestabilidad que sufre actualmente esa zona.

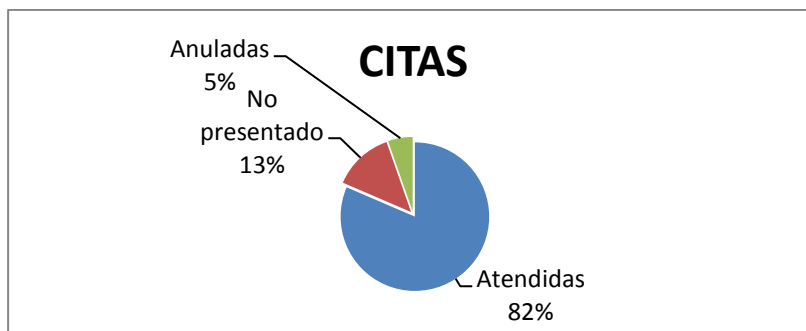
DATOS DE INTERVENCIÓN GRUPAL: MAYORES Y DIVERSIDAD FUNCIONAL

Ante la gran cantidad de demandas de información sobre cuestiones relacionadas con mayores, dependencia y diversidad funcional, en 2018 se ha puesto en práctica una experiencia nueva de sesiones informativas grupales, con un triple objetivo:

- Unificar la información ofrecida a todas las personas que lo soliciten.
- Establecer una dinámica grupal en la que las personas que asisten interactúen y conozcan de las cuestiones planteadas por otras.
- Abordar estas sesiones de una manera más eficiente, para descargar las entrevistas individuales de primera atención.

Se han realizado un total de 14 sesiones desde el 6 de noviembre (fecha en la que comienza la experiencia) hasta el 31 de diciembre. Las citas grupales atendidas han sido las siguientes:

Total citas grupales	194
Atendidas	166
No presentado usuario o anulada	28



ASISTENCIA MEDIA A LAS SESIONES INFORMATIVAS GRUPALES:

- Media de citados a las sesiones: 15
- Media de asistentes a las sesiones: 12
- Media de anulaciones / no presentados: 3



3.2- INTERVENCIÓN SOCIO-FAMILIAR

La actividad desarrollada en este proyecto incluye:

- Acogida y puerta de entrada de las necesidades de las personas al sistema público de Servicios Sociales.
- Garantizar el primer nivel de atención (Información) en relación al conocimiento de los derechos y recursos de los que puede beneficiarse para satisfacer sus necesidades sociales.
- Garantizar el acceso a la gestión y movilización de los recursos necesarios para satisfacción de las necesidades básicas y específicas de la población. (Alojamiento, subsistencia, atención domiciliaria, integración, inserción, protección y cuidados).

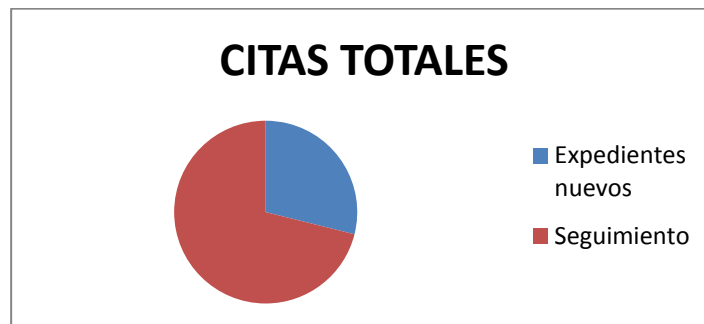
Una vez recibida la persona, y si en el tiempo de la entrevista se puede valorar el tipo de recurso que mejor resolverá la situación planteada, se le informará qué tipo de solicitud y documentación tiene que entregar por registro para seguir atendiendo tanto la demanda como la posible solución a su problema.

Durante los últimos meses del año 2018, con el colectivo de personas mayores y diversidad funcional, se ha comenzado a realizar sesiones de intervención grupal para informar sobre recursos de atención domiciliaria y residencial, así como resolver gestiones relacionadas con dependencia, como las revisiones de PIA o informes para percibir PECEF. De esta manera, se agiliza la primera atención y se da una respuesta rápida a las personas usuarias.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2018:

Los datos de citas en Atención Primaria se diferencian entre las citas de expedientes nuevos o terminados o cerrados desde hace más de un año, y las citas de seguimiento de los expedientes abiertos.

- **Citas atendidas en total en Atención Primaria: 5.283**



- **Citas atendidas de expedientes nuevos: 3.616**



VALORACIÓN DEL SERVICIO

Como ya se ha mencionado, la atención social básica ofrecida desde los Servicios Sociales ha sufrido una leve disminución cuantitativa en 2018. Sin embargo, hemos podido constatar un incremento en la gravedad de las situaciones, lo que incrementa la presión asistencial y la dificultad a la hora de abordar el acompañamiento con las familias.

Cuestiones como la exclusión residencial y la expulsión de hecho de muchas familias de su vivienda habitual por finalización de contrato y/o por lanzamiento, o la dificultad que muchas familias están teniendo para contar con un ingreso mínimo de subsistencia, están empeorando las condiciones objetivas de vida de muchas familias y están dificultando enormemente los procesos de trabajo y acompañamiento.

Es importante tenerlo en cuenta a la hora de diseñar los Servicios Sociales en los próximos años.



3.3- ATENCIÓN DOMICILIARIA

Según censo municipal del año 2018, el 19% de la población es mayor de 65 años, experimentándose un importante envejecimiento de la población, tendencia que se consolidará en los próximos años. Por este motivo, desde los SS.SS. municipales se está apostando por unos servicios que garanticen una buena calidad de vida a las personas mayores o con diversidad funcional que decidan continuar en su domicilio en lugar de optar por un recurso residencial.

En este sentido, los servicios ofrecidos en 2018 han sido los descritos a continuación:

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO (SAD)

El Servicio de Ayuda a Domicilio se presta a través de dos modalidades diferenciadas de atención: la personal –apoyo en el aseo-, y tareas domésticas –realización de compras, limpieza o elaboración de comidas-.

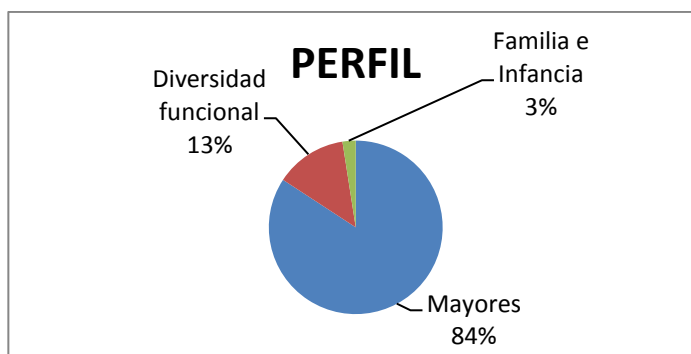
Este servicio se presta en los casos en los que aún no se ha concedido a través del catálogo de dependencia o como complementario, cuando se valora la necesidad de aseo personal los días que no se presta desde dependencia, -los domingos, por ejemplo-, o en momentos de agravamiento en espera de una nueva resolución de revisión de grado o PIA.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2018

En 2018 se han dado 110 altas, manteniendo un total 285 servicios.

El perfil de las personas atendidas es principalmente el de mayores, con el 84% de las atenciones.

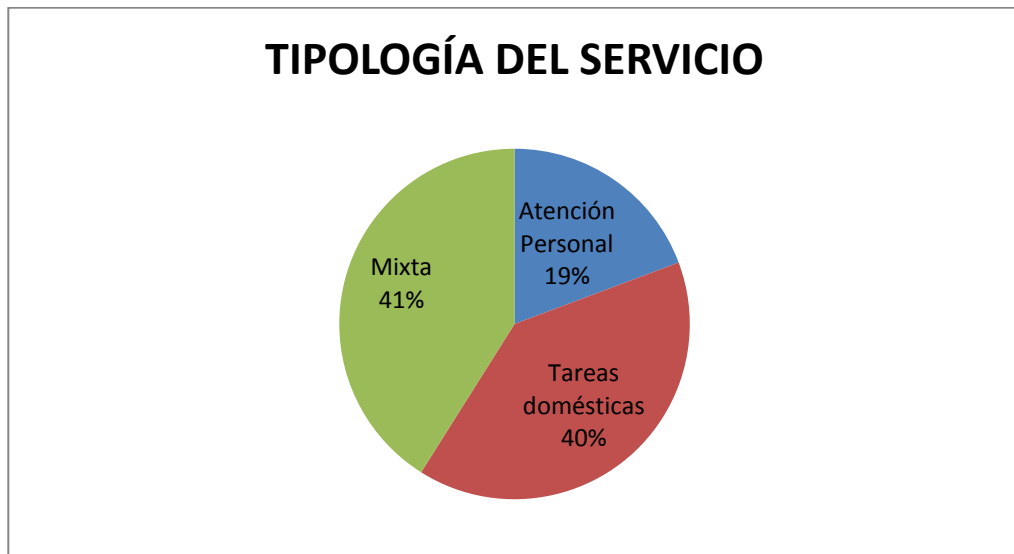
PERFIL	NÚMERO
Mayores	240
Diversidad funcional	38
Familia e Infancia	7





La tipología de los servicios es mayoritariamente mixta, ya que el deterioro de las personas y la escasez de apoyos familiares precisan de ambos tipos. El apoyo en tareas domésticas también es importante, realizando un trabajo preventivo encaminado a evitar un mayor deterioro o accidentes domésticos.

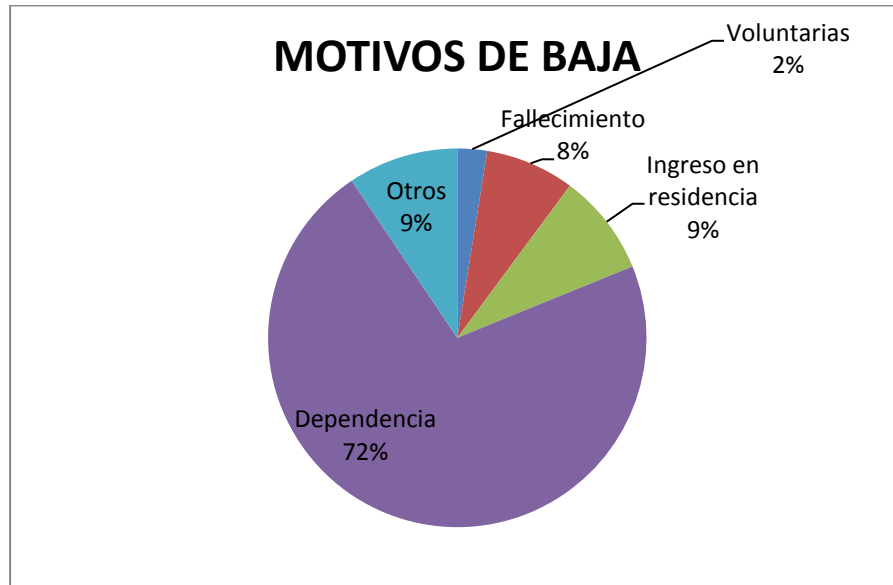
TIPOLOGÍA	NÚMERO
Atención Personal	55
Tareas domésticas	113
Mixta	117



Durante el año 2018, se dieron de baja 276 servicios. El principal motivo fueron las altas producidas a través de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia, que asumieron 198 servicios que ya estaban siendo atendidos desde los Servicios Sociales municipales, suponiendo el 72% del total.

El 9% de las bajas se debieron a ingresos en residencia, y hubo un 8% de fallecimientos.

MOTIVOS DE LAS BAJAS	NÚMERO
Voluntarias	7
Fallecimiento	21
Ingreso en residencia	24
Dependencia	198
Otros	26



VALORACIÓN DEL SERVICIO

Como hemos mencionado, las altas asumidas por la CM han permitido “descargar” en gran medida el presupuesto municipal, permitiendo que se den de alta otros servicios más encaminados a la prevención. Además, se ha conseguido que no exista lista de espera, pudiendo dar de alta servicios de manera inmediata cuando se detecta una situación de urgencia, o ampliar el número de horas cuando ha sido necesario.

El envejecimiento progresivo de la población y la escasez de plazas públicas residenciales causan un elevado número de personas mayores o en situación de dependencia que, bien por decisión personal o no, siguen viviendo en su domicilio y entorno social en lugar de acceder a recurso residencial. Por este motivo, en los próximos años, este servicio será esencial ya que supone el único soporte que tienen muchas personas para poder continuar en su domicilio mientras se resuelve desde la Ley de Autonomía Personal o como complemento de ésta.

TELEASISTENCIA DOMICILIARIA (TAD)

La Teleasistencia domiciliaria es un servicio dirigido a personas mayores o con diversidad funcional, que viven solas o pasan gran parte del día en soledad. Consiste en una pulsera o colgante con un pulsador que accionaría la persona en una caída o en un momento de urgencia, apareciendo una alerta en una centralita activa 24 horas, desde donde activarían los servicios de emergencia si fuese necesario. Es uno de los servicios municipales, junto al CAD y el SAD que permiten una mayor calidad de vida en el entorno y en el domicilio a aquellas personas que eligen permanecer en su domicilio a pesar de las limitaciones.

Este servicio también está incluido en la cartera de servicios de prestaciones de la Ley de Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, por lo que desde el Ayuntamiento



únicamente se encuentran activos los servicios que aún no se han activado a través del Plan Individualizado de Atención (PIA).

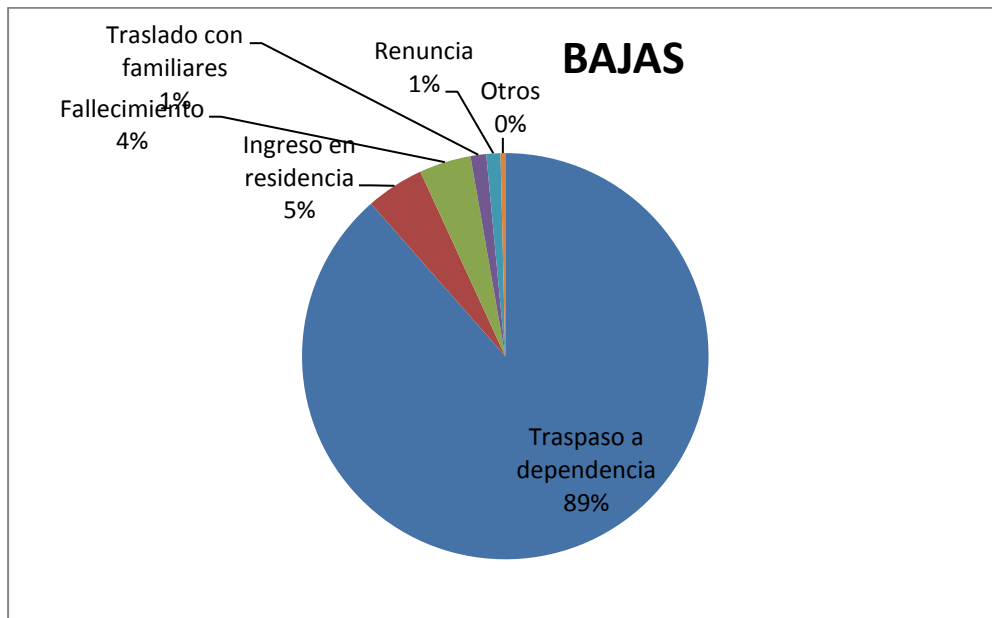
PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2018

En el año 2018 se dieron de alta 91 servicios, llegando a contar con 1.096 activos, y se dieron de baja 801 a lo largo del año, es decir, el 73% de los servicios.

En el tercer trimestre del año, 709 personas usuarias de TAD municipal fueron asumidas por TAD a través de PIA (89% de las bajas), experimentando una reducción considerable en el número de usuarios, según muestra la gráfica.

Las bajas por ingreso en residencia, que supone el 5%, también son debidas a las resoluciones a través de los PIA.

MOTIVO DE LAS BAJAS	NÚMERO
Paso a dependencia	709
Ingreso en residencia	37
Fallecimiento	33
Traslado con familiares	10
Renuncia	9
Otros	3





VALORACIÓN DEL SERVICIO

La resolución por parte de la CM, entidad gestora de los servicios vinculados la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia de una gran cantidad de personas que estaban disfrutando del servicio de TAD, ha descargado en gran medida el presupuesto municipal permitiendo, como ha sucedido en el SAD, que se den de alta servicios más encaminados a la prevención y que no exista lista de espera, pudiendo dar de alta servicios de manera inmediata cuando se detecta una situación de urgencia.

COMIDA A DOMICILIO PARA PERSONAS MAYORES Y PERSONAS CON DIVERSIDAD FUNCIONAL

Desde los SSSS municipales se está apostando por unos servicios que garanticen una buena calidad de vida a las personas mayores o con diversidad funcional que decidan continuar viviendo en su domicilio.

