



Memoria de Actividades

Ejercicio 2010

**Dirección General de Servicios
Sociales y Atención a la
Dependencia**

ÍNDICE

- 1. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES**
- 2. SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA
DEPENDENCIA**

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES

1.- LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA	8
1.1.- PLAN DE ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA 2008-2011	8
1.2.- LA ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA EN LOS DISTRITOS	14
1.2.1.- Atención en la Unidad de Trabajo Social de Primera Atención	16
1.2.2.- Atención en la Unidad de Trabajo Social de Zona	31
1.2.3.- Tasa de cobertura de la Atención Social Primaria 2007-2010	52
1.2.4.- Prestaciones sociales de carácter económico	53
1.2.5.- Actividades grupales y comunitarias	57
1.2.6.- Informes municipales de inserción social para tramitación de residencia temporal de personas extranjeras por razones de arraigo social	64
1.2.7.- Informes sociales de entorno en relación a la aplicación de la Ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia	65
1.2.8.- Ordenanza Municipal que regula el acceso al servicio de ayuda a domicilio para mayores y/o personas con discapacidad, de Centros de Día y Centros Residenciales para mayores, del Ayuntamiento de Madrid	67
1.2.9.- Renta Mínima de Inserción	69
1.2.10.- Programa de minorías étnicas	75
1.2.10.1.- Convenio Excmo. Ayuntamiento de Madrid y el Instituto para el Realojamiento de Integración Social (IRIS)	77

1.2.10.2.-	Convenio de Colaboración entre el Excmo. Ayuntamiento de Madrid y la Fundación Secretariado Gitano	79
1.3.-	FORMACIÓN	81
1.3.1.-	Desarrollo del Plan Municipal de Formación	81
1.3.2.-	Otras acciones formativas	82
1.3.3.-	Convenios para el desarrollo de prácticas de alumnos en los Servicios Sociales municipales	83
1.4.-	ESTUDIOS, GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	84
2.-	PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS SIN HOGAR, EMERGENCIAS SOCIALES E INSERCIÓN SOCIAL	89
2.1.-	PROGRAMA MUNICIPAL DE EMERGENCIAS SOCIALES	89
2.1.1.-	El Servicio de Samur Social	93
2.1.1.1.-	Central Samur Social	96
2.1.1.2.-	Las Unidades Móviles	102
2.1.1.3.-	Actuación en las Emergencias Colectivas y Grandes Emergencias	103
2.1.1.4.-	Ayudas Económicas para Emergencias Sociales	104
2.1.1.5.-	Gestión de Alojamientos	104
2.1.1.6.-	Otras Actuaciones	106
2.1.1.6.1.-	Mayores en Riesgo	106
2.1.1.6.2.-	Actuaciones en Mendicidad infantil	111
2.2.-	PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR	114
2.2.1.-	Una aproximación a las personas sin hogar: Recuentos nocturnos durante 2010	118
2.2.2.-	Equipos de calle	120
2.2.3.-	Centro Abierto “Calatrava”	126
2.2.4.-	Centro Abierto “Peñuelas”	132
2.2.5.-	Centro Abierto Pozas	135

2.2.6.-	Centro Municipal de Acogida San Isidro	138
2.2.7.-	Centro de Acogida “Juan Luis Vives”	164
2.2.8.-	Centro municipal de baja exigencia “Puerta Abierta”	202
2.2.9.-	Centro municipal “La Rosa”	211
2.2.10.-	Piso de apoyo al tratamiento para personas sin hogar con problemas de alcohol	221
2.2.11.-	Proyecto de alojamientos transitorios y acompañamiento social	225
2.2.12.-	Programa de intervención con jóvenes sin hogar	234
2.2.13.-	Talleres de Inserción Social y Laboral	243
2.2.14.-	Campaña Municipal contra el frío 2009/2010	251
2.1.14.1.-	Pabellones de la Casa de Campo	254
2.1.14.2.-	Centro de Día de la Casa de Campo	255
2.1.14.3.-	CEMUS	256
2.1.14.4.-	Equipamiento alternativo provisional	256
2.1.14.5.-	Plazas de Pensión	257
2.2.14.6.-	Centro de Acogida para Extranjeros de Casa de Campo	258
2.2.14.7.-	Colaboración de las Entidades Sociales que intervienen en la Campaña Municipal Contra el Frío	259
2.2.15.-	Programa de acceso a la Renta Mínima de Inserción para personas sin hogar Convenio RAIS / REALIDADES 2010	259
2.2.16.-	Programa con la Federación de Asociaciones de Centros para la integración y ayuda de marginados (FACIAM)	264
2.2.17.-	Foro técnico local sobre las personas sin hogar en Madrid	267