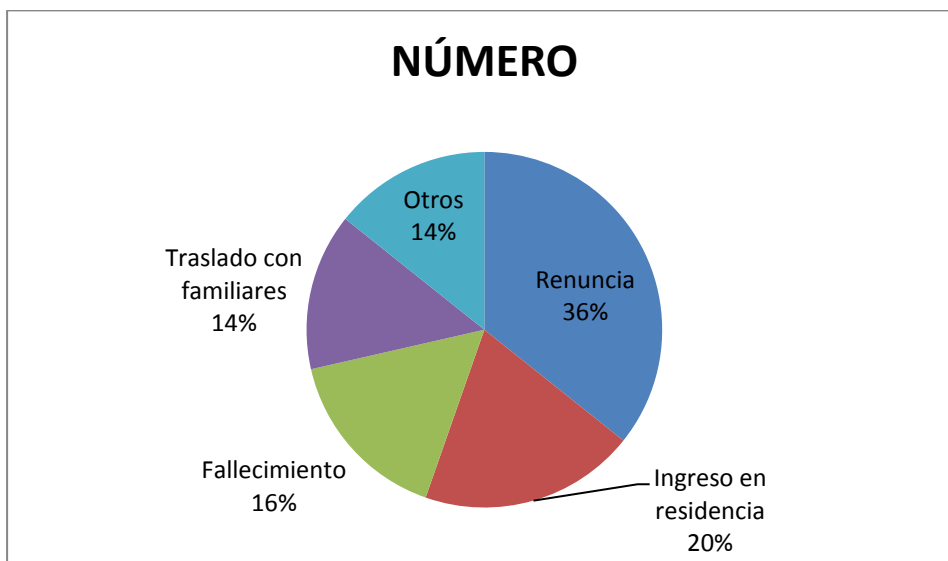
La comida a domicilio es complementaria a la atención domiciliaria, garantizando una dieta equilibrada adaptada a las circunstancias de cada persona –intolerancias, alergias, dietas, etc.- y, aunque el grueso de las personas usuarias son mayores, también lo utilizan personas con diversidad funcional. El perfil es el de personas que viven solas o parejas con escasos recursos económicos y dificultades para adquisición de alimentos y elaboración de comidas.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2018

En el año 2018 se comenzó con 115 personas usuarias en el mes de enero y finalizó con 146 en el mes de diciembre, con un total de 83 altas y 56 bajas.

Las causas de las bajas fueron las siguientes:

MOTIVO DE LA BAJA	NÚMERO
Renuncia	20
Ingreso en residencia	11
Fallecimiento	9
Traslado con familiares	8
Otros	8



El mayor motivo de baja han sido las renunciaciones, que normalmente se producen porque la comida no es de su agrado o no quieren estar pendientes del reparto de la comida. Este servicio precisa que abran la puerta del domicilio para recepcionar la comida varias veces por semana y si, por horarios o situación sanitaria no pueden recogerla, se reconduce la necesidad a otros recursos como la ayuda a domicilio.

El siguiente motivo es el ingreso en residencias, que este año ha sido más elevado porque se está dando una respuesta más rápida a través de la cartera de servicios de la Ley de Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia. En el 14% de los casos, mientras esa respuesta llega se produce un empeoramiento, lo que lleva a que se trasladen al domicilio de familiares.

En otro 14% de los casos, las bajas se producen por una hospitalización larga o porque se detecta que no se realiza un buen uso de la comida, utilizando en esos casos otras alternativas para garantizar la alimentación. En todo caso, este servicio es un recurso alternativo, y en muchos casos temporal, mientras se espera un recurso integral.

VALORACIÓN DEL SERVICIO

A través de este servicio se ha garantizado una alimentación adecuada y equilibrada a 146 personas, mostrando un aumento progresivo, a pesar del elevado número de bajas, siendo una alternativa dirigida a mantener la calidad de vida de las personas que optan por continuar en sus domicilios en lugar de recurrir a recursos residenciales, o mientras esperan el acceso a ellos.

Dado el envejecimiento de la población del municipio y el aumento de los precios en general, que ha provocado una pérdida gradual del poder adquisitivo en los colectivos más vulnerables como son las personas mayores y/o con diversidad funcional, se valora que este recurso es muy necesario para garantizar una buena alimentación, tanto a las personas que debido a su estado de salud no pueden realizar compras ni elaborar comidas, como a las que además se une escasez de ingresos para adquirir alimentos.



PROYECTO DE BIENESTAR EN EL HOGAR

Desde la intervención social realizada por los Servicios Sociales se observa que acuden personas adultas y mayores que viven solas o que, viviendo en familia, presentan graves dificultades para cuidarse y dejarse cuidar, tanto por recursos externos como por la propia familia. De la misma manera se detecta que no siempre la familia tiene las condiciones para ejercer los cuidados adecuados y que estos en ocasiones pueden llegar a ser negligentes o abusivos.

Determinadas situaciones sociales llevan a un deterioro que requiere de apoyos sociales para su organización familiar, mejora en los hábitos de salud e higiene, alimentación, economía doméstica, ocupación del tiempo de ocio o mejora de las relaciones en la convivencia.

El servicio está dirigido a:

- Personas mayores y/o pensionistas que viven solas, o que pasan gran parte del día solas.
- Personas adultas que por falta de habilidades precisen acompañamiento socioeducativo.
- Personas que presentan dificultades para salir y relacionarse con el exterior por problemas múltiples: de salud, de movilidad, de soledad y aislamiento.
- Personas con falta de hábitos para su autocuidado (alimentación, higiene, controles sanitarios, toma de medicación, organización doméstica.).
- Personas que requieren de apoyos en el entorno, así como de los Servicios de Ayuda a domicilio, Teleasistencia domiciliaria, comida a domicilio y otros.
- Aquellos casos en los que se detecten situaciones de riesgo y desprotección en los adultos.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2018

Durante el año 2018 se ha intervenido en 50 expedientes. De ellos, 27 se iniciaron en años anteriores. Se han abierto 23, se han cerrado 21.

De los 50 expedientes, 40 corresponderían a Bienestar en el hogar y 10 a Acompañamiento socioeducativo. 37 titulares de expedientes son mujeres y 13 hombres con unas edades comprendidas entre 93 y 44 años.

Con este proyecto se complementa la intervención con aquellas personas más vulnerables que, bien por edad, enfermedad, diversidad funcional o necesidad de apoyo, se encuentran con su autonomía personal y social mermada, no disponiendo de apoyos familiares suficientes.



AYUDAS TÉCNICAS

Desde Servicios Sociales se cuenta con un servicio de préstamo de ayudas técnicas para personas con escasos recursos económicos que no pueden adquirirlas o alquilarlas a través de servicios privados. Estas ayudas son: camas articuladas, camas hospitalarias, grúas, colchones anti escaras, barandillas, sillas de ruedas, sillas de baño y sillas geriátricas.

PRINCIPALES DATOS EN 2018

En el año 2018 se han prestado dos camas articuladas, dos barandillas, dos colchones anti escaras, una grúa y un sillón de ruedas.

Se mantiene el préstamo previo de cuatro camas hospitalarias, cinco grúas, cuatro camas articuladas, un colchón anti escaras, una silla de baño y una silla de ruedas.

VALORACIÓN DEL SERVICIO

Este servicio garantiza el acceso rápido a ayudas técnicas para las personas que no tienen suficientes recursos económicos para comprarlas o alquilarlas, permitiendo que sean atendidos en casa y tengan mejor calidad de vida.

No encontramos con familiares de personas que han utilizado alguna de estas ayudas que, cuando éstas fallecen, además de devolvernos la ayuda que se le ha prestado, nos donan otras que habían adquirido para que podamos prestárselas a otras personas. Esto genera una dinámica comunitaria de cuidado colectivo y de solidaridad que valoramos de forma muy positiva.

El envejecimiento progresivo de la población, la escasez de plazas públicas residenciales o la decisión de las personas afectadas por procesos de envejecimiento y/o dependencia de residir en su propia casa, hacen que esta sea una realidad cada vez más presente en nuestro municipio. Previsiblemente, estas situaciones aumentarán en el futuro y, si queremos preservar la autonomía de las personas para decidir sobre su propia vida, tenemos que desarrollar iniciativas como esta, que permitan apoyar el mantenimiento de la persona en su entorno más cercano, en las mejores condiciones posibles.



3.4- FAMILIA E INFANCIA

ATENCIÓN A LA FAMILIA Y A LA INFANCIA

En los Servicios Sociales de Móstoles, la atención a la Infancia con dificultad social, riesgo o desprotección es atendida en el Programa de Familia y Convivencia. El Programa lo conforma un equipo interdisciplinar compuesto por trabajadoras sociales, psicólogas/os y educadoras/es sociales que realiza una atención integral desde las tres disciplinas. Además, se mantiene una relación estrecha con las otras áreas relacionadas con la infancia, como son educación y salud.

La intervención que se lleva a cabo desde un contexto individual, familiar, y grupal. Se trabaja por equipos de intervención en los que se definen las estrategias a llevar a cabo en el contexto familiar de los niños y niñas en intervención. El equipo del programa está formado por 8 Trabajadoras Sociales, 5 Educadoras/es Sociales, de los cuales 4 han estado interviniendo durante todo el año 2018 y uno de ellos se incorporó en diciembre, y 4 Psicólogas/os.

La atención en este proyecto va dirigida a familias con menores en situación de riesgo y/o desprotección, evitando en la medida de lo posible la salida del menor del ámbito familiar, lo que no impide que en las situaciones en que se precise, se determinen medidas de guarda o tutela.

Asimismo, se atiende a aquellas familias y menores que se encuentran en Acogimiento Residencial o Acogimiento Familiar, diseñando una intervención tanto a nivel individual como familiar en coordinación con los intervinientes tanto del ámbito municipal como extra municipal.

Tras la detección de una situación de riesgo y/o desprotección, se establecen diversos canales de coordinación interinstitucional.

DATOS DE ATENCION EN 2018.

En relación los expedientes con los que se ha intervenido en el Programa de Familia, los datos más relevantes de 2018 son:

Total de expedientes en Intervención	502
• Total de menores	867
Total de expedientes derivados en 2018	113
• Total de menores	199

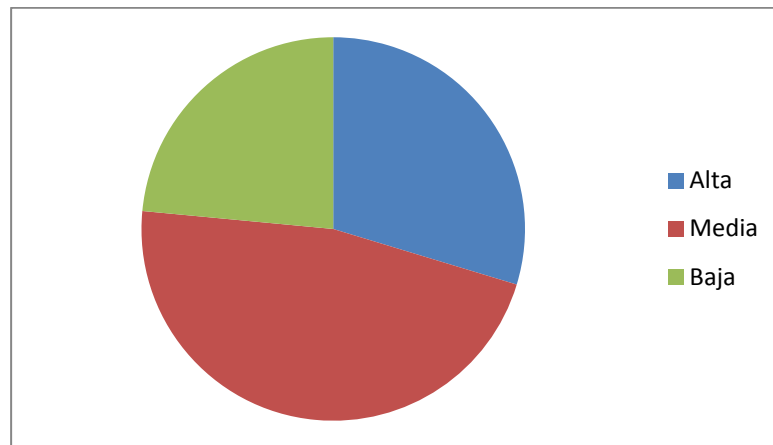


INTENSIDAD DE LA ATENCIÓN

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

TOTAL DE EXPEDIENTES EN INTERVENCIÓN	
Alta	149
Media	235
Baja	118

GRÁFICO: INTENSIDAD DE LA ATENCIÓN



Se mantiene una reunión a la semana de la Comisión de Valoración en la que:

- Se revisan y registran los casos derivados.
- Se realiza una primera valoración del caso que llega al programa, bien por demanda institucional o de derivación por alguno de los programas de Servicios Sociales.
- Se asigna el equipo de intervención multiprofesional.

EXPEDIENTES NUEVOS

Registros de expedientes nuevos: 119, de los cuales han sido derivados por:

Atención Primaria	32	Fundación ANAR	3
IMMF	14	Otros Servicios Sociales	3
Fiscalía	10	Programa de Familia	3
Hospitales	10	Atención Temprana	2
EOEP	9	Policía	2
Centros de Salud	8	Demanda propia	1
IES	6	ARRMI	1
Salud mental	5	Programa de acogimiento fam.	1
Juzgado	4	Demanda propia	1
Otros	4		



Los datos de las derivaciones recibidas en el programa de familia, nos siguen reflejado que va en aumento como en años anteriores la derivación externa frente a la interna (del resto de los programas de Servicios Sociales) lo que nos indica que el trabajo de detección de situaciones de riesgo en los menores por todos los agentes de atención a la infancia (salud, educación, justicia...), se está mejorando y que hay una mayor sensibilización y observación.

NACIONALIDAD

Del total de expedientes en intervención en el año 2018 la Nacionalidad del Titular del Expediente es:

Española	352
Rumana	22
Ecuatoriana	14
Marroquí	15
Dominicana	10
Otras	89

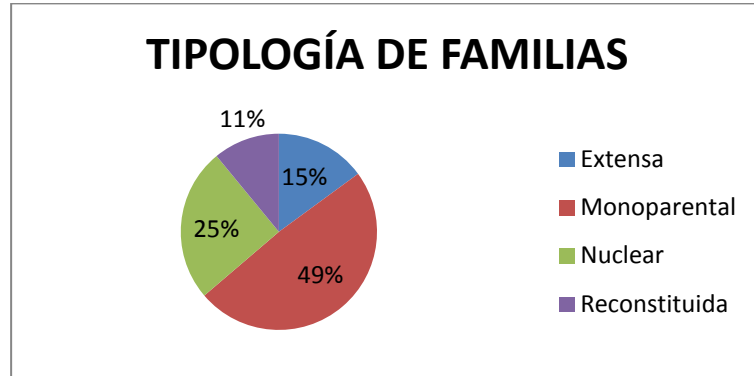
Las nacionalidades que incluyen los 89 expedientes de otras son: Brasileña, China, Colombiana, Guineana, Peruana, Polaca, Portuguesa, Ucraniana y Venezolana. Los expedientes de estas nacionalidades, están entre uno y tres. Habiéndose señalado en la tabla anterior las nacionalidades con mayor número de expedientes.

Las familias de nacionalidad española representan el 70.1% del total de familias atendidas en el contexto de intervención con menores a riesgo y/o desprotección.

TIPOLOGÍA DE FAMILIA

La tipología de las familias atendidas se recoge en el siguiente cuadro:

TIPOLOGÍA DE FAMILIA	
Extensa	75
Monoparental	245
Nuclear	127
Reconstituida	55



Con respecto al año anterior ha habido un descenso de familias mono-parentales frente al aumento del tipo de familia nuclear.

Los criterios que han dado lugar a iniciar la intervención desde el Programa de Familia, durante el año 2018 han sido:

Adolescentes con problemas de conducta y/o absentismo escolar	19
Padres cuidadores negligentes	38
Discapacidad psíquica de los padres	6
Separaciones conflictivas	14
Otros	10
Consumo de sustancias de los cuidadores	4
Relaciones intrafamiliares deterioradas	14
Malos tratos físicos	4
Malos tratos síquicos	1
Abuso sexual	5
Seguimiento de acogimiento familiar	1
Violencia de género	3

Desde el inicio de la intervención, se establecen canales de coordinación tanto a nivel interno como externo, con todos aquellos recursos en los que el conjunto de los miembros de la unidad familiar participa: salud, educación, entidades, Área de Protección, etc.

Desde el equipo de intervención, hay establecido un espacio semanal de coordinación para la revisión de los expedientes, realización de informes, planes de intervención nuevo o a revisar, proyectos de apoyo familiar.

**ITINERARIOS Y PROCESOS DE INTERVENCIÓN:**

Cuando se inicia la intervención de un expediente nuevo en el Programa de Familia, la dinámica del equipo implica la realización de las siguientes actividades:

1. Reunión del equipo para establecer acuerdos de intervención en el expediente.
2. Recogida de información con instituciones y profesionales externos.
3. Establecer itinerarios de intervención según la información que nos consta.
4. Contactos con la familia, con entrevistas y visitas.
5. Coordinación con el resto de equipos de intervención.
6. Otras actividades realizadas por el conjunto del equipo:
7. Asistencia a las Comisiones de Apoyo Familiar.
8. Reuniones de Programa.
9. Reuniones de perfiles (Educadores Sociales, Trabajadores Sociales, Psicólogos).
10. Supervisión de casos por el propio equipo de Familia.
11. Reuniones generales de la Institución.
12. Actividades cuantificables de atención a las familias.

ENTREVISTAS REALIZADAS

	ENTREVISTAS CONCERTADAS	ENTREVISTAS REALIZADAS
Trabajadoras sociales	2.057	1.534
Psicólogos/as	1.204	864
Educadores/as sociales	1.022	686

Del total de citas previstas con las familias, se realizan el 72% de las mismas. Se han realizado por todos los profesionales del programa un total de 576 visitas a domicilio a lo largo del 2018.

ATENCIÓN GRUPAL

Desde el equipo del Programa se ha realizado, además de la intervención individual con las familias, una atención grupal a través de los siguientes grupos:

- *Padres-Madres con hijos adolescentes*. Sesiones quincenales de 2 horas de duración. Derivadas 22 familias
- *Grupo multifamiliar*. Sesiones quincenales de 2 horas de duración . Derivadas 25 familias
- *Esfera Lunera*, para el fortalecimiento del vínculo. Durante el año 2018 se ha realizado el estudio de necesidades, desarrollo del proyecto y detección de las familias para iniciar el desarrollo del grupo en enero del 2019, con sesiones quincenales. En total 17 familias derivadas.

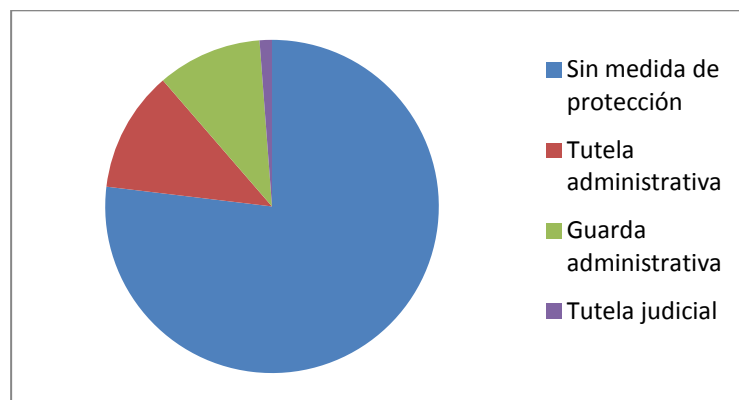


SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

En la intervención realizada en el global de expedientes en el Programa de Familia, la situación de cada expediente ha sido:

SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES	
Sin medida de protección	386
Tutela administrativa	59
Guarda administrativa	51
Tutela judicial	6

GRÁFICO: SITUACIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS EXPEDIENTES



VALORACIÓN DEL SERVICIO

La intervención con las familias con niños y niñas en situación de riesgo y/o desprotección de durante el año 2018, ha supuesto una continuidad en relación con años anteriores. El trabajo del equipo multidisciplinar ha propiciado la coordinación y el enriquecimiento técnico necesario para abordar casos de alta complejidad.