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

1.-	INTRODUCCIÓN	271
2.-	SOLICITUDES DE RECONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN DEPENDENCIA TRAMITADAS DURANTE 2010	272
3.-	PROGRAMA MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD	278
	3.1.- CENTROS MUNICIPALES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL	279
	3.1.1.- Centro Ocupacional Villaverde	280
	3.1.2.- Centro de Día Navas de Tolosa	289
4.-	SERVICIO PÚBLICO DE AYUDA A DOMICILIO	295
5.-	CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y LA FEDERACIÓN DE PERSONAS SORDAS EN LA COMUNIDAD DE MADRID (FESORCAM)	310
6.-	CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID – FAMMA COCEMFE MADRID PARA EL DESARROLLO DEL “SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL DISCAPACITADO” (SID)	316
7.-	CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y LA FEDERACIÓN DE ORGANIZACIONES A FAVOR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL DE MADRID. FEAPS- MADRID. (SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN)	323

8.- PROGRAMAS DE RESPIRO FAMILIAR	329
8.1.- ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADOS A TRAVÉS DE FAMMA-COCEMFE MADRID	333
8.2.- ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADO A TRAVÉS DE FEAPS-MADRID	336
8.3.- ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADAS A TRAVÉS DE APANEFA	342
9.- PROGRAMA DE APOYO A LA INICIATIVA SOCIAL: SUBVENCIONES	345
10 CONSEJO MUNICIPAL DE DISCAPACIDAD	346

1. LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA

1.1. Plan de atención social primaria 2008 – 2011

Los Servicios Sociales son uno de los ámbitos de competencia de la gestión local. La proximidad a la ciudadanía de la Administración Local sitúa a ésta en un lugar privilegiado para detectar las principales necesidades de la población, planificar la creación de servicios, prestarlos y hacer un seguimiento de su desarrollo.

La Ley de Bases de Régimen Local de 1985, regula como competencia de los municipios, entre otras, “la prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social”.

A su vez, la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid define el sistema público de servicios sociales como el conjunto integrado y coordinado de programas, recursos, prestaciones, actividades y equipamientos destinados a la atención social de la población y gestionados por las Administraciones autonómica y local.

La Ley 11/2003 define la Atención Social Primaria como “la estructura dispuesta para el acceso de los ciudadanos al sistema de servicios sociales y a las prestaciones del mismo”. La Atención Social Primaria tiene asignadas las funciones de detección y análisis de necesidades y demandas, diagnóstico y valoración técnica de situaciones, necesidades o problemas individuales o colectivos, identificación y captación de poblaciones en riesgo, atención profesional personalizada, gestión y seguimiento de las

prestaciones económicas de emergencia social y ayudas económicas temporales, gestión de prestaciones materiales, desarrollo de programas comunitarios, prevención de la exclusión, o el fomento de la participación, entre otras.

En el Ayuntamiento de Madrid, para el cumplimiento de sus competencias y funciones referidas a la Atención Social Primaria, coexisten dos dinámicas: una de carácter centralizado, a través de las competencias de planificación y coordinación delegadas en el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, y otra de descentralización territorial, destinada a cumplir el objetivo de los Servicios Sociales de ser accesibles, situándose en los mismos entornos de vida y convivencia de los ciudadanos. Esta segunda finalidad se lleva a cabo a través de la integración de los Servicios Sociales en la estructura de los Distritos.

En el marco del Departamento de Servicios Sociales de cada Distrito, se ubican los Centros de Servicios Sociales, elementos centrales en el esquema de atención social, ya que son la puerta de acceso al conjunto de servicios y prestaciones que ofrece el sistema público. Son asimismo el punto de contacto entre el Ayuntamiento y la ciudadanía, constituyendo el eje sobre el que pivota la actividad de los Servicios Sociales en el ámbito municipal, y asimismo para la canalización del flujo de las demandas hacia los recursos sociales de carácter especializado, gestionados por el propio Ayuntamiento o por la Comunidad de Madrid, o bien hacia otros sistemas de protección social, con el fin de facilitar una respuesta integral a las necesidades de las personas.

Con el propósito de reforzar y proyectar una atención integral y de calidad en el ámbito de los servicios sociales municipales, el Ayuntamiento de Madrid ha elaborado el ***Plan de Atención Social Primaria para el periodo 2008-2011***. Este Plan, tal y como se define en su Objetivo general, va a contribuir no sólo a afianzar la presencia, reconocimiento e identificación de los Servicios Sociales de Atención Primaria entre la ciudadanía madrileña, impulsando una actuación ágil y eficaz de los Servicios Sociales, claramente orientada al ciudadano y con la perspectiva de conseguir una más amplia universalización de la cobertura de estos servicios.

En la elaboración del Plan participaron muy activamente los profesionales de la Atención Social Primaria, que son asimismo los principales protagonistas de su ejecución.

El Plan se estructura en dos partes. Una primera, de análisis de situación de partida, en la que se exponen los cambios demográficos experimentados en nuestra ciudad en los últimos años, las necesidades y demandas de la población, así como las respuestas ofertadas por los Servicios Sociales Municipales. Y una segunda, que constituye realmente el Plan ejecutivo, en el que se definen cuatro estrategias, cada una de las cuales se despliega en distintos programas que, a su vez, se concretan en diversas medidas.

Las cuatro grandes estrategias sobre las que gira el Plan son las siguientes:

En primer lugar, la mejora de los procesos. Para ello, se establecen medidas para la simplificación de los procedimientos, la planificación por objetivos y la investigación periódica de las nuevas necesidades sociales, todo ello con el fin de garantizar una mejor atención social.

La segunda estrategia se centra en el desarrollo de los recursos humanos y materiales, de tal forma que, mediante la ampliación de horarios y el incremento de profesionales y equipamientos, se consiga un mayor acercamiento de los servicios de Atención Social Primaria a las demandas de la población.

La tercera gira en torno al desarrollo corporativo, haciendo una apuesta firme por la mejora de la comunicación interna y externa y por la incorporación de criterios de calidad, mediante la introducción de guías o repertorios de buenas prácticas.

Por último, la cuarta estrategia incluye distintas medidas para la gestión y coordinación de las funciones atribuidas al Ayuntamiento de Madrid, en lo que se refiere a la aplicación de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia.

Cualquier previsión de desarrollo del sistema público de Servicios Sociales en la ciudad de Madrid en un futuro inmediato, ha de tomar en cuenta el contexto en el que se enmarcan los Servicios Sociales en general, y más específicamente los Servicios Sociales de Atención Primaria. En este sentido, los Servicios Sociales se enfrentan en nuestro tiempo a desafíos que exigen el impulso de políticas innovadoras que, además, sean congruentes con los nuevos valores ciudadanos, así como con aquellos principios sociales comunes en el espacio europeo. Este marco está conformado específicamente por un conjunto de valores y fórmulas en el campo del bienestar social, el llamado Modelo Social Europeo, -MSE- ,

además de por una arquitectura institucional y jurídica de carácter supranacional con evidente incidencia estratégica en las políticas nacionales, regionales y locales.

A estos desafíos responde el primer Plan de Atención Social Primaria 2008-2011, aprobado en la Comisión de Gobierno de 12 de Junio de 2008. Con su puesta en marcha, el Ayuntamiento de Madrid asume el reto de impulsar la mejora de unos servicios que inciden directamente en la calidad de la vida cotidiana de las personas, haciéndolos más próximos y accesibles, y, en definitiva, sentando las bases para unos Servicios Sociales a la altura de la visión y la misión que el propio Plan formula, al concebirlos como servicios ágiles y eficaces, que se sitúan en el núcleo del ejercicio de los derechos sociales de los ciudadanos.

Entre las medidas del Plan desarrolladas en el 2010, destacamos por su especial relevancia para la Atención Social Primaria las siguientes: la realización de una encuesta de satisfacción de los usuarios de los Centros de Servicios Sociales, cuyos resultados reflejan una valoración media muy positiva por parte de la ciudadanía madrileña sobre la atención recibida, tanto por parte del personal administrativo como por parte de los técnicos, trabajadores sociales, que llevan a cabo la atención social al ciudadano en estos Centros.

Otra medida a destacar entre las realizadas en el 2010 en cumplimiento del Plan, ha sido la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de los Centros de Servicios Sociales, aprobada por la Junta de Gobierno en el mes de julio. Esta Carta forma parte del sistema de gestión de calidad de los servicios que se prestan al ciudadano desde el Ayuntamiento de Madrid. El objeto que persigue es dar a conocer a la ciudadanía madrileña la oferta y el

contenido de los servicios y prestaciones de los Servicios Sociales de Atención Primaria, así como los compromisos de calidad que como administración municipal asumimos en su gestión.

Asimismo, en cumplimiento del Plan de Atención Social Primaria, en el 2010 se han construido 3 nuevos Centros de Servicios Sociales en los distritos de Tetuán, Fuencarral y Villaverde. Con estos nuevos equipamientos son 34 los Centros de Servicios Sociales que integran la red de Atención Social Primaria de la ciudad de Madrid. Con este incremento se está contribuyendo, de manera significativa, al acercamiento y proximidad de la atención social en el municipio.

A continuación, en los siguientes apartados de esta memoria, se reflejan los datos de la atención social llevada a cabo por la Atención Social Primaria de la ciudad de Madrid en el año 2010.

1.2. La atención social primaria en los distritos

ATENCIÓN SOCIAL EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

En el sistema público de servicios sociales, la Atención Social Primaria es “*la estructura para el acceso de los ciudadanos al sistema de servicios sociales y a las prestaciones del mismo*”, según la define la Ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid⁽¹⁾. El equipamiento básico de este nivel de atención son los Centros municipales de Servicios Sociales.

La atención directa a los ciudadanos constituye la actividad central de estos Centros, aplicando las prestaciones del sistema: Información y Orientación sobre recursos y prestaciones sociales, tramitación de prestaciones tanto municipales como de la Comunidad de Madrid, actividades preventivas y de reinserción social, y todas las prestaciones técnicas de apoyo y asesoramiento relacionadas con la intervención social.