A pesar de ya haberse iniciado en el año 2017, la intervención grupal se ha ampliado a otros grupos con diferentes perfiles, dada la eficacia y adecuación de este tipo de intervención.

Durante 2018 se ha aumentado el equipo con un trabajador social y un educador, lo que ha posibilitado contar con cuatro equipos de intervención. Esto ha facilitado la tarea, al crearse una dinámica adecuada entre los miembros del equipo, al mejor aprovechamiento de los tiempos de coordinación.

Desde enero a mayo del 2018 se ha continuado con la formación/supervisión ya iniciada en 2017 con el Grupo Urbano. En este espacio se trabajaron estrategias para enfrentarse adecuadamente a las dificultades que surgen en la intervención.

También se ha valorado positivamente la jornada compartida con técnicos del Grupo Amas para ayudarnos a entender aún mejor a las personas con discapacidad.



Además de otros proyectos, se ha trabajado de forma coordinada con el Proyecto de Apoyo a la Familia y la Infancia (PAFI), gestionado por Cruz Roja, habiéndose derivado desde Servicios Sociales a 11 familias, que se corresponden con 16 niños y niñas.

Los retos planteados para el futuro, que aumentarían la calidad en la atención en las familias, pasan por:

- Reducir el nº de expedientes por equipo de intervención, lo que daría lugar a una atención con una intensidad más adecuada a la necesidad, y contar con un quinto equipo de trabajo.
- Intervenir de manera preventiva en situaciones en las que hubiera indicios de cierto riesgo en los niños y niñas, lo que evitaría que se diera lugar a situaciones de mayor riesgo.
- Trabajar en un contexto comunitario junto con diferentes instituciones que desconocen la realidad de la intervención que se realiza desde el Programa de Familia.
- Mejorar la utilización de los protocolos, así como consensuar criterios de trabajo coordinado con otras instituciones, principalmente centros escolares y de salud.
- Mantener una supervisión externa, que revise y consolide líneas y dinámicas de intervención, en el contexto de riesgo y desprotección.

COMIDA A DOMICILIO PARA FAMILIAS CON MENORES A CARGO

Dado el éxito de la experiencia del proyecto de comida a domicilio para mayores y ante las necesidades que fueron surgiendo de atención con otro tipo de colectivos, surgió la necesidad de un proyecto específico de atención a familias que necesitaban acceso a la alimentación básica.

Desde este proyecto, que se inició en el año 2013, se atiende a familias con menores a su cargo y en situaciones de alta vulnerabilidad, ofreciéndoles la cobertura de una de las necesidades más prioritarias, como es la alimentación adecuada de una manera más inmediata.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN EL AÑO 2018.

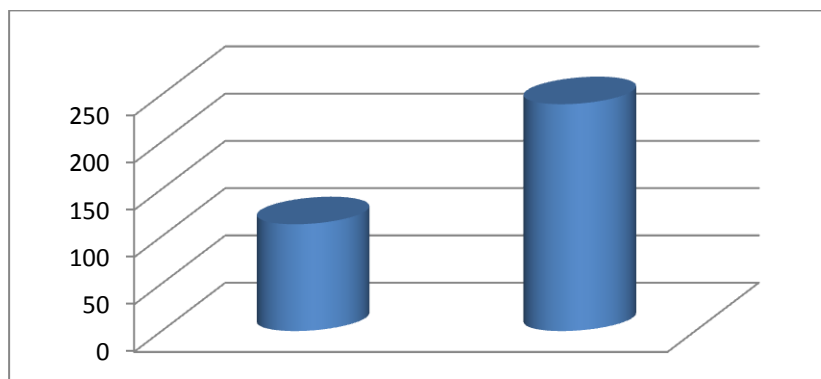
La intervención en relación a los objetivos planteados para el año 2018 ha sido:

Se inicia el año 2018 con un total de 113 usuarios, que reciben la comida en sus domicilios, con un pequeño incremento en relación con el año anterior.

A lo largo del año se produce un incremento de 124 usuarios, de las cuales 116 venían de recoger la comida en el restaurante municipal en modalidad de *tupper* y, al considerarse la comida a domicilio una situación más “normalizadora”, se valora modificar la atención.

Se han producido 50 bajas, resultando un 25% menos que el año anterior.

Se finaliza el año 2018 con un total de 240 familias recibiendo este servicio, por lo que el objetivo de atención a 100 usuarios se ha incrementado en un 112 %.



Comparativa CAD Familias 2017-2018

A lo largo del año se han realizado coordinaciones de seguimiento tanto con la empresa anterior como con la actual, al haber realizado el cambio por motivos administrativos.

Se atienden las necesidades de alimentación de manera individualizada, por un lado personas que presenten problemas de salud (alergias, intolerancias, hipo sódicas, sin lactosa...) y por otro temas culturales.

VALORACIÓN DEL SERVICIO.

Este servicio atiende de manera inmediata las necesidades de alimentación de las familias en situación de precariedad económica, dentro del entorno familiar, siendo esta opción, más normalizado que la asistencia al restaurante municipal.

Por otro lado, este recurso exige un intervención intensiva de cara a regular la situación de las familias con los recursos normalizados, como comedores escolares, además de la gestión de los apoyos económicos que por derecho corresponda a las familias, para que estén puedan continuar con la dinámica familiar habitual más normalizadora, sin que se produzca un acomode en el recurso.

En la totalidad de los casos se ha mantenido una subvención del 100%, dado el perfil de familias de escasos o nulos recursos económicos.

Se observa que un número elevado de familias, se encuentran trabajando alguno de los miembros de la unidad familiar, pero el priorizar el gasto de vivienda y de los suministros, les hace encontrarse en una situación de precariedad que no pueden hacer frente a las necesidades de alimentación.

Se ha demostrado la necesidad de la continuidad de este recurso de atención en la alimentación, lo que se debe de plantear con una temporalidad adaptada al proyecto de intervención acordado y consensuado con las familias.



ESPACIO DE CONCILIACIÓN Y URGENCIA FAMILIAR (EN COLABORACIÓN CON CRUZ ROJA)

El objetivo de este proyecto en 2018 ha sido proporcionar apoyo y acompañamiento a familias en dificultad social durante un período de tiempo, ofreciendo una alternativa para la conciliación familiar.

PERFIL DE LOS DESTINATARIOS

Familias con menores de 1 a 3 años, puntualmente hasta los 5 (hasta su escolarización):

- Familias (principalmente monoparentales).
- Personas con menores a cargo que tienen que asistir a actividades de formación o BAE.
- Personas con menores a cargo que han comenzado a trabajar y que en el momento de la valoración todavía no cuentan con ingresos.
- Familias que desde Servicios Sociales u otros organismos públicos se está valorando posible riesgo para los menores.

Las situaciones más frecuentes de urgencia para las familias han sido:

- Con orden firme de desahucio.
- Con enfermedades que requieran ingresos hospitalarios (como respirio familiar).
- Situación de pobreza energética sobrevenida.

Las actividades realizadas en el servicio han sido:

- En cuanto a los niños/as: Actividades de psicomotricidad, conceptos básicos, estimulación, técnicas plásticas. Asamblea. Comida. Aseo. Descanso.
- En cuanto a las familias: Derivación a recursos y proyectos; seguimientos individualizados del proceso.

Las principales vías de acceso han sido:

- Acogida y Valoración Cruz Roja Móstoles.
- Derivación de otros proyectos de Cruz Roja.
- Servicios Sociales.
- Otras entidades del municipio

El horario de la actividad ha sido de lunes a Viernes 09:00 a 14:00 h.

El recurso cuenta con 28 plazas (aproximadamente 14 para niños/as de 1 a 2 años y 14 para niños/as de 2 a 3 años) y 2 de urgencia.



PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2018:

- En 2018 se ha atendido a 118 usuarios (44 menores y 74 adultos).
 - Menores: 22 niñas y 22 niños.
 - Adultos: 43 madres y 31 padres.
- Durante el año 2018 se han producido 29 bajas de menores, terminando a 31 de diciembre de 2018 con 14 niños/as en activo y 23 adultos.
- De los 118 usuarios, 53 son hombres (44,9%) y 65 mujeres (55,1%), de 17 nacionalidades diferentes.
- De la totalidad de usuarios, las nacionalidades más representativas son:
 - o El 26,3 % de nacionalidad española
 - o 23,7% de nacionalidad marroquí
 - o 13,6 % de Nigeria.

Otras nacionalidades: Mali, India, Polonia, El Salvador, República Dominicana, Bolivia, México, Perú, Bielorrusia, Venezuela, Moldavia, Siria, Guinea Conakry y Ucrania.

- Durante el año se ha intervenido con 43 unidades familiares (Monoparental: 9; Nuclear: 29; Padres separados: 5).
- El tiempo mínimo de permanencia en el recurso ha sido de 1 día y el máximo de 20 meses. La media es de 5 meses.

VALORACIÓN DEL SERVICIO

Se han recibido un total de 46 derivaciones. Se ha intervenido con **43 unidades familiares**.

En relación con la satisfacción de las personas usuarias con el servicio, apuntamos dos datos relevantes:

- A la pregunta ¿En qué medida se siente satisfecho? La media de respuesta es 4,8 sobre 5.
- A la pregunta ¿Cree que su situación ha mejorado? La media de respuesta es de 4,5 sobre 5.

Como novedad, se ha implementado el proyecto piloto “Vínculos Tempranos” con metodología de Primera Alianza de la Universidad de Comillas.



3.5- ACOMPAÑAMIENTO A PERSONAS/FAMILIAS PERCEPTORAS DE RMI

INTERVENCIÓN SOCIAL CON FAMILIAS PERCEPTORAS DE RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN

Este proyecto de intervención aborda los expedientes de las familias susceptibles de solicitar y tramitar la RMI y de las familias preceptoras de la prestación que viven en el municipio de Móstoles. La propuesta del proyecto va encaminada a realizar actuaciones integrales y unificar criterios en relación con las problemáticas con las que se interviene, promoviendo acciones encaminadas a la promoción personal, social y laboral de las familias.

En términos generales, la población perceptora y solicitante de la Renta Mínima de Inserción mantiene las mismas peculiaridades que cuando se inició la crisis económica hace varios años. Se ha extendido un determinado perfil de solicitante: personas y familias que han perdido el empleo y se encuentran en una situación de carencia y falta de cobertura de sus necesidades básicas, así como con graves dificultades para mantener la vivienda. Se detecta que al ser una situación nueva y desconocida para ellos, se produce confusión y desbordamiento, necesitando una mayor atención e intervención por parte del equipo de profesionales.

DATOS DE ATENCIÓN:

TOTAL DE RENTAS MÍNIMAS EN ACTIVO	1.019
• CON MENORES A CARGO	522
TOTAL REGISTROS RMI (Incidencias)	2.166
TOTAL REGISTRO SOLICITUDES INICIALES RMI	336

GÉNERO/NACIONALIDAD

	NO INMIGRANTES	INMIGRANTES	TOTAL
MUJERES	124	102	226
HOMBRES	49	61	110
TOTAL	173	163	336

**PAÍSES DE ORIGEN**

EUROPA	40
<i>RUMANIA</i>	<i>12</i>
AFRICA	83
<i>MARRUECOS</i>	<i>50</i>
ASIA	3
AMERICA DEL SUR	37
<i>NICARAGUA</i>	<i>13</i>

GÉNERO/EDAD

EDAD	TOTAL	HOMBRE	MUJER
más 70 años	2	2	0
60 a 69 años	53	24	29
50 a 59 años	89	32	57
40 a 49 años	93	34	59
30 a 39 años	67	15	52
20 a 29 años	26	2	24
Menos 20 años	6	1	5
TOTAL	336	110	226

Teniendo en cuenta las solicitudes de Renta Iniciales el perfil de población es el siguiente:

- 66% de los solicitantes son mujeres entre 39 y 59 años.
- 50% de los solicitantes son de origen español.
- Del 50% restante destaca la población marroquí que supone un 25% del total de inmigrantes, seguidos de origen europeo y en tercer lugar de América del Sur.

**COMPARATIVA DATOS DE GESTIÓN**

CUADRO COMPARATIVO	2016	2017	2018
Número de expedientes percibiendo RMI	990	1052	1019
<i>Rentas concedidas</i>	<i>234</i>	<i>199</i>	<i>116</i>
<i>Expedientes tramitados de RMI</i>	<i>567</i>	<i>478</i>	<i>336</i>
<i>Expedientes archivados por CM</i>	<i>164</i>	<i>238</i>	<i>213</i>
<i>RMI denegados</i>	<i>99</i>	<i>121</i>	<i>125</i>
<i>Expedientes pendientes de resolución</i>	<i>333</i>	<i>279</i>	<i>256</i>
<i>Extinciones</i>	<i>81</i>	<i>129</i>	<i>152</i>
<i>Suspensiones temporales</i>	<i>73</i>	<i>100</i>	<i>137</i>
<i>Suspensiones cautelares</i>	<i>67</i>	<i>116</i>	<i>141</i>
<i>Levantamiento de suspensiones</i>	<i>17</i>	<i>69</i>	<i>77</i>
<i>Subsanación de la Solicitud</i>	<i>29</i>	<i>18</i>	<i>84</i>
<i>Subsanación de la Documentación</i>	<i>357</i>	<i>362</i>	<i>352</i>

En la comparativa se observa:

- Ha disminuido el número de expedientes de Renta en Activo y Rentas Concedidas.
- Ha aumentado el número de Extinciones, Suspensiones Cautelares y Temporales y la Subsanación de la Solicitud.
- Se mantienen el número de Denegaciones y de Subsanación de la Documentación.

RECURSOS UTILIZADOS POR LAS FAMILIAS PERCEPTORAS DE RMI:

- Restaurante municipal: 66 Familias. Todas ellas han acudido en la modalidad de *tupper*
- Ayudas económicas tramitadas: Total: 286 AEE / de las cuales Ayudas Inmediatas han sido 85, en concepto de ayuda familiar (Alquiler, recibos de suministros y subsistencia). Han aumentado un 10% las Ayudas Económicas con respecto al año 2017.
- Asistencia a Recursos de Empleo y varios: Derivaciones a Punto Omega (300), Senderos (30) y Mostoles Desarrollo (20) Cruz Blanca (50)
- Comida a domicilio de menores.

VALORACIÓN DEL PROYECTO

La trayectoria de este proyecto ha sido positiva a lo largo de los años porque la intervención ha proporcionado una mirada conjunta de la situación socio económica de las familias perceptoras de RMI, dado que se trabaja con ellas de forma global e intensiva. Dadas las características de estas familias y la complejidad de sus situaciones personales y familiares, hay que destacar que la intensidad de la mayoría de las intervenciones es alta o media.



3.6- ATENCIÓN A LA EXCLUSIÓN RESIDENCIAL

PROYECTO DE ACOMPAÑAMIENTO EN SITUACIONES DE EXCLUSIÓN RESIDENCIAL

El proyecto surge, desde los Servicios Sociales municipales, con el objetivo de contribuir a la integración de personas en riesgo de exclusión socio residencial de nuestra localidad, mediante una intervención integral basada en el acompañamiento, proporcionando asesoramiento y facilitando el acceso a una vivienda asequible, adaptada a las necesidades de las personas y familias asegurando el mantenimiento de un alojamiento sostenible en el tiempo.

El proyecto contempla tres bloques fundamentales:

1. Acompañamiento a familias

- Acompañamiento social y apoyo integral a las familias que tienen asignada una vivienda del Instituto Municipal del Suelo (IMS) y se encuentran en situación de riesgo y exclusión social.
- Acompañamiento social y apoyo integral a familias adjudicatarias de vivienda del IVIMA, cuyo inmueble ha sido vendido a un fondo buitre, (ENCASA CIBELES) y en estos momentos se encuentran en situación de desahucio residencial.
- Gestión de recursos económicos, bonos, RMI, comida a domicilio, restaurante municipal, dependencia, etc.
- Informar, asesorar y resolver las consultas relacionadas con la vivienda a las personas que acuden al servicio.

2. Coordinación con distintas instituciones que trabajan en el municipio en áreas relacionados con vivienda.

- Recepción de los casos detectados por atención primaria con perfil de exclusión residencial, valoración de los mismos y derivación a la institución que corresponda.
- Elaboración de diagnóstico e informe de situación de las personas y/o familias en situación de vulnerabilidad social en viviendas del Edificio de la Dignidad, en estado de ocupación.
- Elaboración informe de las personas y/o familias en viviendas IVIMA que están en situación de desahucio residencial.

3. Elaboración, supervisión y modificación de distintas bases de datos, protocolos y procedimientos relacionados con el área de vivienda.

- Elaboración, control, actualización y supervisión de bases de datos.
- Adjudicación de vivienda a usuarios integrantes de bolsa de necesidades de vivienda, cuando el Instituto Municipal del Suelo cede viviendas a Servicios Sociales.



- Elaboración baremo para adjudicación viviendas cedidas a Servicios Sociales.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCION DEL 2018

- Número de expedientes totales en intervención: 114 expedientes.
- Viviendas asignadas a Servicios Sociales por parte del IMS: 26 viviendas.
- Número de entrevistas: 625, realizadas a usuarios en seguimiento y nuevos casos asignados.
- Se han tramitado 151 ayudas económicas. El pago de alquiler supone el grueso de las ayudas, aunque también se deben destacar las referidas a subsistencia, pago de comedores y suministros energéticos.
- Perfil de los usuarios: Familias formadas por 3/4 miembros, un gran número de ellas monomarentales; trayectoria de varios desahucios, baja cualificación formativa y profesional, con difícil o precario acceso al mercado laboral y bajos ingresos.
- Se han sistematizado y mejorado las coordinaciones con las distintas instituciones con las que se trabaja, con el objetivo de proporcionar un mejor servicio.

VALORACIÓN DEL SERVICIO

A. Acompañamiento a familias:

- El seguimiento más intensivo, cercano y continuado en el tiempo ha logrado que se produzca una mejoría sustancial en la calidad de vida de los usuarios. Este acompañamiento ha disminuido la presión ante un posible desahucio, lo que hace que la situación psicosocial de las personas mejore, redundando notoriamente en una mejoría de salud tanto física como psíquica.
- Se ha producido una considerable reducción de deudas en la vivienda a la hora de hacer frente al pago mensual de los distintos suministros y/o recibos.

B. Coordinación con instituciones

- La periodicidad de reuniones entre los distintos equipos que conforman el área de vivienda, ha permitido que la coordinación de los casos haya sido más fluida y repercuta directamente en la eliminación de posibles desahucios y en la búsqueda de alternativas habitacionales en los casos de pérdida de vivienda inminente.

C. Coordinación con otros programas

- Se ha realizado apoyo y asesoramiento a los diferentes programas de Servicios Sociales de forma continuada, en relación con temas de vivienda: alternativas habitacionales, protocolos de derivación, coordinaciones con instituciones, etc.

D. Bases de datos

- La elaboración de las distintas bases de datos, ha facilitado el acceso a la información de un modo rápido y conciso de la demanda de vivienda en el municipio.



OFICINA MUNICIPAL DE DEFENSA DEL DERECHO A LA VIVIENDA

Desde la coordinación del área de vivienda en el seno de los Servicios Sociales, se ha generado una coordinación constante con la Oficina Municipal de Defensa de Derecho a la Vivienda (ODDV). La ODDV trabaja dando soluciones con carácter preventivo pero también en muchos casos evitando en última instancia un lanzamiento inminente. Las soluciones propuestas tratan de evitar lanzamientos a largo o medio plazo, impidiendo que se llegue a fijar una fecha de lanzamiento o desahucio. Y en otros casos, cuando ya hay un lanzamiento fijado, se busca posponer, buscando ganar más plazo, o ver una alternativa negociada para la familia.

Así, desde el año 2015, la Oficina de Defensa de Derecho a la Vivienda ha desarrollado diferentes estrategias metodológicas para llevar adelante la asistencia personalizada de todos los ciudadanos de Mostoles que han buscado asesoramiento general en materia de defensa del derecho a la vivienda.

El objetivo de esta Oficina es ofrecer asesoramiento jurídico y social en materia de vivienda, dar servicio a la ciudadanía que tenga problemas habitacionales y posibles casos de desahucio. Ofreciendo soluciones encaminadas a evitar posibles lanzamientos.

Mediante un sistema de trabajo estructurado y gracias al trabajo en equipo realizado por todos los componentes de la oficina y a la buena coordinación entre Servicios Sociales Municipales, IMS, EMPESA, u otras administraciones e instituciones, y en dependencia de Concejalía Cultura, Bienestar Social y Vivienda.

Cada familia se encuentra en diferentes circunstancias cuando acude a la Oficina. No es lo mismo lo que se puede hacer en cada caso, por ello es importante que desde la Oficina se trabaje con cada una de forma individualizada y personalizada, acompañando en su toma de decisiones que va a variar en cada caso, según las circunstancias personales y sociales, por lo que cada expediente conlleva un estudio personalizado y se marca un plan individualizado de intervención.

Por supuesto, cada familia elige lo que quiere solicitar, habiendo personas que quieren una dación en pago, ya que quieren deshacerse de la casa, a veces es más recomendable refinanciar el crédito por lo poco que les queda, o al revés. Desde la oficina se les orienta sobre las mejores opciones, pero siempre son las personas las que responden de las decisiones que quieren para su situación.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCION

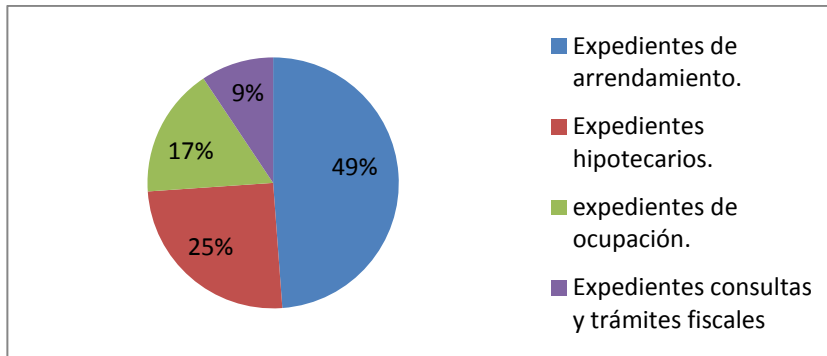
Desde la apertura de la oficina en septiembre de 2015 se han abierto 839 expedientes. Buscando siempre que las familias sepan cuáles son sus posibles soluciones y orientándoles sobre estas.

En el año 2018 se han abierto 299 expedientes.

- 75 expedientes hipotecarios.
- 146 expedientes de arrendamiento.

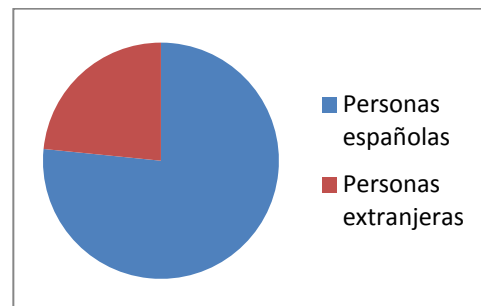
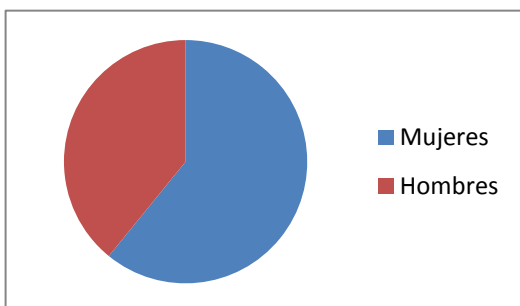


- 50 expedientes de ocupación.
- 28 expedientes consultas y trámites fiscales.



De los 299 expedientes del año 2018:

- 182 tenían la titularidad mujeres con una media de edad de 42,5. El 47 están casadas, 48 separadas y divorciadas, 8 viudas y 79 solteras. El promedio de ingresos es de 456€.
- 117 son hombres, con una media de edad de 47,14 años. 59 casados, 42 solteros, 13 separados y divorciados y 3 viudos. Su media de ingresos es de 651€.
- 229 expedientes son de nacionalidad española y 70 de 24 nacionalidades diferentes, siendo la nacionalidad mayoritaria marroquí y nigeriana.



Se incrementan los casos de impagos de alquiler y ocupación, y han disminuido los hipotecarios. Esta tendencia es generalizada a nivel nacional, por lo que podemos ver en el último informe del Consejo General del Poder Judicial 2018.

El número total de expedientes de lanzamientos que la oficina ha atendido en 2018 ha sido 80, entre ocupaciones alquileres (principalmente) e hipotecas. Frente a los 51 que atendimos entre 2015 y 2017.

La primera medida que aplicamos ante un lanzamiento es la suspensión, moratoria o similar. La Oficina intenta retener los casos el máximo plazo de tiempo posible.



Del total de expedientes atendidos, rara vez el lanzamiento se ha resuelto sin una medida de ayuda económica y social, recursos, condonación de deuda, suspensión, moratoria, paralización, alquiler social, apoyo familiar, entrega de llaves pactada, o similar.

Se han cerrado 17 acuerdos de condonación o quita de deuda por valor de 691.665 euros solo en este año (ahorro directo para las familias).

Se han conseguido 8 ofertas de Dación en pago o condonación de pago con venta a terceros. Se refinanciaron 8 créditos hipotecarios. Se han conseguido 4 alquileres sociales por parte de los bancos, varios con expedientes de lanzamiento inminentes.

Se han realizado:

- 1.444 entrevistas, de las cuales 563 tenían cita programada y 881 no tenían cita. De estas entrevistas 72 eran relacionadas con expedientes iniciados en 2015, 179 con expedientes iniciados en 2016, 247 con expedientes iniciados en 2017 y 948 de expedientes iniciados en 2018.
- 313 derivaciones de información de expedientes por escrito a Servicios Sociales.
- Se han realizado 35 informes sociales, de los cuales 10 han sido para el Juzgado.
- Se han realizado unos 150 acompañamientos al Juzgado.

VALORACIÓN DEL SERVICIO:

Con los datos referidos se valora muy positivamente el desempeño del servicio, ya que permite dar soluciones directas, como: condonaciones de deuda, refinanciaciones, daciones en pago, paralización de lanzamientos, o bien identifica problemáticas que pone en conocimiento de los Servicios Sociales para su intervención.

Estas actuaciones suponen:

1. Salvar la vivienda de una ejecución hipotecaria y dar una segunda oportunidad a la familia.
2. Un ahorro directo en las familias, vía condonaciones, rebajas de tipos de interés, quitas, consecución de alquileres sociales de entidades bancarias, etc.
3. Evitar o posponer un lanzamiento y permitir encontrar una solución habitacional, evitando o minimizando los casos de desamparo que se pudieran generar.
4. Además del ahorro directo sobre las familias, un ahorro para las cuentas municipales, al evitar que la situación de agrave y haya que incrementar la cantidad de la ayuda.

Los principales avances del servicio ha sido la consolidación del trabajo realizado. Cada vez el servicio es más conocido por la ciudadanía y es de mucha utilidad tanto para las personas como las familias.

Además como valor añadido se ofrece asesoramiento jurídico para las familias que pierden su vivienda y la paralización de lanzamientos teniendo más tiempo para la búsqueda de las alternativas pertinentes y



ajustadas a cada caso desde los servicios sociales municipales, dando una atención integral a cada persona.

El reto de cara al futuro es conseguir una mayor coordinación con el Juzgado con el fin de ser advertidos antes de los lanzamientos y así prever posibles soluciones con más margen de actuación. Así mismo, se necesita mayor dotación de vivienda social para las familias afectadas.

HÁBITAT – HOUSING FIRST CON PERSONAS SIN HOGAR (EN COLABORACIÓN CON RAIS FUNDACIÓN)

El objeto del proyecto trabaja por la mejora de la calidad de vida de las personas en situación grave de exclusión social en el municipio de Móstoles, proporcionando vivienda acompañada de una serie de apoyos proporcionales con el objeto de mejorar su condición social.

Los objetivos específicos del proyecto son los siguientes:

- Acceso inmediato de las personas usuarias a una vivienda independiente -con garantía de tenencia, sin fecha de finalización y no condicionado a iniciar un tratamiento ni a objetivos de mejora-.
- La identificación y recuperación de habilidades personales y de autonomía de los participantes, que consiga una mejora en la calidad de vida.
- La promoción de la integración y vinculación de la persona con su comunidad través de las propuestas de participación vecinal y comunitaria.
- La recuperación de las relaciones familiares y sociales
- La vinculación con las redes ordinarias de atención (red sanitaria, red de servicios sociales, red de servicios formativos y ocupacionales) así como la desinstitucionalización y desvinculación gradual con la red específica de atención a personas sin hogar.

El programa vertebra un conjunto de apoyos generales a los participantes para lograr los objetivos mencionados:

- Apoyar gestión de la vivienda, incluyendo: aportaciones mensuales, gestiones de incidencias en instalaciones, convivencia con entorno vecinal y relación con la parte propietaria.
- Proporcionar para que la persona participante obtenga la información relativa a la demanda que plantee.
- Acompañamiento para que la persona pueda realizar una tramitación administrativa y sanitaria con el recurso oportuno
- Prestar un apoyo emocional especialmente ante situaciones adversas y crisis.
- Apoyo económico para la cobertura de los gastos de alimentación y otros bienes básicos en las personas sin ingresos económicos.



PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2018

Las personas participantes en el programa HÁBITAT Móstoles en 2018 han sido 10 (8 varones y 2 mujeres). El 100% de las viviendas (un total de 10) están ocupadas a fecha actual.

El 100% de los participantes son mayores de 18 años (con una media de edad de 50 años), y cuentan con una trayectoria media de estancia en calle de 4,6 años. A su vez, al inicio de su participación en el programa, el 30% de ellos tienen un problema de salud mental, el 70% de adicciones y el 40% de discapacidad.

Respecto a las actuaciones psicosociales del equipo de profesionales del programa, durante el año 2018, se han realizado un total de 864 actuaciones terapéuticas individuales junto a los participantes del programa, que se desglosan de esta manera: 107 actuaciones de información, 537 de seguimiento de objetivos e itinerarios de los participantes, 4 intervenciones en crisis, 157 actuaciones sobre relaciones sociales, y 175 ayudas económicas en total.

VALORACIÓN DEL SERVICIO

En cuanto al cumplimiento de compromisos con el programa, el 100% de las personas participantes del proyecto en Móstoles han cumplido con ellos. Respecto a la mejora en sus condiciones de vida durante el año 2018, el 100% de las personas participantes cuenta con acceso a sus bienes básicos (accediendo a un recurso o a otro de su comunidad), el 50 % de ellos ha establecido algún contacto con su red familiar desde su entrada en la vivienda, y un 40% hace un uso frecuente de recursos comunitarios normalizados.

Los principales avances logrados han sido los siguientes:

- La evaluación del programa Hábitat se basa en método mixto de evaluación cuantitativa y cualitativa sobre resultados y procesos, formados por un grupo control con 7 personas en lista de espera, y un grupo experimental, formado por las 10 personas participantes del programa. Durante el año 2018, se han realizado 18 entrevistas a personas del Grupo Experimental y 3 entrevistas al Grupo de Control.
- Evaluación de Fidelidad al modelo original HF; existiendo una alta fidelidad en los principios de Elección y Control de las personas, Reducción del daño, Compromiso sin coerción y Promoción y seguimiento de los principios.
- La participación en la mesa de trabajo convocada por el Área de Vivienda del Ayuntamiento y Servicios Sociales.

El Programa ha asegurado la vivienda y apoyos de todos sus participantes, mejorando sus condiciones de vida en áreas psicosociales, incluyendo el aumento en su autonomía funcional y en su inclusión comunitaria.

De cara al año 2019, se plantean los siguientes objetivos:

- Consolidar el mantenimiento de la vivienda en las personas participantes.
- Continuar fomentado habilidades personales de autonomía, que redunden en una mejora de la calidad de vida



- Consolidar la inclusión socio-comunitaria en los participantes, incluyendo tanto la recuperación de redes socio-familiares, creación de nuevas redes, así como la vinculación con recursos socio-sanitarios de tipo normalizado.

BOLSA DE VIVIENDA EN ALQUILER CON GESTIÓN DE ALOJAMIENTOS TEMPORALES (EN COLABORACIÓN CON LA ASOCIACIÓN PROVIVIENDA)

El Proyecto contempla diferentes servicios con el objetivo de dar respuesta a situaciones de vulnerabilidad socio-residencial detectadas en el municipio. Para ello se han creado los siguientes servicios:

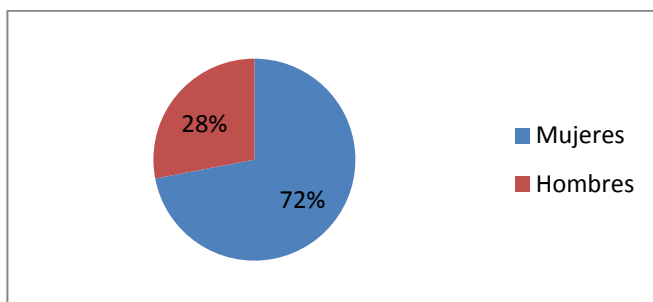
- Bolsa de Vivienda en alquiler de propiedad privada para personas o familias del municipio, que necesiten una vivienda y no puedan acceder a ella por sus propios medios.
- Alojamientos Compartidos de estancia temporal, con acompañamiento socioeducativo por parte del equipo profesional de Provivienda.
- Talleres de Grupos de Convivencia dirigidos a generar un espacio de encuentro para personas que buscan compartir piso como medio de afrontar el coste íntegro del alquiler.
- Asesoramiento jurídico especializado en materia de vivienda a las personas beneficiarias de los Programas de Provivienda, ya sean parte inquilina o propietaria. Igualmente asesoramiento a propietarios/as que desean alquilar, enfocado a la captación de esos domicilios.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2018

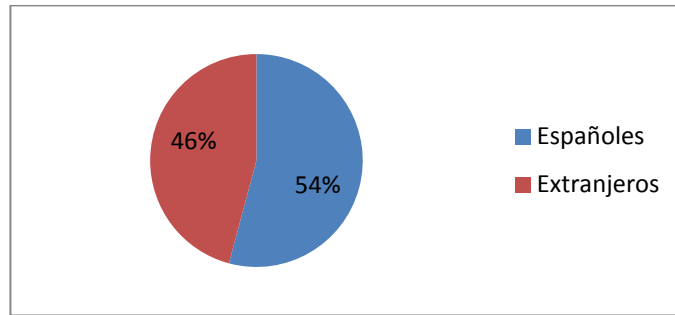
Bolsa de Vivienda en Alquiler y Alojamientos Compartidos

Número de unidades familiares atendidas: 96

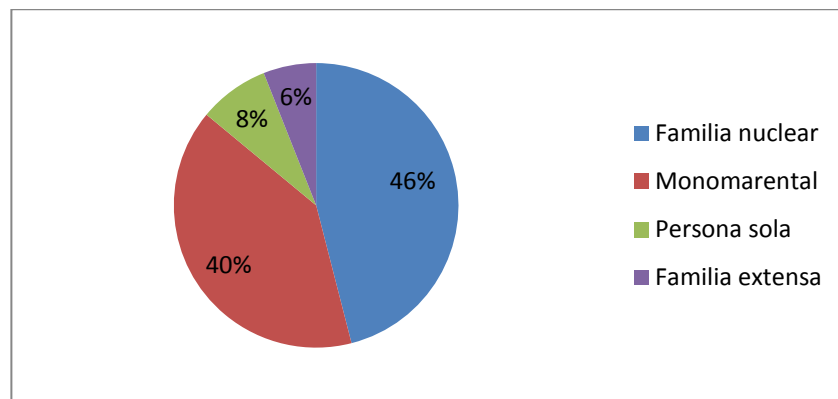
- Del total de las 96 personas atendidas, el 72% corresponde a mujeres frente al 28% que corresponde a hombres.