La ciudad de Madrid dispone de 34 Centros de Servicios Sociales, que configuran la red de Atención Social Primaria en el municipio. En ellos existe un circuito único de atención, con criterios organizativos y metodológicos comunes para la atención social.

⁽¹⁾ LEY 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid

El circuito de atención a los ciudadanos está configurado por: acceso a través de la Unidad Administrativa, atención a usuarios nuevos o urgentes por la Unidad de Trabajo Social (UTS) de Primera Atención, y atención en UTS de Zona para personas que precisan una intervención social más prolongada en el tiempo.

A lo largo de 2010 se ha realizado un seguimiento periódico de la atención directa a los ciudadanos, con el fin de garantizar la aplicación y aseguramiento de criterios homogéneos para la atención social en todo el municipio.

En el siguiente flujograma se refleja el circuito de atención de los Centros de Servicios Sociales.



1.2.1. Unidad de Primera Atención

PERSONAS ATENDIDAS EN LA UNIDAD DE PRIMERA ATENCIÓN

La Unidad de Trabajo Social de Primera Atención, como puerta de entrada a los Centros de Servicios Sociales municipales, ha atendido en el 2010 a 116.187 personas.

En el período 2007 – 2010, el número de personas atendidas en esta Unidad ha pasado de 103.929. a 116.187 usuarios, es decir, en este cuatrienio prácticamente se ha incrementado en un 11% el número de ciudadanos que han accedido a los Servicio Sociales a través de la Primera Atención.

A continuación se presenta el cuadro con las personas atendidas en el turno de mañana y de tarde en la Primera Atención y su distribución por distritos, analizando datos de personas nuevas atendidas en los Centros, el perfil sociodemográfico de estos usuarios y el tipo de cierre de la atención en esta Unidad, que bien puede resolver la demanda planteada o pasar a la Unidad de Zona para continuar el proceso de atención. En la siguiente tabla se representa la evolución de los usuarios atendidos en la Unidad de Primera Atención en el período 2007 - 2010.

**DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL PERSONAS ATENDIDAS EN LA UNIDAD DE PRIMERA ATENCION DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES
2007 – 2010**

DISTRITOS	2007	2008	2009	2010
01. Centro	6.617	5.316	5.122	4.201
02. Arganzuela	4.306	4.570	5.716	5.075
03. Retiro	2.339	2.631	2.625	2.326
04. Salamanca	3.432	3.094	4.441	3.839
05. Chamartín	3.088	3.073	3.365	3.377
06. Tetuán	5.757	6.380	7.105	6.207
07. Chamberí	4.161	3.601	3.872	3.711
08. Fuencarral	5.536	5.052	5.319	4.681
09. Moncloa	3.607	3.157	3.803	3.743
10. Latina	9.555	9.440	9.726	12.278
11. Carabanchel	7.874	8.043	11.413	11.152
12. Usera	5.413	6.885	8.510	7.251
13. Pte Vallecas	11.527	11.886	12.244	11.788
14. Moratalaz	3.127	3.347	4.054	4.416
15. Ciudad Lineal	8.302	7.679	8.848	8.415
16. Hortaleza	3.571	3.729	3.955	3.937
17. Villaverde	5.838	5.888	7.600	7.147
18. Villa Vallecas	2.223	2.629	2.801	3.162
19. Vicálvaro	2.505	2.579	3.169	3.276
20. San Blas	4.276	4.292	5.120	5.338
21. Barajas	875	767	906	867
TOTAL	103.929	104.038	119.714	116.187

De las 116.187 personas atendidas en la Unidad de Primera Atención en el 2010, 62.158 son personas nuevas que acuden por primera vez a los Servicios Sociales, lo que representa un 53,5% del total.

Del conjunto de usuarios, han resuelto su demanda en Primera Atención un 78%, es decir, 90.603 personas; un 2% (2.121 casos) han sido orientados a otros servicios o sistemas de protección, y un 19% (22.227 casos), han requerido una intervención más continuada en el tiempo, pasando a la Unidad de Trabajo Social de Zona. Es de destacar el alto nivel de resolución de las demandas planteadas en la Unidad de Primera Atención, ya que más de dos tercios (un 78%) de los ciudadanos atendidos en esta Unidad ven resuelta su demanda en la misma.