- Número de personas atendidas por nacionalidad: 52 España, 13 Marruecos, 6 Guinea Ecuatorial, 4 Nigeria, 3 República Dominicana, 2 Brasil, 2 El Salvador, 2 Portugal, 2 Rumanía, 2 Ucrania, 1 Argentina, 1 Bangladesh, 1 Colombia, 1 Gabón, 1 Irán, 1 Mali, 1 Paraguay, 1 Siria.



- Porcentaje de tipo de unidad familiar



- Media de precio de alquiler en mercado libre: 773€. Media de precio de alquiler en servicio de Bolsa de Vivienda: 600€.

Ingresos familias atendidas con número de miembros: Destacan las familias con ingresos de 0€ a 500€ con 2 miembros. Las unidades familiares con ingresos entre Bolsa de Vivienda en Alquiler y Alojamientos Compartidos

Número de personas inquilinas en Bolsa de Vivienda: 25

- Porcentaje desagregado por sexo: 52% mujeres, 48% hombres.
- Número de personas inquilinas por nacionalidad: 16 Marruecos, 5 República Dominicana, 2 España, 2 Guinea Ecuatorial.
- Porcentaje por tipo de unidad familiar: 83% nuclear, 17% extensa.

Número de personas en alojamientos temporales: 32.

- Porcentaje de ocupación de alojamientos temporales: 100% mayo, 83'33% junio, 94'44% julio, 95'83% agosto, 95'83% septiembre, 100% noviembre, 93'33% diciembre. La ocupación de alojamientos compartidos ha sido estable a lo largo de los meses de desarrollo del Proyecto, manteniéndose en una media del 94'82%
- Desglose por sexo: 20 mujeres y 12 hombres.



- Número de personas atendidas por nacionalidad: 19 España, 3 El Salvador, 3 Marruecos, 3 Nigeria, 2 Guinea Ecuatorial, 1 Rumanía, 1 República Dominicana.
- Porcentaje de tipo de unidad familiar: 57% monomarental, 22% persona sola, 14% nuclear, 7% extensa.
- Ingresos medios de familias alojadas: los ingresos máximos son de 512€ correspondientes a una RMI. La media de ingresos por persona es de 139.28€ mensuales.
- Número de salidas y días de estancia: 2 salidas con una estancia de 138 y 153 días. La media de estancia es de 146 días.

Número de personas derivadas a Talleres de Grupo de convivencia: 45

- Desglose por sexo: 29 mujeres y 16 hombres.

Número de personas participantes en Taller de Grupo de Convivencia: 16

- Desglose por sexo: 10 mujeres y 6 hombres.

VALORACIÓN DEL SERVICIO

La constante coordinación y trabajo conjunto entre Servicios Sociales, la Oficina de Defensa del Derecho a la Vivienda y demás entidades que trabajan en materia de vivienda en el municipio ha resultado muy enriquecedora y satisfactoria, dando respuesta a diversas situaciones de emergencia social.

La coordinación y colaboración con las entidades que trabajamos en materia de vivienda en Móstoles, ha permitido conseguir la creación del Área de Vivienda en la localidad, bajo el liderazgo de los Servicios Sociales municipales.

En lo que respecta a al impacto del Proyecto en la economía local, éste ha sido muy positivo puesto que se ha optado por pequeños negocios del municipio para abastecer a las viviendas (colchones, menaje del hogar, empresa de mantenimiento, copia de llaves, papelería, electrodomésticos, etc.).

Por todo ello, se valora muy positivamente la acogida que el Proyecto está teniendo en el municipio.

En el **Servicio de Bolsa de Vivienda en Alquiler**, se ha conseguido que la media de renta mensual de los contratos de arrendamientos firmados se sitúe en 600€, cifra notablemente inferior a la del mercado libre, que durante los meses de implementación del Proyecto se ha mantenido en una media de 773€ mensuales, según el portal digital enalquiler.com.

El **Servicio de Alojamientos Compartidos** cuenta, a 31 de diciembre de 2018, con 30 plazas repartidas en 5 pisos, cada uno de ellos con 6 plazas. Se han alojado 14 unidades familiares en el servicio, con un total de 32 personas.

Por último, señalar que la intervención en materia de vivienda era y es muy necesaria en la localidad, habiendo ofrecido alternativas residenciales a un total de 58 personas que se encontraban en una situación de vulnerabilidad socio-residencial por la pérdida de su vivienda, dificultad de acceso o mantenimiento en la misma.



DISPOSITIVO DE ACOGIDA TEMPORAL A MUJERES E HIJOS EN SITUACIÓN DE DIFICULTAD SOCIAL (EN COLABORACIÓN CON CRUZ ROJA)

El objetivo de este proyecto es potenciar la autonomía personal de las mujeres residentes con el fin de evitar situaciones de desprotección social tanto para ellas como para los menores, y facilitar de manera temporal el alojamiento y la manutención.

a) *Perfil de las destinatarias*

Mujeres mayores de edad, embarazadas y/o con hijos/as menores de 12 años que se encuentren en situación de riesgo, carentes de recursos económicos necesarios para alojamiento, manutención e higiene.

b) *Actividades que se realizan*

- Cobertura de necesidades básicas
- Fomento de autonomía, mediante un seguimiento individualizado, derivación de otros recursos, talleres formativos, apoyo en la búsqueda de alojamiento.
- Fomento de habilidades materno-filiales para el cuidado de los hijos.

c) *Vía de acceso:* A través de protocolo de derivación:

- Solicitud de los Servicios Sociales municipales a través de informe de derivación.
- Solicitud de Cruz Roja con información del ingreso a Servicios Sociales.
- Derivación de otras entidades dentro de la red, mediante informe de derivación a Cruz Roja.

d) *Tiempo de estancia:* La estancia en el recurso será de 6 meses desde su ingreso, siendo prorrogable mes a mes, hasta un período máximo de 9 meses

e) *Número de plazas:* 8 plazas (5 plazas de adultos y 3 plazas de niños y/o niñas hasta los 3 años, los mayores de 3 años, serán considerados como plaza de adulto)

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2018:

- Nº usuarias total: 23 (12 menores y 11 adultas). Menores: 7 niñas y 5 niños. Adultas: 11 madres
- Tiempo medio de estancia (nº de días): 112,818 días
- Salida del recurso:
 - 37.5% de las familias lograron alojamiento independiente.
 - 12.5% de las familias logró alquiler social por parte de SS.SS.
 - 12.5% de las familias fueron derivadas a un recurso de otra entidad.



- 25% de las familias causaron expulsión del recurso.
- 12.5% de las familias abandono el recurso.
- De los 23 residentes que estuvieron en el recurso en el 2018, 18 eran mujeres (78,3%) y 5 hombres (21,7%), de 6 nacionalidades diferentes.
- De la totalidad de usuarias, las nacionalidades más representativas son:
 - o El 39,1 % de nacionalidad española; 17,4% de nacionalidad colombiana y el 13% de Nigeria, 13% salvadoreña
 - o Otras nacionalidades: Argelia, Nicaragua, Rumania
- Derivaciones no altas:
 - o 72% renuncio a la plaza
 - o 14% no cumplió el perfil
 - o 14% en lista de espera

Se han recibido un total de 11 familias de 18 derivaciones. Se ha intervenido con 23 residentes.

Es destacable que gracias al marco de trabajo desarrollado y a las coordinaciones realizadas con los/as agentes sociales implicados en el proceso, se ha podido ofrecer una respuesta integral a las mujeres y a los menores en el ámbito local. Por ello se han alcanzado los objetivos planteados en el PPI y se ha llevado a cabo la cobertura necesidades básicas, tales como, alojamiento, manutención, atención social, acompañamiento, supervisión y apoyo de las personas usuarias del recurso en el 100% de los casos.

A través del presente proyecto no solamente nos permite cubrir necesidades básicas de alojamiento y manutención, sino dotar de estrategias que permitan a la mujer el logro de su autonomía personal y económica, entendiendo que, ellas son el principal recurso como protagonistas de su propio proceso de cambio.

**CASA DE ACOGIDA SOLIDARIA “MAXIMILIANO KOLBE”
(EN COLABORACIÓN CON LA ASOCIACIÓN PUNTO OMEGA)**

La vivienda comunitaria de autogestión Centro de Acogida Solidaria Maximiliano Kolbe se conforma como un recurso de rehabilitación social que forma parte del plan de intervención integral e individual. Este recurso no puede ser considerado como una alternativa de alojamiento de emergencia.

Los objetivos que se persiguen desde la Casa de Acogida Solidaria son:

- Facilitar la integración y recuperación social de personas en situación de vulnerabilidad social.



- Impulsar el tránsito a la vida independiente y la revinculación con la comunidad a través de la adquisición de responsabilidades, la recuperación de la autonomía y el acceso a la vivienda.

Se garantiza la cobertura de las necesidades básicas. Las personas residentes adquieren responsabilidades y hábitos de la vida independiente junto con el seguimiento individualizado y personalizado por parte del equipo socioeducativo, dotando de experiencias de éxito de la vida autónoma.

El dispositivo cuenta con una vivienda ubicada en el municipio de Móstoles con capacidad para 6 adultos/adultas (mayores de 18 años) y 2 bebés (0-3 años).

La estancia en el piso es de un máximo de tres meses (90 días), con posibilidad de valoración de una prórroga de 3 meses más.

El procedimiento de acceso al recurso se lleva a cabo por dos vías:

- Solicitud de los Servicios Sociales municipales a través de informe de derivación.
- Solicitud de la Asociación Punto Omega, a través de propuesta de ingreso a S. Sociales.

Durante su estancia en el recurso, se diseña y ejecuta el Plan de Atención Individualizado. Éste se trabaja junto con las personas atendidas en la consecución de una serie de objetivos según las necesidades y potencialidades de la persona residente a través de actuaciones concretas.

El perfil de las personas a las que se dirige el recurso es:

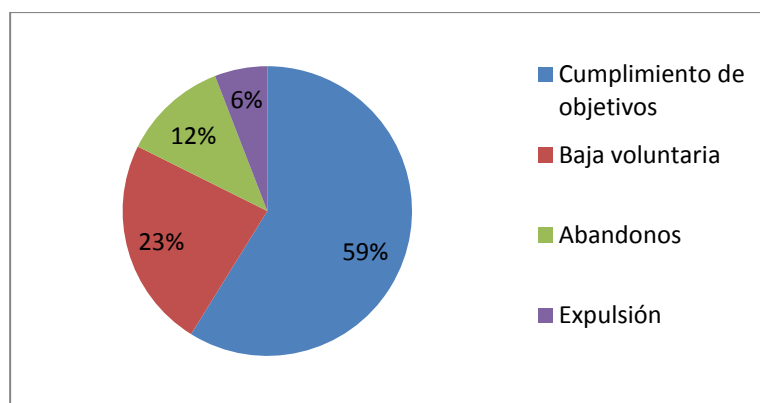
1. Familias con o sin menores a su cargo en situación de riesgo social.
2. Hombres y mujeres solos en situación de vulnerabilidad social.
3. Personas que mantengan su autonomía personal y no presenten limitaciones físicas o psíquicas que le impidan realizar las actividades de la vida diaria, porque no lleven a cabo un seguimiento de su situación psico-física, es decir, que no se encuentren en seguimiento por su médico o psiquiatra.
4. Presentar situación de desempleo.
5. Personas drogodependientes y/o enfermas de salud mental, que se encuentren en seguimiento y controlados por parte de sus profesionales de referencia. En caso de que sea valorado por el equipo técnico, se podrán solicitar análisis toxicológico a los CAID y/o informe de salud mental a los Centros de Salud pertinentes.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN

- Durante el año 2018, se ha producido el ingreso en el Centro de 23 personas, 16 hombres y 7 mujeres.
- Durante el año 2018, el perfil atendido ha sido:
 - ✓ 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.



- Las personas que han residido en el Centro cuentan mayoritariamente con edades comprendidas entre los 31 y los 41. La edad media durante este año en el piso es de 41,75 años.
- De las 23 personas atendidas, 12 son personas inmigrantes (Marruecos y Europa del Este).
- Han accedido a formación para el empleo 5 de las personas atendidas.
- De las personas atendidas, 12 han accedido a búsqueda de vivienda.
- Han realizado búsqueda de empleo 13 de las personas residentes.
- De las personas atendidas, 8 han realizado gestión documental.
- Se ha producido la baja de 17 personas: 10 altas por cumplimiento de objetivos, 4 bajas voluntarias, 2 abandonos y 1 expulsión.



- La ocupación media anual del recurso ha sido del 92,86%.
- La estancia media anual por cada residente es de 113,65 días (3,8 meses).

VALORACIÓN DEL SERVICIO

La Casa de Acogida Solidaria lleva a cabo una intervención integral que permite el avance en el proyecto vital de las personas atendidas.

- ✓ Han conseguido un empleo 8 personas, y 6 de ellas lo mantienen a 31 de diciembre de 2018.
- ✓ De las 17 personas que han causado baja, 14 de ellas han contado con alternativa habitacional.
- ✓ Según los datos analizados, 10 de cada 17 personas finalizan su plan de intervención individual según los objetivos marcados en el Centro residencial.

La Casa de Acogida Solidaria dado, en 2018, respuesta a la demanda realizada por parte de Servicios Sociales. A pesar de ello, 20 personas se han incorporado a lista de espera de acceso al recurso debido a que la totalidad de las plazas se encontraban ocupadas.

Se ha observado la necesidad de ampliar tanto el número de plazas disponibles como el perfil de las personas atendidas. Siendo éstas líneas de futuro a desarrollar a corto y medio plazo.



3.7- ATENCIÓN A LA EMERGENCIA SOCIAL

AYUDAS ECONÓMICAS DE EMERGENCIA SOCIAL

El 28 de abril de 2016, el Pleno municipal aprobó la *Ordenanza municipal reguladora del reconocimiento del derecho y concesión de prestaciones sociales individuales de carácter económico y material*, que permite, a través de prestaciones, apoyar situaciones de de emergencia social a través de ayudas económicas temporales que tienen por objeto la integración y el desarrollo personal. En los años de crisis que hemos vivido (y seguimos viviendo), a través de estas ayudas se ha conseguido acompañar procesos, prevenir el agravamiento de la exclusión y paliar situaciones de extrema gravedad, que han vivido un buen número de familias mostoleñas.

En 2018, el resumen de las ayudas concedidas se refleja en el siguiente cuadro:

	Nº	IMPORTE
AYUDAS FAMILIARES:		
Alquiler	303	388.564,13
Comunidad	80	55.114,71
Alimentos	178	88.133,39
Luz	238	59.877,18
Gas	136	31.857,12
Agua	85	10.133,82
Medicación	64	11.854,75
Otros	151	48.997,69
AYUDAS VIVIENDA:		
Desahucios	12	16.754,71
Alquileres	240	453.059,41
Mantenimiento de vivienda	19	16.558,58
Acondicionamiento de vivienda	49	38.657,92
AYUDAS ESCUELAS INFANTILES	36	22.267,97
AYUDAS COMPLEMENTARIAS:		
Libros	22	6.098,23
Gastos médicos	146	97.701,38
Transporte	117	12.300,20
ALOJAMIENTO ALTERNATIVO:		
Residencias	9	26.822,00
Pensiones	13	2.989,00
Otros alojamientos	1	230,00
COMEDORES ESCOLARES:	249	60.573,90
Habitabilidad	1	975,00



VALORACIÓN DEL SERVICIO

- En 2018 se han tramitado 1.319 ayudas económicas de carácter anual, un 3,4% más que el 2017, a pesar de haber disminuido los nuevos expedientes en casi un 13%. Esto muestra la gravedad de la situación de muchas familias que, lejos de resolverse, se está agravando.
- Los pagos de las ayudas fueron en un 78% pagos únicos anuales y un 22% pagos fraccionados.
- Casi el 80% de las ayudas estuvieron en 2018 destinadas a cubrir gastos relacionados con la vivienda: alquiler, comunidad, suministros, acondicionamiento, etc.
- Dada la coyuntura socio-económica de las familias, este apoyo económico continúa siendo fundamental para evitar un agravamiento en la situación de vulnerabilidad de muchas familias.

ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIAL A PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL EN EL MUNICIPIO DE MÓSTOLES (EN COLABORACIÓN CON RAIS FUNDACIÓN)

El objeto del proyecto busca mejorar la calidad de vida de las personas en riesgo y/o situación de exclusión social en el municipio de Móstoles, acercando derechos y recursos que servirán como herramienta de mejora personal de los beneficiarios, y por tanto favorezcan su inclusión social.

Todo ello desde una mirada integral, creando espacios, recursos e intervenciones que aborden los distintos factores que han provocado la situación de exclusión social, y con la meta de dinamizar procesos de movilidad social ascendente que aborden:

- La insuficiencia de ingresos económicos; a través de favorecer el acceso a derechos y recursos ciudadanos.
- El precario acceso a derechos sociales, sanitarios y culturales de las personas beneficiarias; a través de fortalecer mecanismos de coordinación entre los diferentes recursos que atienden a las personas sin hogar.
- La creación de redes sociales de apoyo; a través de dinamizar las competencias interpersonales de los beneficiarios, y por tanto mejorar su cualificación personal que les permita formar parte del municipio, crear redes sociales de calidad y por tanto trabajar la motivación hacia un cambio social individual y colectivo.

El programa se vertebra en torno a cuatro líneas de trabajo:

- Trabajo de calle.
- Acompañamiento social desarrollado en el despacho de la sede de Servicios Sociales en la Vía Láctea.
- Programa de activación social y movilización a través de las actividades grupales y comunitarias.

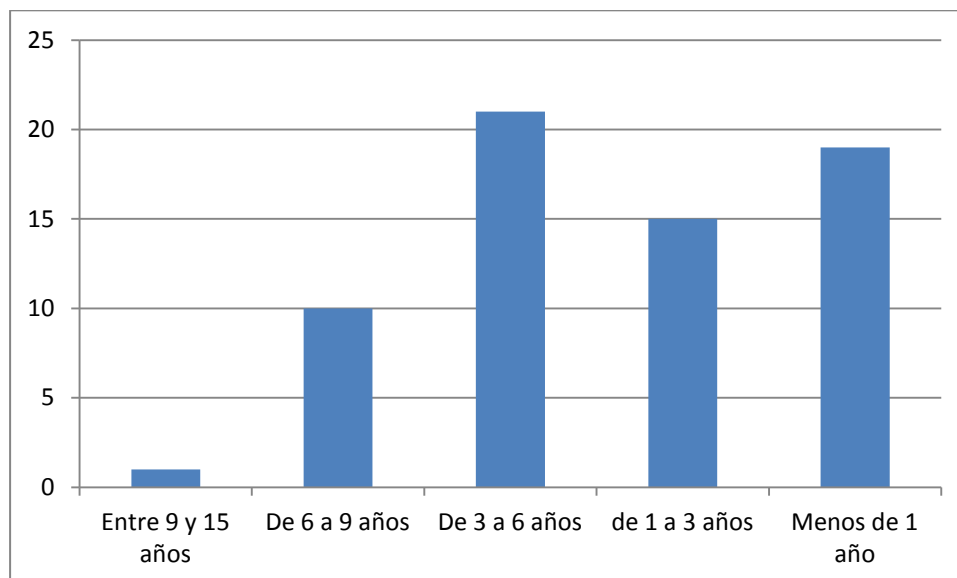


- Programa de sensibilización social a través de sesiones en institutos, actividades junto a vecinos y difusión en medios de comunicación locales.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2018

- Durante el año de 2018 se han atendido en total a 150 personas, de las cuales 114 son hombres y 36 mujeres.
- 66 personas han estado en intervención, con itinerario individualizado y la consecuente firma de objetivos de manera conjunta. 45 de estas 66 personas tenían intervención iniciadas en años anteriores.
- Durante el 2018 se han realizado 21 altas y 10 bajas (80% por cumplimiento de objetivos)
- Hay una clara masculinización del servicio, ya que una amplia mayoría de personas incorporadas son hombres (79% de hombres frente a un 21% de mujeres). La franja de edad mayoritaria va de los 36 a los 55 años, y principalmente están solteras o divorciadas.
- Casi la mitad de las personas incorporadas son extranjeros. La mayoría procede de los países de la Comunidad Europea, luego tendríamos norteafricanos, resto de Europa, subsaharianos y de otros países. Contamos con 26 personas españolas
- En cuanto al nivel de estudios, se ve que hay un claro predominio de personas con el graduado escolar o sin estudios, y formación profesional.
- Por último, en cuanto a su trayectoria de exclusión socio-residencial, 21 personas se encuentran en esta situación entre 3-6 años y 19 personas menos de un año, 15 personas se encuentran en estas circunstancias entre 1-3 años. Las cifras descienden a 10 personas entre 6-9 años y 1 entre 9-15 años.

GRÁFICO: TRAYECTORIA DE EXCLUSIÓN SOCIO-RESIDENCIAL

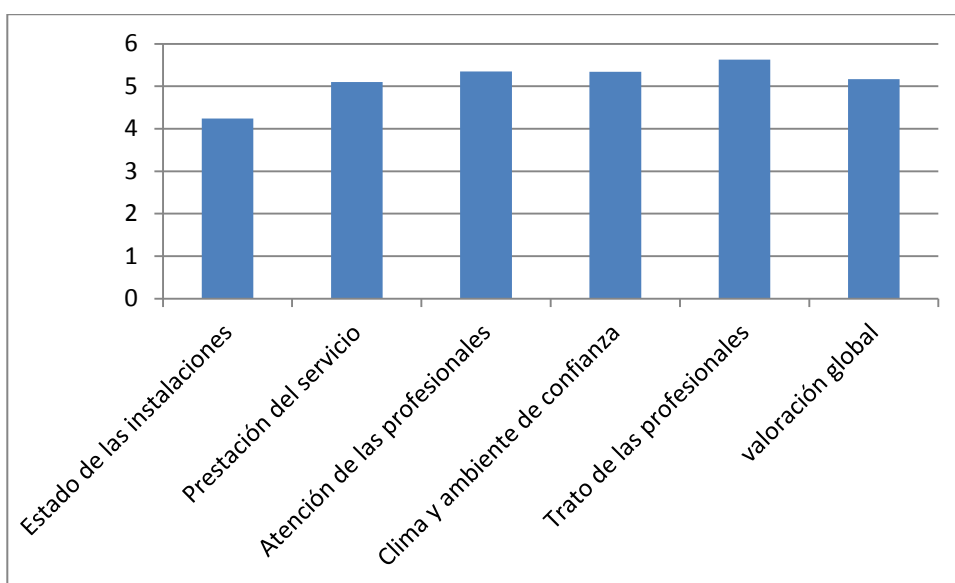




VALORACIÓN DEL SERVICIO

Durante el 2018 se ha implantado en este proyecto una nueva metodología para trabajar el plan de intervención. Se ha desarrollado con éxito con 66 personas. Dado el perfil de atención, los objetivos se han traducido en acciones muy concretas para la persona, que entienda y acepte realizar. Posteriormente se firma entre la persona y el trabajador social, haciéndole entrega de una copia.

En octubre de 2018 se ha preguntado sobre la satisfacción con este servicio, obteniendo los siguientes resultados (puntuación sobre un máximo de 6):



A modo de resumen podemos concluir que el trato y ayuda del equipo técnico, así como la confianza en este son los aspectos mejor valorados, siendo la lejanía de las instalaciones el mayor inconveniente.

De cara al futuro, se plantean los siguientes retos:

- Potenciar la intervención en medio abierto con personas en situación de calle a través de la mejora de las herramientas de diseño de los objetivos de intervención individualizada, así como la observación en nuevas zonas del municipio
- Implementar protocolo de actuación y mediación vecinal para mejorar la rapidez y la calidad en la actuación frente a un aviso, generando una línea de actuación y mediación con el vecindario, así como una opinión crítica ante el sinhogarismo, evitando prejuicios y juicios desde el desconocimiento de la situación que viven las personas sin hogar realizando una labor intensa de sensibilización en el municipio.
- Favorecer una mayor participación de vecinos y voluntarios.



- Mantener y reforzar las actividades iniciadas a finales de año: “Desayuna y punto” y “Arteterapia”.
- Dar continuidad a la labor de concienciación social a través de la impartición de sesiones de sensibilización en colegios e institutos de Móstoles, y de la definición durante el primer trimestre del año del calendario anual de sesiones.

CENTRO NOCTURNO DE EMERGENCIA SOCIAL (EN COLABORACIÓN CON LA ASOCIACIÓN PUNTO OMEGA)

El Centro de Noche se articula no como un recurso de Centro Abierto, sino como un dispositivo de baja exigencia, cuyo fin último es promover la inclusión social, por medio de los siguientes objetivos específicos:

- Garantizar la cobertura de las necesidades básicas.
- Motivar a las personas a que realicen una reformulación de su proyecto vital, apoyando en la superación de la situación de desarraigo y abandono personal.
- Posibilitar procesos de acompañamiento social.

El Centro de Noche realiza su actividad los meses de Enero a Marzo (incluido) y de Noviembre – Diciembre.

Se encuentran autorizadas treinta plazas tanto para el Centro de Noche. El horario de apertura del centro ha sido desde las 20:00 horas hasta las 08:00 horas del día siguiente, todos los días de la semana, de lunes a domingo, incluyendo festivos.

Se puede acceder al Centro de Noche por iniciativa propia o por derivación. Para la incorporación al recurso es necesaria una valoración previa realizada por el equipo del Centro de Día. En los casos en que se detecte mayor demanda que plazas disponibles se realizará una lista de espera.

Cartera de Servicios:

1. Servicio de Descanso: Se favorecerá el descanso o pernocta en el área habilitada con sillones, mantas, etc.
2. Servicio de Manutención: La manutención tendrá lugar en tres momentos a lo largo del periodo de apertura: cena, medianoche y desayuno.
3. Servicio de Cuidados Básicos e Higiene: Higiene Personal (ducha, aseo, afeitado, etc.), ropero, lavandería (lavadora y secadora).
4. Atención Socio-educativa: La atención socioeducativa se realizará de manera coordinada a través de una comunicación fluida con las entidades derivadoras, principalmente con el personal de trabajo social de servicios sociales del municipio.

El perfil de las personas atendidas corresponde a aquellas mayores de 18 años que estén en situación de calle, atendidos por Asociación Punto Omega, Fundación RAIS y/o Servicios Sociales municipales.



Las personas que se encuentren en situación de emergencia serán atendidas desde Servicios Sociales de Móstoles, derivándose al Servicio de Emergencia Social de la Comunidad de Madrid (112).

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2018

- Durante el año 2018, han sido atendidas 91 personas en el Centro de Noche. Si atendemos al género de las personas atendidas, 84 son hombres y 7 son mujeres.
- Han accedido al Centro de Noche principalmente desde el Centro de Día de Punto Omega, por iniciativa propia (debido al boca a boca) y derivación de Servicios Sociales.
- De las 91 personas atendidas, 58 son personas inmigrantes, prevaleciendo de origen marroquí (con 25,27%) y las personas nacidas en Polonia (con 9,89%).
- Las 91 personas atendidas se han beneficiado de un total de 7.360 “comidas”, siendo el número mensual de cenas servidas al día de 49.
- Durante el año 2018, se han producido 952 duchas, con una media diaria de 6 duchas/noche.
- Desde el Servicio de Higiene y limpieza, se han facilitado 51 lavados en lavadora y secadora.
- La media de personas que acudieron al Centro de Noche diariamente fue de 26,9 personas/noche.
- En cuanto al número de personas que acudieron al mes, el valor medio ha sido de 47 personas.

VALORACIÓN DEL SERVICIO

El principal valor añadido del centro es el siguiente:

- Es el único Servicio de estas características en el municipio.
- Responde a las necesidades de las personas que se encuentran en situación de calle, dotando de la posibilidad de comenzar la reformulación del proyecto vital de las personas atendidas.
- Se han atendido a 91 personas.
- De las personas atendidas, 33 personas han accedido al Centro de Día.
- Han accedido a vivienda, principalmente pisos compartidos, 10 personas.
- De las personas atendidas, 4 causan baja debido a mejora de su situación socio-económica.

El Centro de Noche se abrió el 01 de Enero de 2017, dotando de continuidad, estructuración y atención profesional la antigua campaña contra el frío desarrollada en años anteriores.

La alta ocupación y la existencia de lista de espera para poder acceder al Centro de Noche demuestran la necesidad de un recurso de estas características en el municipio.

El diverso perfil de las personas que acuden al recurso está permitiendo, en algunos casos, ser puerta de entrada del inicio de procesos de estabilización y/o incorporación social.

Una de las líneas de futuro a desarrollar, es la posibilidad de ampliar los meses de actividad del centro.



RESTAURANTE MUNICIPAL

El restaurante municipal se concibe como un recurso de emergencia para aquellas personas y/o familias que no tienen cubiertas sus necesidades básicas de alimentación. Se presta en un local municipal en dos versiones: presencial o a través de recogida de tupper.

En 2018 se dieron 815 altas y 404 bajas, quedando a final de año un total de 411 usuarios de alta, de los cuales un 42,8% son inmigrantes y un 57,2% de nacionalidad española.

En relación con la modalidad de alimentación, un 72,7% reciben la comida en la modalidad de tupper (recogida en el restaurante y comida en su propio domicilio) y un 27,3% en la modalidad presencial.

CUADRO RESUMEN

USUARIOS EN ALTA	411
INMIGRANTES	176
NO INMIGRANTES	235
TUPPER	299
PRESENCIAL	112

VALORACIÓN DEL SERVICIO

La provisión de alimentación básica continúa siendo esencial para una parte considerable de la ciudadanía mostoleña, que además no ha visto cómo mejoraba su situación una vez que los datos macroeconómicos nos señalan la salida de la crisis.

Sine embargo, en los próximos años tenemos que ir hacia fórmulas de prestación de este servicio más normalizadas, que no tengan la carga de estigmatización que supone este recurso y que permita a las familias ejercer su autonomía a la hora de acceder al tipo de alimentación que considera más adecuada.



3.8- INTERVENCIÓN SOCIO-LABORAL

PROGRAMA DE INTEGRACIÓN SOCIO-LABORAL CON PERSONAS CON DISCAPACIDAD – PIL (EN COLABORACIÓN CON FUNDACION AMÁS SOCIAL)

El Programa de Integración Sociolaboral ubicado en la ciudad de Móstoles, es un servicio que ofrece cobertura desde el año 2007 y está dirigido a personas con discapacidad igual o superior al 33 por ciento, que residan y estén empadronadas en el municipio. Otro requisito imprescindible es que estén registrados como demandantes o mejora de empleo en cualquiera de las dos oficinas de empleo correspondientes al municipio.

La participación en el programa es:

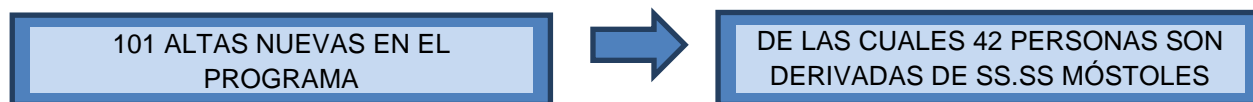
- A través de derivaciones de Servicios Sociales
- A través de otros recursos y/o entidades sociales o comunitarias.
- A través de la difusión por la experiencia de usuarios que ya forman parte del programa.

Las actividades realizadas en el Programa son:

- Intervención con el usuario:
 - Informar al usuario/a de la documentación para darse de alta en el programa.
 - Citar a la persona y crear con ella su perfil sociolaboral.
 - Valorar la empleabilidad de la persona.
 - Informar de ofertas de empleo y formación que se adapten al perfil de la persona.
- Intervención con empresas/entidades:
 - Dar a conocer el servicio que ofrecemos en el Programa.
 - Informar de los beneficios de contratación de personas con discapacidad.
 - Preselección y envío de candidaturas.
- Intervención en la Comunidad:
 - Realizar difusión del Programa.
 - Participación en ferias de empleo.
 - Participación con otros recursos y entidades en materia de empleo y formación.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN

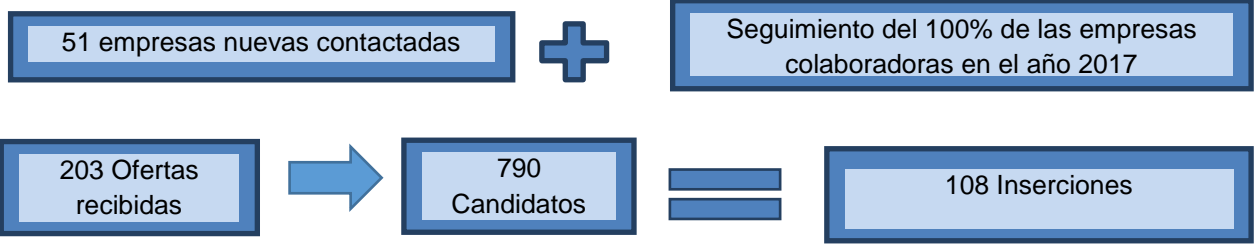
Atención presencial en el programa:



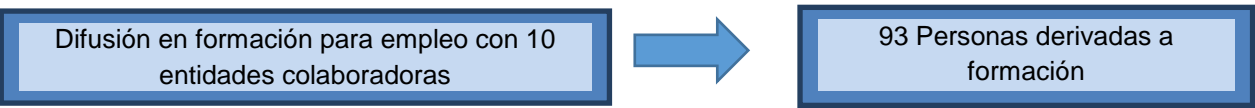


138 SEGUIMIENTOS PRESENCIALES AÑOS ANTERIORES

Intermediación laboral:



Formación:



VALORACIÓN DEL SERVICIO

En 2018, ha habido un incremento de las inserciones de un 20%, destacando un auge de oportunidades laborales para personas con discapacidad.

Comparativa de datos en cuanto a inserciones por diferentes rangos		
Por sexo	Datos 2017	Datos 2018
Mujeres	30	50
Hombres	60	58
Se ha equiparado el número de inserciones en comparación con el 2017		

Tipo de discapacidad	Datos 2017	Datos 2018
Física	54	69
Intelectual	14	17
Enfermedad mental	8	11
Visual	4	2
Auditivo	10	9
Ha habido un incremento no significativo, pero similar al año anterior. Destacando un alto porcentaje de personas con discapacidad física		

Por edad	Datos 2017	Datos 2018
Menores de 25 años	1	5
Entre 25 y 45 años	46	46



Mayores de 45 años	43	57
En 2018 ha habido un incremento en personas menores de 25 y mayores de 45 años		

Comparativa de datos número de personas derivadas para formación	
Datos 2017	Datos 2018
59 personas	93 personas
En 2018 ha habido un incremento de las derivaciones en materia de formación de un 35% destacando una mayor coordinación con otros recursos y entidades en materia de formación.	

Desde el inicio hasta la actualidad, el Programa de Inserción Laboral de discapacidad de Móstoles ha destacado como uno de los servicios principales para la inserción de personas con discapacidad en el municipio, tanto en información y asesoramiento curricular, como en intermediación laboral tramitando ofertas de empleo y derivando las candidaturas correspondientes más adaptadas a los perfiles demandados.

Por otro lado, somos un recurso de intermediación en materia de formación; colaborando en la difusión de acciones formativas con otras entidades, derivando a candidatos con los objetivos de aumentar competencias profesionales y reubicar profesionalmente a las personas según su nueva situación.

Es importante la continuidad del Programa de Integración Sociolaboral de personas con discapacidad de Móstoles, ya que es el principal recurso en materia de empleo y asesoramiento utilizado por los programas llevados a cabo por los Servicios Sociales de Móstoles (Programa de Atención Primaria, Programa de Atención a Familias y Programa de Vivienda).