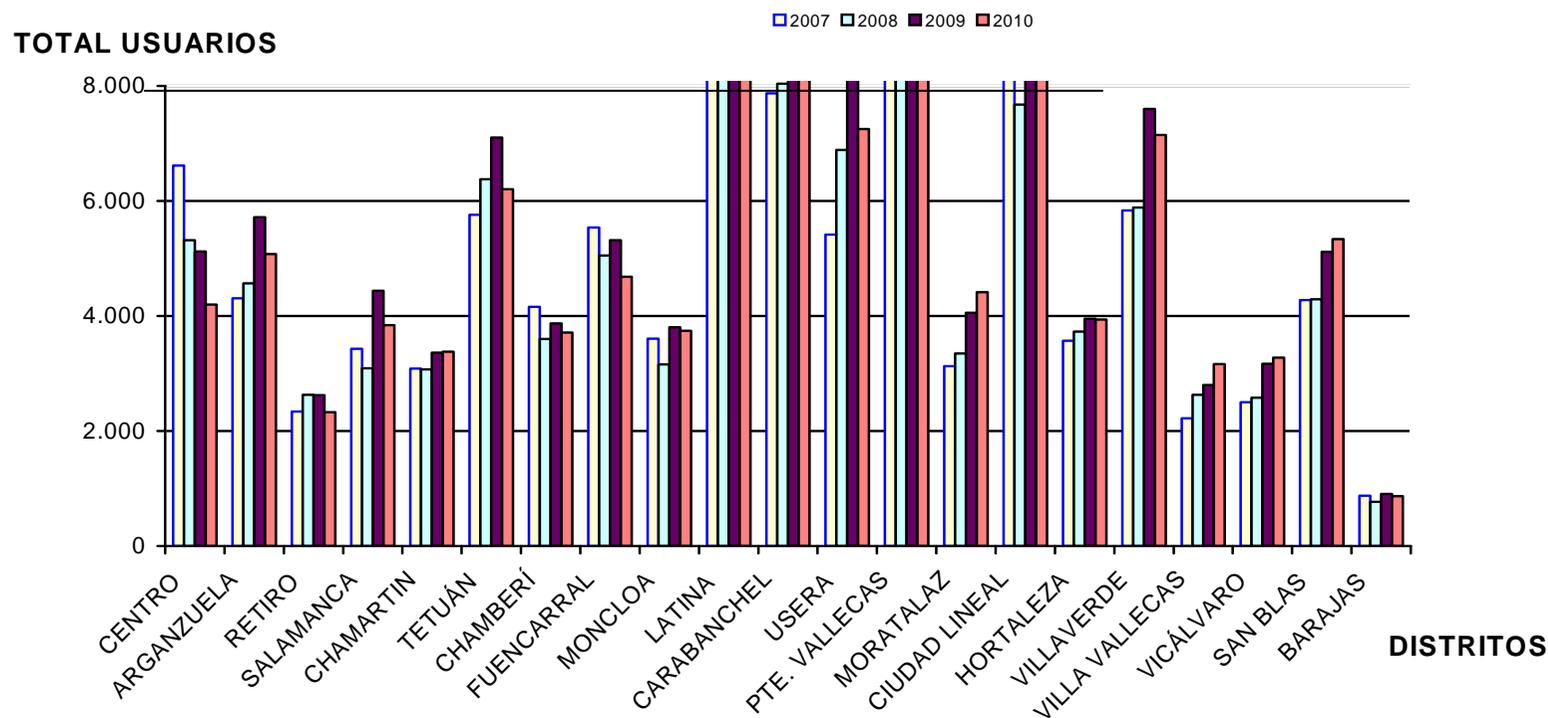
A continuación se señalan los rasgos más relevantes del perfil socio-demográfico, -edad, sexo y nacionalidad-, de las personas atendidas en la Unidad de Primera Atención:

- **Edad:** Las franjas más significativas son, en primer lugar, la situada en más de 75 años, que supone el 27% del total, en segundo lugar se sitúa la de 26 a 35 años, que representa el 21% del total, situándose en tercera posición la franja de 36 a 45 años, que representa el 16% del total de personas atendidas.
- **Sexo:** Los usuarios siguen siendo mayoritariamente mujeres, que representan un 65%, es decir, las dos terceras partes de las personas atendidas en la Primera Atención son mujeres, siendo el 35% restantes hombres. En estos porcentajes hay que tener en cuenta que la mujer es la que asume mayoritariamente en nuestra sociedad los roles de cuidado de los menores y personas dependientes en la familia, además de actuar como transmisora ante las instituciones, en este caso ante los Servicios Sociales municipales, de las necesidades y demandas que afectan al núcleo familiar.

- **Nacionalidad:** Del total de personas atendidas, un 40% (46.742), son inmigrantes de nacionalidad extranjera

Estos datos se refieren a usuarios nuevos y distintos, es decir, que han acudido por primera vez a los Servicios Sociales del municipio.

EVOLUCIÓN DEL VOLUMEN DE USUARIOS DE PRIMERA ATENCIÓN 21 DISTRITOS 2007-2010.



DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DE PERSONAS MAYORES CONTACTADAS POR EL CENTRO DE LLAMADAS DEL AREA Y QUE HAN CAUSADO ALTA EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES EN 2010

DISTRITO	Nº TOTAL USUARIOS CON ALTA EN CENTROS DE SS SOCIALES DADA DESDE EL CENTRO DE LLAMADAS DEL AREA ⁽¹⁾	Nº TOTAL USUARIOS CON ALTA EN CENTROS DE SS SOCIALES DADA DESDE EL CENTRO DE LLAMADAS DEL AREA ⁽¹⁾
	2009	2010
01. CENTRO	384	215
02. ARGANZUELA	320	289
03. RETIRO	417	233
04. SALAMANCA	525	456
05. CHAMARTÍN	433	578
06. TETUÁN	520	379
07. CHAMBERÍ	530	408
08. FUENCARRAL	300	220
09. MONCLOA	281	172
10. LATINA	896	576
11. CARABANCHEL	293	449
12. USERA	94	185
13. PTE VALLECAS	537	349
14. MORATALAZ	183	173
15. CIUDAD LINEAL	622	450
16. HORTALEZA	274	249
17. VILLAVERDE	223	183
18. VILLA VALLECAS	92	115
19. VICÁLVARO	17	56
20. SAN BLAS	96	232
21. BARAJAS	15	22
TOTAL	7.052	5.989

⁽¹⁾ Se trata de usuarios contactados desde el Centro de Llamadas (“Call Center”) del Área de Familia y Servicios Sociales (D. G. de Mayores), en relación al Servicio de Teleasistencia y del Programa de Anciano Frágil. Estas personas han sido dadas de alta en la Unidad de Primera Atención de los respectivos Centros de Servicios Sociales de los distritos en los que están empadronados, si bien no están contabilizadas en el total de personas atendidas en la Primera Atención mediante atención presencial.

Demandas y atenciones más frecuentes

En el 2010, las 116.187 personas atendidas en la Unidad de Primera Atención, han planteado 145.871 demandas de prestaciones y servicios. Estas demandas han generado 262.458 atenciones, o respuestas dadas a las mismas, por parte de los profesionales de los Centros de Servicios Sociales. La distribución distrital de demandas y atenciones es la siguiente:

DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL DEMANDAS Y ATENCIONES EN LA UNIDAD DE PRIMERA ATENCION 2010

DISTRITO	Nº TOTAL DEMANDAS DE LOS CIUDADANOS	Nº TOTAL ATENCIONES RECIBIDAS
01. CENTRO	6.876	14.668
02. ARGANZUELA	6.363	10.779
03. RETIRO	2.768	3.992
04. SALAMANCA	6.003	9.470
05. CHAMARTÍN	3.674	5.342
06. TETUÁN	8.419	12.099
07. CHAMBERÍ	4.465	7.620
08. FUENCARRAL	4.315	7.942
09. MONCLOA	4.577	7.000
10. LATINA	14.112	29.421
11. CARABANCHEL	12.152	19.856
12. USERA	9.386	12.705
13. PTE VALLECAS	16.548	30.831
14. MORATALAZ	4.178	8.828
15. CIUDAD LINEAL	11.429	20.585
16. HORTALEZA	4.190	8.959
17. VILLAVERDE	8.910	19.215
18. VILLA VALLECAS	4.493	9.957
19. VICÁLVARO	4.374	6.979
20. SAN BLAS	7.434	13.781
21. BARAJAS	1.205	2.429
TOTAL	145.871	262.458

Demandas y atenciones más frecuentes

Del total de 145.871 demandas o peticiones planteadas en la Unidad de Primera Atención, destacan como más frecuentes las de Informe de “Arraigo Social” por parte de personas inmigrantes, las demandas del Servicio de Ayuda a Domicilio (Auxiliar Domiciliario) y de Teleasistencia, seguidas en cuarto y quinto lugar por las demandas relacionadas con la Solicitud de Dependencia y con la Renta Mínima de Inserción. En sexto lugar se sitúan las demandas de relacionadas con Trabajo y Empleo.

En el siguiente cuadro figura la evolución de las demandas más frecuentes en el período 2007-2010.

DEMANDAS MAS FRECUENTES EN PRIMERA ATENCION 2007-2010

	2007		2008		2009		2010	
	Nº DEMANDAS	% S/TOTAL						
1. AUXILIAR DOMICILIARIO	23.093	19%	18.850	15%	18.713	13%	21.401	15%
2. TELEASISTENCIA	13.930	11%	13.681	11%	16.939	12%	20.346	14%
3. ARRAIGO SOCIAL	13.833	11%	20.711	16%	25.127	17%	22.829	16%
4. DEPENDENCIA	—	—	6.492	5%	8.268	6%	12.333	8%
5. RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN	—	—	—	—	7.550	5%	8.973	6%
6. TRABAJO Y EMPLEO	—	—	—	—	6.354	4%	4.977	3%

Se destacan además como otras demandas más frecuentes, no recogidas en el cuadro anterior, las demandas de Ayudas Económica para Cobertura de Necesidades Básicas, para Escuela Infantil y Vivienda, representando todas ellas un 3% del total de demandas.