ITINERARIOS DE INSERCIÓN SOCIO-LABORAL PARA PERSONAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL MODERADA (EN COLABORACIÓN CON LA ASOCIACIÓN PUNTO OMEGA)

Móstoles cerró el año 2017 con un paro registrado del 12,90%; 2 de cada 15 personas se encontraban en desempleo. Hablamos de unas cifras muy elevadas, ya que nos referimos al segundo municipio más poblado de la Comunidad de Madrid.

Los objetivos del Programa son:

- Mejorar las condiciones socio-laborales de las personas en situación o riesgo de exclusión social moderada, con un nivel de empleabilidad medio bajo.
- Abordar procesos de intervención para el desarrollo personal y de integración social y/o laboral con metodologías de carácter integral y personalizado.



El Programa de inserción socio-laboral para personas perceptoras de Renta Mínima de Inserción y/o en riesgo de exclusión social moderada, diseña y desarrolla itinerarios integrados de inserción laboral teniendo en cuenta la problemática y los factores que incurren en el acceso al empleo y la inserción social de las personas atendidas.

El Programa está formado por diferentes proyectos interrelacionados entre sí:

- PROYECTO DE APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO EN LA BÚSQUEDA DE EMPLEO EN SU PROCESO DE INSERCIÓN LABORAL A ENFERMOS POR INFECCIÓN DE VIH subvencionado por la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid (IRPF).
- PROGRAMA DE ITINERARIOS DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL PARA PERSONAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL MODERADA, subvencionado por la C. de Políticas Sociales y Familia de la C. de Madrid (RMI).
- PROYECTO DE INSERCIÓN SOCIO LABORAL A JÓVENES DESFAVORECIDOS Y OTROS GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD SOCIAL, subvencionado por el Ayuntamiento de Móstoles.

Para acceder al Proyecto, se ha priorizado a los candidatos derivados del Centro municipal de Servicios Sociales mediante protocolo previo.

El colectivo objeto de atención son personas en exclusión social moderada, con un nivel de empleabilidad medio-bajo y respondiendo a perfiles de difícil empleabilidad como son: mujeres en situación de vulnerabilidad social, parados de larga duración, mayores de 55 años, personas con discapacidad, población inmigrante, población gitana y población reclusa y ex reclusa.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN

Los datos más relevantes de la atención de 2018 son los siguientes:

- Se han atendido a 360 personas, de las cuales 163 percibían renta mínima de inserción (R.M.I.).
- El 50,83% de las personas atendidas eran mujeres.
- El 36,66% de las personas atendidas eran de origen extranjero, con una alta prevalencia de personas de origen marroquí y nigeriano.
- El 88,61% de las personas atendidas han sido derivadas por Servicios Sociales, el resto de las personas atendidas han sido derivadas por otras Instituciones u organizaciones (Centro de Emergencia Social, CAID de Móstoles, etc.).
- El 74,74% de las personas atendidas residen en un hogar donde todos sus miembros se encuentran en paro.
- Durante el año 2018, el perfil atendido a correspondido con: Mujer, de nacionalidad española, residente del municipio de Móstoles, no perceptora de Renta Mínima de Inserción, ninguna de las personas en su hogar se encuentra trabajando, convive con más de un adulto en el hogar, convive con hijos a su cargo y no se encuentra en situación de exclusión residencial según la categoría ETHOS.
- Han participado en actividades grupales el 66,11% de las personas atendidas.



- Se han destinado más de 295 horas mensuales a la formación en competencias digitales orientadas a la búsqueda de empleo.
- De las personas atendidas, 28 han participado en certificados de profesionalidad, realizando prácticas en empresas 18 personas.
- Fruto de la colaboración con el Restaurante Municipal, 10 personas han realizado prácticas no laborales relacionadas con la formación de Manipulador de Alimentos facilitada desde el Programa.

VALORACIÓN DEL SERVICIO

Destacamos en este sentido:

- El nivel de atención ha sido alto.
- Se gestionaron 39 ofertas de empleo.
- Se han firmado 12 convenios de colaboración con empresas.
- Se han conseguido que 34 personas perceptoras de RMI accedieran a un empleo (20,85% de las personas perceptoras de RMI atendidas).
- 1 de cada 3 personas atendidas desde el Programa han conseguido un empleo durante el año 2018 (120 inserciones laborales). Si bien los puestos de trabajo son temporales, precarios y de baja cualificación.

El Programa se encuentra consolidado en el municipio, habiéndose demostrado su necesidad, eficacia y eficiencia durante su trayectoria.

El Servicio de Itinerarios Integrados de Inserción, gestionado por la Asociación Punto Omega, se encuentra formado por el programa anteriormente descrito y la Unidad de Transición para la Integración Laboral (UTIL) atendándose a 44 personas. Durante el año 2018, se produjo una minoración de la financiación recibida en UTIL, lo que produjo una reducción en el alcance de éste proyecto. Desde el Servicio de Itinerarios Integrados de Inserción de Móstoles se han atendido a 449 personas.

El programa es necesario como demuestra el alto número de demandas de atención, la existencia en varios momentos del año de lista de espera.

Así mismo es eficaz, como demuestra la mejora en las competencias en habilidades socio-laborales y la consecución de inserciones laborales.



3.9- INTERVENCIÓN SOCIO-COMUNITARIA EN EL ASENTAMIENTO DE LAS SABINAS-RÍO GUADARRAMA

El Proyecto se inicia en enero de 2017, con el objetivo general es acompañar a las familias y a la comunidad, durante el proceso de desmantelamiento y realojo de la zona centro e intervención individual con las familias de la zona norte del poblado de Las Sabinas.

El asentamiento se divide en dos zonas, claramente diferenciadas: zona norte y zona centro.

En la zona centro del asentamiento es donde se lleva a cabo la intervención comunitaria, al inicio del proyecto residían aproximadamente 123 familias mayoritariamente de cultura gitana; con 184 menores de edad. El entorno en el que residen es de exclusión social y residencial, con acumulación de basuras, sin condiciones de habitabilidad y sin acceso a servicios básicos.

Tras la firma el 28 de noviembre de 2013 del Convenio de Realojo entre el Ayuntamiento de Móstoles y la Comunidad de Madrid, se inició en 2017 el proceso de desmantelamiento; en la actualidad han sido realojadas 35 familias.

Desde el Proyecto de Las Sabinas se pretende llevar a cabo un acompañamiento a las familias residentes en el asentamiento en su proceso de realojo. Se entiende de vital importancia acompañar a las personas, familias y a la comunidad, con el fin de ir adquiriendo condiciones de vida dignas.

Se trata de trabajar por el bienestar de grupos excluidos, colaborando en la mejora de las condiciones sociales y habitacionales.

Las acciones se llevan a cabo a nivel individual-familiar, grupal y comunitario:

- Presencia del equipo de Sabinas en el poblado para generar vínculo con las familia.
- Encuentros comunitarios en el asentamiento.
- Trabajo en red a través de coordinaciones, reuniones periódicas y colaboración con los organismos implicados.
- Encuentros y talleres en la caseta.

La realización de la intervención individual/familiar se lleva a cabo mediante entrevistas, visitas a domicilio, coordinaciones, derivaciones a diferentes recursos, trabajo en equipo...

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2018

Los expedientes abiertos en el año 2018 han sido 149. De los cuales unos 55 han sido atendidos por día y hora.



Las citas con las familias se han realizado tanto en Servicios Sociales como en la caseta situada en Parque Coímbra, en las inmediaciones del asentamiento. Las citas realizadas por las dos trabajadoras sociales en Servicios Sociales han sido 629, de las cuáles la educadora social ha participado en 100 de ellas.

También se han efectuado las siguientes visitas a domicilio: 186 visitas la educadora social y 157 visitas las trabajadoras sociales. Elaboración de informes solicitados: Dirección, AVS, Consejo distrito Parque Coímbra, situación de riesgo inundaciones marzo 2018.

Aparte de los datos cuantificados a nivel individual/familiar se han desarrollado los siguientes encuentros y talleres:

TALLERES:

- Taller de paso a piso en altura (economía doméstica): 62 convocados y 54 asistentes.
- Taller de paso a piso en altura (valores para la convivencia): 60 convocados y 44 asistentes.
- Taller de paso a piso en altura (escolarización extraordinaria): 23 convocados y 13 asistentes.
- Encuentro con menores de 1º ESO: 9 convocados y 3 asistentes. Con la colaboración de Absentismo Local.
- Taller Quiero ir al Cole: 26 convocados y 17 asistentes.
- Taller de Libros: 30 convocados y 15 asistentes.
- Taller de Autoestima: 30 convocados y 24 asistentes. Con la colaboración en una sesión de uno de los grupos, de Fundación Secretariado Gitano.
- Taller Mensual de Autoestima: 67 convocados y 25 asistentes.
- Taller de Cuentas y nos contamos: 20 convocados y 12 asistentes. Con la colaboración de Prevención de Absentismo de Punto Omega.
- Encuentro Paso al IES: 20 convocados y 7 asistentes. Con la colaboración de PTSC del IES Gabriel Cisneros.
- Encuentro con familias con menores en Educación Infantil: 14 convocados y 6 asistentes. Con la colaboración de Prevención de Absentismo de Punto Omega.
- Encuentros comunitarios en el asentamiento con la participación de Dirección.

Dichas actividades grupales han sido siempre realizadas con la presencia de la educadora social y de manera alterna con las trabajadoras sociales.

COORDINACIONES:

- Reuniones con Agencia de la Vivienda Social (también coordinaciones vía mail y telefónica)
- Coordinaciones con CEIP Celso Emilio Ferreiro, CEIP Leonardo Da Vinci, IES Gabriel Cisneros.
- Centro de Salud Parque Coímbra, Hospital Universitario Rey Juan Carlos, Hospital Universitario de Móstoles.
- Punto Omega, Prevención de Absentismo.
- Proyecto Senderos (Cáritas).
- Escuela Municipal de Salud.



- Coordinación con el Departamento de Correos por la dificultad de recibir la correspondencia y ver posibles soluciones.
- Coordinación con Medio Ambiente para gestión de recogida de basuras.
- Se han realizado coordinaciones permanentes y acompañamiento a los técnicos del IMS, encargados de los derribos.
- Se realiza de forma continua la actualización de las distintas bases de datos para una mejor sistematización de la información del trabajo realizado.
- Asistencia a la I Jornada Cañada Real y a la presentación del informe "Cuando la casa nos enferma" de Provivienda.
- Reuniones a comisiones de seguimiento con AVS por parte de dirección y Concejal.

Además se han realizado 34 visitas al asentamiento para reforzar el vínculo con las familias garantizando la presencia del equipo en el mismo, 44 reuniones del equipo técnico de Sabinas, presentación del Proyecto Sabinas dentro del Área de Vivienda a Servicios Sociales, sensibilización a policía local dentro del programa PIPE, y 19 reuniones externas con diferentes organismos y agentes implicados

VALORACIÓN DEL SERVICIO:

Los avances conseguidos en la intervención individual/familiar, grupal y comunitaria son los que se detallan a continuación:

- Creación de un vínculo positivo y de confianza con las familias, posibilitando una mejor intervención.
- Sensibilización mutua entre profesionales y familias, reduciendo los prejuicios existentes.
- Acercamiento del equipo de Las Sabinas a la realidad de las familias y de la comunidad, teniendo un mejor conocimiento del entorno, comprensión de sus necesidades y por tanto pudiendo dar una respuesta más eficaz a las mismas.
- Implicación de las familias en su proceso de cambio que les permita mejorar sus condiciones de vida, reconociendo en los profesionales la función de acompañamiento.
- Posición de cercanía con las familias, que permite empoderarles, reclamar sus derechos y que sean protagonistas de su propio proceso, asumiendo sus responsabilidades y obligaciones.
- Cambios positivos producidos en el entorno de la comunidad tras el trabajo en red con los agentes implicados.
- Creación de una conciencia de cambio en el entorno y en la comunidad.
- Apoyo mutuo e incorporación de referentes y experiencias compartidas a través de las actividades grupales.
- Sentimiento de mayor pertenencia comunitaria, a través del acercamiento a los recursos del entorno.

Se valora muy necesaria la continuidad del proyecto para seguir con el acompañamiento de las familias durante el realojo, aún en proceso, así como para la intervención con las familias sin alternativa habitacional y con la comunidad. La presencia del equipo de trabajo ha facilitado enormemente la relación y el conocimiento de las familias, así como la consecución de los objetivos marcados.



3.10- CONVIVENCIA INTERCULTURAL

Durante el año 2018 se han desarrollado en el municipio diversas actuaciones dirigidas a promover la convivencia intercultural. Los datos con los que contamos nos hablan de una ciudad diversa, con un 11,6% de personas de origen inmigrante del total de la población de la ciudad. Sin embargo, la proporción ha ido disminuyendo desde 2008, cuando la población inmigrante suponía el 14,2%. Las nacionalidades más representadas en el municipio son, por este orden: 1) Rumanía, 2) Marruecos, 3) Ucrania y 4) China. Es destacable señalar que la población ecuatoriana ha sufrido un descenso del 64% desde el año 2009. La mayoría de la población extranjera en Móstoles tiene entre 30 y 50 años.

Sin embargo, la diversidad en el municipio plantea retos importantes: por una parte, gestionar esta realidad en un contexto de fuerte controversia y presencia en la agenda social y política (no correspondida, por otro lado, con la realidad de los datos, que nos hablan de una disminución de las personas extranjeras en términos absolutos) y, por otro, promover actitudes positivas y constructivas de la población mayoritaria hacia la diversidad cultural, que permitan dar pasos para conseguir una ciudad cohesionada, acogedora y respetuosa con la diversidad.

Este proyecto surge el 2018 como respuesta al Objetivo 16 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas: Promover sociedades, justas, pacíficas e inclusivas.

Para ello, se han desarrollado diversos programas que tendrán continuidad en el año 2019 y siguientes. Las más destacables son:

1. Actividades comunitarias de celebración de días internacionales relacionados con la diversidad: Día de las personas refugiadas el 20 de junio, Semana de los Derechos Humanos, en torno al 10 de diciembre.
2. Acciones de sensibilización en centros educativos, en colaboración con la Concejalía de Educación: 1) Formación en tutorías al alumnado de secundaria en IES; 2) Proyecto de sensibilización sobre convivencia intercultural, defensa de los Derechos Humanos y no discriminación en centros educativos de EP y ESO a través del arte: “EnRedArte: Pasando a la acción”, en colaboración con la Fundación Yehudi Menuhin
3. Proyecto de atención a personas refugiadas en colaboración con CEAR: vivienda y acompañamiento. Mesa municipal de personas refugiadas.
4. Talleres grupales con personas inmigrantes: se ha desarrollado una actividad continuada en coordinación con el CEPA “Pablo Picasso” con personas en proceso de aprendizaje de castellano. Además, se han realizado talleres grupales en Servicios Sociales de desarrollo personal y autoconocimiento con mujeres inmigrantes.



5. Proyecto Móstoles Antirumores, para contrarrestar estereotipos de la población en torno a la población inmigrante, promover la implicación de la ciudadanía en la vida comunitaria y sensibilizar a la población para lograr una sociedad cohesionada, acogedora e inclusiva.
6. Actividades de sensibilización a través de redes sociales y medios de comunicación (Redes Sociales, programas de radio).
7. Formación a policía local en el marco del proyecto PIPE.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN

Los principales resultados, derivados del desarrollo de los proyectos anteriormente señalados, han sido los siguientes:

- La puesta en marcha de este proyecto en 2018, con sus distintas actividades asociadas, está permitiendo abordar la cuestión de la convivencia de una forma positiva y proactiva en la ciudad.
- Se han celebrado las actividades comunitarias previstas, con implicación institucional y con la participación de entidades municipales y de la sociedad civil: Móstoles Sin Fronteras, Cruz Roja, CEAR, Móstoles con el pueblo saharauí.
- Se ha formado al alumnado de IES, a través del programa de formación en el espacio de tutorías.
- El proyecto *“EnRedARTE: Pasando a la acción”* ha tenido los siguientes resultados:
 - ✓ Realización de 256 talleres artísticos y de sensibilización en cuatro centros educativos del municipio (CEIP: Severo Ochoa, Leonardo da Vinci, Andrés Segovia y Joan Miró)
 - ✓ 3 acciones de formación con docentes y familias.
 - ✓ 3 micro-proyectos para “pasar a la acción”: Recogida de material escolar para escuelas de Senegal (bolígrafos solidarios y cuadernos viajeros) y mercadillo solidario.
 - ✓ Se han realizado 4 actividades abiertas de sensibilización: 2 jornadas de puertas abiertas, 1 concierto y 1 espectáculo artístico.
 - ✓ Han participado en el proyecto 80 docentes y 1.802 alumnos/as de los centros y sus familias.
- Se han cedido 4 viviendas municipales a CEAR, a través del Instituto Municipal de Suelo de Móstoles, para personas refugiadas en situación y/o riesgo de exclusión social. Todas ellas están residiendo en el municipio, con seguimiento tanto por la entidad colaboradora como por los Servicios Sociales municipales.
- El proyecto Móstoles Antirumores se ha iniciado con la formación de 31 agentes antirumores que, de forma voluntaria, van a participar en el proyecto. La formación y los espacios de reflexión e intercambio con las personas voluntarias continuará de forma estable. Además se ha realizado el diseño de una campaña y de materiales que verán la luz a lo largo de 2019.



VALORACIÓN DEL SERVICIO

El proyecto iniciado ha sentado las bases para abordar la convivencia intercultural de una forma estable, estructural y positiva, de acuerdo con el Objetivo 16 de los ODS. Supone un proceso de trabajo a largo plazo que permite trabajar la prevención de conflictos y pretende luchar contra la discriminación de las personas de origen inmigrante en nuestra localidad.

Ante un fenómeno que seguramente continuará creciendo, tanto cuantitativa como cualitativamente, en nuestro municipio, son necesarias este tipo de iniciativas que, desde la participación comunitaria, la prevención y el trabajo a favor de la cohesión social y la convivencia, hagan de Móstoles un lugar de acogida, de respeto y de participación de todas las personas que residen aquí.

Por ello consideramos esencial dar continuidad a este proyecto e irlo generalizando en el futuro, cada vez a más población.

MEDIACIÓN INTERCULTURAL

A la hora de llevar a cabo una intervención social con poblaciones migradas no se puede ignorar el impacto que sobre el desarrollo de las personas, grupos y comunidades tienen las normas, los valores, las creencias y actitudes propias de las diferentes culturas de origen.

Sin lugar a dudas, las poblaciones migradas presentan una serie de necesidades comunes a las del resto de la población, que están relacionadas con el ámbito personal, familiar, laboral, formativo, económico, de la salud, la vivienda o la participación social. Sin embargo, también presentan otras necesidades de carácter más específico que han de ser tenidas en cuenta por los profesionales y técnicos de los distintos dispositivos del municipio, como trabajadores sociales, educadores sociales, psicólogos, equipos de profesionales sanitarios y de la comunidad educativa. El reconocimiento de las especificidades y particularidades concretas supone el primer paso para situarse ante esta realidad social.

La vida cotidiana de las personas, diversas en si misma por origen regional, religioso, étnico, etc. -ya sean éstas autóctonas o migradas- se desarrolla en los barrios y en entornos sociales cercanos; en interacción con otros en diferentes ámbitos (educativo, sanitario, cultural, familiar, vecinal, comunitario...). Es en este sentido que el Centro de Servicios Sociales quiere continuar dando una respuesta al fenómeno y llegar a ser un instrumento útil en la gestión de la diversidad en el municipio y en la desaparición de las desigualdades entre colectivos y personas independientemente de su origen o cultura.

Los objetivos de este proyecto han sido:

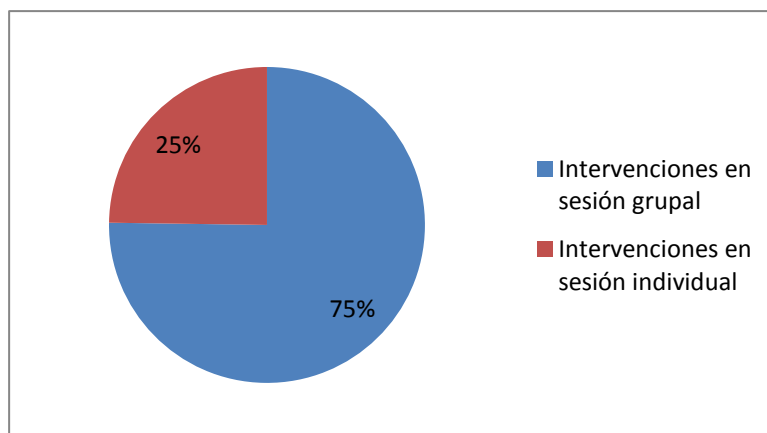
1. Asesorar y orientar a los profesionales en aspectos específicos del colectivo.
2. Realizar intervención socio-familiar con familias migrantes.



3. Incorporar la mediación intercultural en el nivel de intervención grupal del Centro de Servicios Sociales.
4. Observar la realidad social donde se están produciendo relaciones sociales en contextos de multiculturalidad significativa.
5. Trabajar en red con profesionales de otras instituciones para mejorar la atención a los ciudadanos.

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN 2018:

- En el año 2018, se realizaron 331 intervenciones.
- 249 se realizaron en sesión grupal para realizar trámites relacionados con procedimientos de arraigo.
- 82 intervenciones fueron a nivel individual para realizar gestiones relacionadas con reagrupación familiar a través de la comprobación de que la vivienda reúne los requisitos.



VALORACIÓN DEL SERVICIO:

Se valora de manera muy positiva que haya sido la figura de la mediadora intercultural quien acompañe en los procedimientos de regularización o reagrupación familiar de las personas migradas, ya que su conocimiento de la realidad de este colectivo implica una intervención de mayor calidad.

Es destacable la eficacia de las intervenciones grupales de mediadora y asesora jurídica, que han permitido conseguir el objetivo de que las personas tuvieran la información suficiente para tomar decisiones, que interaccionaran con personas con necesidades similares y que han reducido considerablemente el tiempo de espera. En el año 2019, este servicio continuará, y además con la intención de organizar sesiones grupales para otro colectivo de personas migradas recientemente a España, y que en algunos casos, podrían reunir los requisitos de asilo o refugio.



3.11- ASESORÍA JURÍDICA

La Asesoría Jurídica de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Mostoles, es un servicio público, especializado y gratuito de información sobre Derechos y tramitación de gestiones legales, dirigido a personas en situación de riesgo y exclusión social, cubriendo todos aquellos campos que no están cubiertos por el Turno de Oficio.

Así mismo, la presente configuración de los Servicios Sociales ha hecho que la presencia de la figura del Asesor adquiera una importancia cada vez mayor a la hora de prestar apoyo jurídico tanto al personal Técnico del centro como al grueso de los diferentes programas que lo componen.

A través de la figura del Asesor Jurídico lo que se pretende es evitar situaciones de marginación o riesgo a los miembros más desfavorecidos de la sociedad, en asuntos de índole legal, y evitando por lo tanto una indefensión total ante situaciones que se le puedan dar en su vida cotidiana.

La función del Asesor Jurídico en el margen de los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Mostoles, se divide en 3 bloques

1. Asesoramiento a la Dirección del Centro de Servicios Sociales
2. Asesoramiento a los profesionales de los programas.
3. Asesoramiento jurídico a los usuarios de Servicios Sociales

PRINCIPALES DATOS DE ATENCIÓN EN EL 2018

Durante este año 2018 el número de usuarios que demandan cita en el servicio de Asesoría Jurídica ha aumentado un 15% 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 480 entrevistas de asesoramiento a los usuarios. De las cuales 382 corresponden a primera entrevista por día y hora y, 98 corresponde a asesoramiento a usuarios en despacho de la TS cuando esta lo solicita. Así mismo, de las 382, el 26% (102) han necesitado seguimiento.

Una de las novedades en cuanto a la población demandante de Asesoría, ha sido un incremento masivo de los ciudadanos precedentes de Venezuela y Ucrania, situación sobrevenida a tenor de los conflictos existentes en sus países de origen. El incremento de la población Venezolana ha sido del 30% en comparación con años anteriores, siendo que de los 480 nuevos casos, 105 son de ciudadanos de Venezuela solicitantes de Protección internacional.

No obstante, siguen constituyendo mayoría los usuarios nacionales, pues de las 480 entrevistas, 320 corresponden a españoles, siendo dentro de los inmigrantes los colectivos marroquí y seguido de los Venezolanos los que mayor uso han hecho del servicio.

Se mantiene derivaciones a la Oficina de defensa del derecho a la Vivienda del Ayuntamiento de Mostoles, ya que por primera vez en 3 años la demanda prioritaria es la rescisión de los contratos de alquiler por vencimiento de los 3 años.



Se mantiene la figura del Asesor Jurídico en los proyectos ya instaurados en los Servicios Sociales (Área de Cooperación Internacional e Inmigración, Vivienda y Sabinas) y se incorpora su participación en las Sesiones Grupales de Arraigo (junto a la Mediadora) y al grupo de Voces de Mujer.

Asimismo, se han abordado temas relativos a medidas paterno-filiales, divorcio (30%), Incapacitaciones y Tutelajes (20%), vivienda (20%), 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 solicitudes de arraigo.

VALORACION Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO

Dada la atención integral e individual con entrevistas de una hora de duración, se valora muy positivamente la existencia de este proyecto, con una alta demanda e implicación de las personas atendidas.

Se ha realizado el 100% de los apoyos solicitados por los distintos profesionales del centro, resolviendo las dudas de las trabajadoras sociales mediante reuniones o bien satisfaciendo sus peticiones a través de correo electrónico.

Así mismo, se han atendido las peticiones de asesoramiento realizadas por la Dirección del centro en aquellas actuaciones en las que ha sido necesaria la participación de la Asesora Jurídica.



4. ACCIÓN INSTITUCIONAL



4.1- CONSEJO LOCAL DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA

En el municipio de Mostoles, y según queda recogido en la Ley 19/1999, se viene desarrollando la actividad del Consejo Local de Infancia y Adolescencia de manera regular durante todo el año 2018, llevándose a cabo según los fines previstos de coordinación institucional, fomento de la participación, sensibilización, promoción, prevención y detección de necesidades.

A lo largo del año 2018, se han celebrado las siguientes sesiones.

- 14 de febrero
- 11 de abril
- 17 de octubre

A las que se ha convocado a todas las Áreas que lo integran.

En cada sesión se ha dado la información del desarrollo de las Comisiones dependientes del Consejo.

Además de la información en cada sesión del desarrollo de las comisiones dependientes del Consejo, se ha planteado los siguientes temas:

- Tras la aprobación en Pleno del 25 de enero de 2018, de la Declaración Institucional para la elaboración de un Plan de Infancia, se acordó en el Consejo crear un equipo de trabajo para llevar a cabo la tarea. Este equipo ha trabajado a lo largo del año 2018, con la colaboración de la Consultora Albelia, en el estudio, diagnóstico y propuesta de un Plan de Infancia y Adolescencia para Mostoles, que se aprobará y comenzará a ejecutarse en 2019.
- Mejora en la coordinación de los niños y niñas con necesidades especiales, a través de los cuadernos de coordinación.
- Información de los encuentros de la Red de Infancia.
- Comunicación con instituciones de cara a mejorar las coordinaciones.



4.2- COMISIÓN DE APOYO FAMILIAR

La participación en el Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia como órgano colegiado de coordinación de las distintas Administraciones Públicas y de participación de entidades y asociaciones que se ocupen y preocupen de la localidad de vida de los menores que residen en Móstoles, hace que por Ley se desarrollen otras comisiones en el municipio en las que también se participa desde Servicios Sociales, como son Comisión de Apoyo Familiar y la Comisión de Atención Temprana.

En todas ellas se marca el objetivo de favorecer mecanismos de coordinación, estudios y análisis de necesidades, así como elaborar propuesta de que respondan a las necesidades de los niños y niñas del municipio de Móstoles.

PRINCIPALES DATOS DE 2018

Esta comisión está representada por las siguientes áreas.

- Área de Protección.
- Centro de menores.
- Salud.
- Salud Mental.
- Educación.
- ARRFMI
- Servicios Sociales, representa la presidencia y secretaria.

Se han realizado 11 convocatorias de CAF ordinarias, que se corresponden a una por mes, en cada una de ellas se han presentado 6 expedientes familiares con menores en desprotección y/o riesgo. Los expedientes de menores en situación/riesgo que se han analizado en CAF no se corresponden con el total de menores en intervención en el Programa de Familia.

Se han realizado 66 Proyectos Familiares, de los cuales 16 corresponden a una segunda revisión en Comisión y Apoyo familiar en el mismo año 2018.

El total de menores coordinados en CAF en el año 2018 han sido 75. La situación de convivencia de los 75 menores es:

Conviviendo con familia extensa/abuelos	9
En centros residenciales	34
Conviviendo con padres	42



La situación en relación con la medida tomada es:

Guarda	13
Tutela	30
Sin medida	32

Se han realizado 2 CAF extraordinarias, en las que se han revisado dinámicas de intervención, así como dificultades en la coordinación con alguna de las instituciones.

VALORACION DE LA ACTUACION.

Se ha detectado dificultades en la coordinación entre las distintas instituciones, por un lado, en transmitir la información del servicio y, por otro, el de la asistencia a las comisiones a las que se les convoca por no encontrarse liberados por los servicios a los que representa.

Las dificultades de compartir la información, han estado en alguna de las ocasiones fundamentada por la Ley de Protección de datos, dificultando por tanto en la valoración de algunas de las situaciones de riesgo en los niños y niñas.



4.3- CONSEJOS SECTORIALES

Además, desde el área de Bienestar Social se ha gestionado la celebración en el municipio de dos de sus Consejos Sectoriales:

1. Consejo Sectorial de Bienestar Social
2. Consejo Sectorial de Cooperación e Inmigración

Se trata de espacios de participación y propuesta, abiertos a las instituciones y a los principales agentes sociales del municipio en los que dar cuenta, entre otras, de las siguientes cuestiones:

- Resultados de la actuación municipal en el área correspondiente a lo largo del año: principales avances y dificultades.
- Presupuesto anual y presupuesto ejecutado.
- Plan de trabajo del año en curso y propuestas de mejora para los siguientes ejercicios.
- Diagnóstico compartido de la realidad municipal.
- Dación de cuentas de la actividad de los diferentes servicios.



4.4- OTROS ESPACIOS DE COORDINACIÓN

Además de los descritos anteriormente, participamos en los siguientes espacios de coordinación:

1. En el ámbito municipal:

- Mesa local de absentismo
- Mesa de género
- Red de Inserción socio-laboral
- Pla PISEE (Plan Integral de Seguridad en Entornos Educativos)
- Mesa de Personas Refugiadas
- Mesa de vivienda
- Comisión VIH-SIDA

2. A nivel inter-municipal:

- Red de Infancia y Adolescencia
- Alianza de municipios del Sur para los Objetivos del Desarrollo Sostenible.



5. FORMACIÓN Y DESARROLLO ORGANIZATIVO



5.1- PLAN DE ACIÓN PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

En mayo de 2018, iniciamos en los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Móstoles un proceso de reflexión y planteamiento de acciones de mejora destinado a lograr unos servicios sociales que puedan dar mejores respuestas a la ciudadanía.

La evaluación de la práctica cotidiana nos lleva a constatar la necesidad de adaptar las funciones de los Servicios Sociales a los nuevos desafíos, como son el aumento de la dependencia, el debilitamiento de las redes primarias de apoyo, la crisis de los cuidados, el surgimiento y aumento de casos de exclusión múltiple, la precarización del empleo o la emergencia residencial por la desregulación del mercado de la vivienda.

Los objetivos marcados para este proceso de reflexión-acción han sido dos:

- Identificar posibles mejoras a corto y medio plazo y definir cómo operativizar los cambios necesarios.
- A través de esas mejoras, cambiar y mejorar la organización, la gobernanza y la cultura de trabajo.

El plan de trabajo se estructuró en tres fases:

1. Presentación del proyecto, identificación inicial de retos y áreas de mejora
2. Puesta en marcha de grupos de mejora en las áreas priorizadas
3. Participación, validación y consenso

Las áreas priorizadas, después de un proceso de análisis, fueron las siguientes:

- Trabajo sobre el modelo: referencia al modelo de atención centrada en la persona.
- Gestión de las personas y del talento
- Comunicación interna

En 2018 se desarrollaron las fases 1 y 2 y queda pendiente para 2019 la fase tres y el despliegue de las medidas acordadas.



5.2- PROYECTO DE EVALUACION EN ACCESIBILIDAD COGNITIVA Y ADAPTACIÓN DE ENTORNOS EN EL CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES

El proyecto surge desde la necesidad del propio Servicio de adaptar el edificio y sus instalaciones en materia de accesibilidad cognitiva, **creando espacios entendibles y de fácil manejo**.

Los espacios y el entorno que nos rodea influyen directamente en cómo las personas nos desenvolvemos en el medio, así como en la independencia y necesidades de apoyo que precisamos en cada momento.

Existe un alto porcentaje de personas que precisan hacer uso de este recurso y que, debido a su situación personal, edad, idioma o condición de vida, presentan mayores dificultades para comprender el espacio.

Por tanto se considera necesario realizar mejoras de Accesibilidad Cognitiva que apoyen visualmente y de manera intuitiva la orientación en el medio para desenvolverse de forma adecuada.

FASES DEL PROYECTO:

Para realizar los cambios pertinentes el proyecto se ha dividido en varias fases:

- Puesta en marcha: Presentación de ambos servicios, viabilidad y posibilidades del proyecto
- Evaluación de entornos por parte de “Lugares para todos”: Reuniones previas y evaluación externa desarrollada el 7 de agosto de 2018. Presentación del informe de evaluación el 24 de septiembre.
- Puesta en marcha de los cambios, tanto desde el propio Centro, como las gestiones con empresas para colocación de cartelería y señalética.

DATOS Y LOGROS ALCANZADOS:

- Evaluación del espacio por usos.
- Informe de evaluación.
- Asesoramiento sobre posibles cambios en el funcionamiento y en los nuevos sistemas de citas (

El proyecto continuará a lo largo de 2019 para finalizar con la **instalación de cartelería** y señalización del edificio. Además de la realización de otra **evaluación final** donde se comprueben las mejoras y resultados conseguidos.



5.3- FORMACIÓN ALUMNADO EN PRÁCTICAS 2018

A lo largo del año hemos recibido solicitudes de realización de prácticas profesionales de distintos centros educativos. A algunos de ellos no ha sido posible darles cobertura por el perfil del alumnado y por no contar con profesionales de su perfil para acompañarlos en su práctica.

Hemos atendido a alumnos que están haciendo el grado superior de Integración Social para explicarles la realidad de los Servicios Sociales. Desde el Proyecto de Sabinas se ha acompañado en la formación a estos alumnos, que han conocido el trabajo y la realidad del asentamiento.

Hemos tenido dos alumnas Trabajadoras Sociales de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) hasta abril de 2018, las cuales han estado rotando por un gran número de servicios tanto del Programa de Atención Social Primaria como de Familia e Infancia. Han realizado cada una un total de 570 horas de prácticas, incorporándose a las actividades diarias de acompañamiento a las personas con las que estamos interviniendo en los distintos programas y en su dinámica individual/familiar, grupal y comunitaria.

Este año 2018 hemos acompañado en la formación a 2 trabajadoras sociales en prácticas de la UNED, 2 Educadoras Sociales en prácticas de la Universidad Complutense y 2 trabajadoras sociales en prácticas de la Universidad Complutense.

Tenemos actualmente convenio firmado con la Facultad de Educación de la Universidad Complutense (Educación Social), con la UNED, con la Facultad de Trabajo Social y de Psicología de la Universidad Complutense. En 2018 hemos firmado también convenio con la Universidad de Alcalá de Henares.