Las atenciones o respuestas dadas a las demandas se relacionan, en primer lugar, con la demanda explícita manifestada por los ciudadanos, suponiendo

además una orientación más amplia por parte de los profesionales, sobre servicios y prestaciones sociales, u otros recursos, que se consideren pertinentes en cada caso.

Respecto al contenido de las 262.458 atenciones facilitadas a los ciudadanos por los Trabajadores Sociales de Primera Atención, hay que señalar como más frecuentes, las atenciones de Información y Orientación referidas a prestaciones y servicios destinados a personas mayores, destacando de nuevo la Ayuda a Domicilio (Auxiliar Domiciliario), y la Teleasistencia en primero y segundo lugar, seguidas de la petición de “Informe de Arraigo” por parte de personas inmigrantes, que se sitúa en tercer lugar, y en el cuarto puesto están las atenciones de información y orientación relacionadas con la Solicitud de Dependencia.

Además, muestran un volumen considerable las atenciones relacionadas con prestaciones de contenido económico, como la ayuda económica para Escuela Infantil y la Renta Mínima de Inserción.

Los datos referidos a las atenciones de Información y Orientación más frecuentes figuran en el siguiente cuadro:

ATENCIONES DE INFORMACIÓN / ORIENTACIÓN MAS FRECUENTES EN PRIMERA ATENCIÓN 2007-2010

ATENCIONES	2007		2008		2009		2010	
	Nº INFOR. ORIENT	% S/TOT AL	Nº INFOR. ORIENT	% S/TOT AL	Nº INFOR. ORIENT	% S/TOT AL	Nº INFOR. ORIENT	% S/TOT AL
1. AUXILIAR DOMICILIARIO	35.544	18%	29.098	13%	30.674	11%	34.262	13%
2. TELEASISTENCIA	23.529	12%	21.792	10%	24.635	9%	28.481	11%
3. INFORME ARRAIGO SOCIAL	18.773	9%	30.919	14%	39.077	15%	36.493	14%
4. DEPENDENCIA	_____	_____	16.773	8%	25.287	9%	31.037	12%

Otras atenciones de información más frecuentes en año 2010 son: Renta Mínima de Inserción, con un 6%; Trabajo y Empleo, con un 5%, y Ayuda económica para Escuela Infantil, con un 3%.

ATENCIÓN A MENORES EN LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES

La actuación de los Servicios Sociales Municipales de atención y protección de menores se desarrollaran de acuerdo a los principios generales de actuación recogidos en la legislación vigente.

Las situaciones a atender por el Sistema de Protección de menores del municipio de Madrid, son las de menores de 18 años, empadronados o residentes de forma estable o temporal en el Municipio (empadronados o no, con residencia legal o no), que se encuentren en alguna de las siguientes situaciones:

- Dificultad social (riesgo leve).
- Desprotección (riesgo moderado, grave y desamparo).
- Conflicto Social.

En el ejercicio de sus competencias, por parte de los Servicios Sociales municipales deben realizarse las siguientes actuaciones:

- Prevención.
- Detección.
- Recepción, investigación y valoración de las notificaciones de posibles situaciones de dificultad social, desprotección o conflicto social.
- Recepción y Valoración de solicitudes de acogimiento familiar y guarda.
- Intervención rehabilitadora y de apoyo a menores y familia.

Demandas y Atenciones de Información y Orientación más frecuentes en Primera Atención relacionadas con menores y adolescentes

Por su importancia cualitativa en relación al peso que suponen en la intervención social de los Centros de Servicios Sociales, a continuación se reflejan los datos de las demandas más frecuentes relacionadas con

menores y adolescentes en la Unidad de Primera Atención, así como las respuestas o atenciones de Información y Orientación referidas a las mismas.

En este apartado es preciso diferenciar las demandas de recursos normalizados de apoyo a las familias con menores, como ayuda económica para Escuela Infantil o para beca de Comedor Escolar, y aquellos otros servicios más específicos que se dirigen a apoyar la socialización e integración de los menores y adolescentes y que el trabajador social oferta y aplica en el proceso de intervención social.

Los primeros son recursos conocidos y solicitados directamente por las familias, presentando por tanto un mayor volumen de demanda. Así por ejemplo, la petición de información y ayuda económica para Escuela Infantil figura entre las diez demandas más frecuentes en la Primera Atención en el 2010, con un 3% de todas las demandas, mientras que los servicios más específicos, -como Educación Social o Centro de Día de menores-, por su propia naturaleza, suelen ser objeto de oferta e información por parte de los trabajadores sociales de Zona, más que de petición por parte de las familias, de ahí el menor volumen de demanda que presentan.

**Demandas y Atenciones de Información y Orientación más frecuentes
en Primera Atención relacionadas con menores y adolescentes en 2010**

PRESTACIÓN O SERVICIO	Nº DE DEMANDAS	ATENCIONES DE INFORMACIÓN Y ORIENTACION
1. AYUDA ESCUELA INFANTIL	3.679	6.271
2. AYUDA COMEDOR ESCOLAR	1.006	1.731
3. PROGRAMA QUEDAMOS SALIR CLASE	424	765
4. TUTELA/GUARDA MENORES	245	372
5. CENTROS ESCOLARES	181	353
6. CENTROS DE APOYO A LA FAMILIA	229	999
7. ACOGIMIENTO FAMILIAR MENORES	102	149
8. EDUCADOR SOCIAL	148	327
9. CENTRO DE DÍA DE MENORES	113	210
10. AYUDA CONVIVENCIA NORMALIZADA MENORES	35	51

Dentro de los recursos y servicios específicos para menores, destacan por su volumen de demanda, así como por el de atenciones de Información y Orientación los siguientes: en primer lugar, la Ayuda para Escuela Infantil y para Comedor Escolar, seguidos, a gran distancia, por recursos y servicios específicos, como el programa de apoyo para menores “Quedamos al salir de clase”, y la Tutela y Guarda de menores. En tercer lugar en cuanto a demanda se sitúan los Centros de Apoyo a la Familia y la demanda de Orientación sobre Centros Escolares. En conjunto, las demandas relacionadas con menores y adolescentes representan un 5% del total de demandas en la Primera Atención.

ATENCIÓN DE URGENCIAS SOCIALES EN PRIMERA ATENCIÓN

La Unidad de Primera Atención es puerta de entrada para los casos urgentes que acuden a los Centros de Servicios Sociales. La atención de urgencias se lleva a cabo según el protocolo que tipifica procedimientos y tipología o supuestos de urgencia a considerar como tales en los Servicios Sociales.

El número de urgencias atendidas en 2010 ha sido de 1.457, lo que representa un 1,2 % sobre el total de usuarios atendidos en esta Unidad. Los supuestos que han prevalecido han sido los problemas sociales originados por situaciones graves de salud, habitualmente asociados a personas mayores, los relacionados con problemas de vivienda o alojamiento, y los causados por malos tratos.

COORDINACION DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCION PRIMARIA CON EL SAMUR SOCIAL PARA LA ATENCION DE URGENCIAS Y EMERGENCIAS SOCIALES

Atención de Urgencia de Mayores en Riesgo

Con frecuencia, los Servicios Sociales de Atención Primaria reciben información desde distintas instancias de personas mayores en situación de riesgo, y carentes de apoyos familiares. Dicha detección puede llegar a través de la propia red de Servicios Sociales, o por medio de vecinos, o bien desde los Servicios de Emergencia y de Salud (SAMUR SOCIAL, SAMUR Protección Civil, Policía Municipal, SUMA, hospitales...).

Con el fin de articular una respuesta ágil y coordinada a estas situaciones de urgencia social, en el año 2007 se diseñó un protocolo conjunto de actuación entre los Servicios Sociales de Atención Primaria y el SAMUR SOCIAL, de manera que todos los casos susceptibles de internamiento involuntario (artículo 763 de la Ley 1/2000 de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil) propuestos por los Servicios Sociales de los distritos, son tramitados por el SAMUR SOCIAL a través del Equipo de Mayores en Riesgo.

Procedimiento de actuación coordinada entre Servicios Sociales de Atención Primaria y SAMUR SOCIAL: Alojamientos de Emergencia

Dentro de este procedimiento, iniciado en el año 2007, se describen diversas situaciones de emergencia en las que es necesario, por diferentes motivos, contar con un recurso de alojamiento de forma urgente. En este sentido, los Servicios Sociales de Atención Primaria establecen coordinación con el SAMUR SOCIAL, el cual puede proporcionar la prestación de alojamiento como recurso complementario y de apoyo a la actuación desarrollada desde los Servicios Sociales de los distritos. Esta prestación de alojamiento de emergencia, para los casos que así lo requieran, puede alcanzar hasta 7 días de estancia.

1.2.2. Atención en la Unidad de Trabajo Social de Zona

La UTS o Unidad de Trabajo Social de Zona de los Centros de Servicios Sociales, realiza atención social con aquellas personas derivadas de Primera Atención por precisar una atención más prolongada en el tiempo.

La intervención llevada a cabo en la UTS de Zona, está programada por medio del Diseño de Intervención Social Individual/Familiar (DIS), y en ella se aplican las prestaciones materiales de los servicios sociales, dirigidas a los menores y sus familias, a las personas mayores y a todos los sectores de población y colectivos que presentan necesidades específicas de atención social. Estos recursos constituyen un apoyo o instrumento al servicio de la intervención, junto con las prestaciones técnicas de seguimiento y acompañamiento social que el Trabajador Social de Zona, como profesional

de referencia, aplica a lo largo del proceso de intervención social en esta Unidad.

La Historia Social constituye el soporte documental básico que forma parte de los expedientes abiertos en la UTS de Zona. El volumen de expedientes o unidades familiares activas en el 2010 en las Unidades de Zona es de 161.125, cada una con su correspondiente Historia Social.

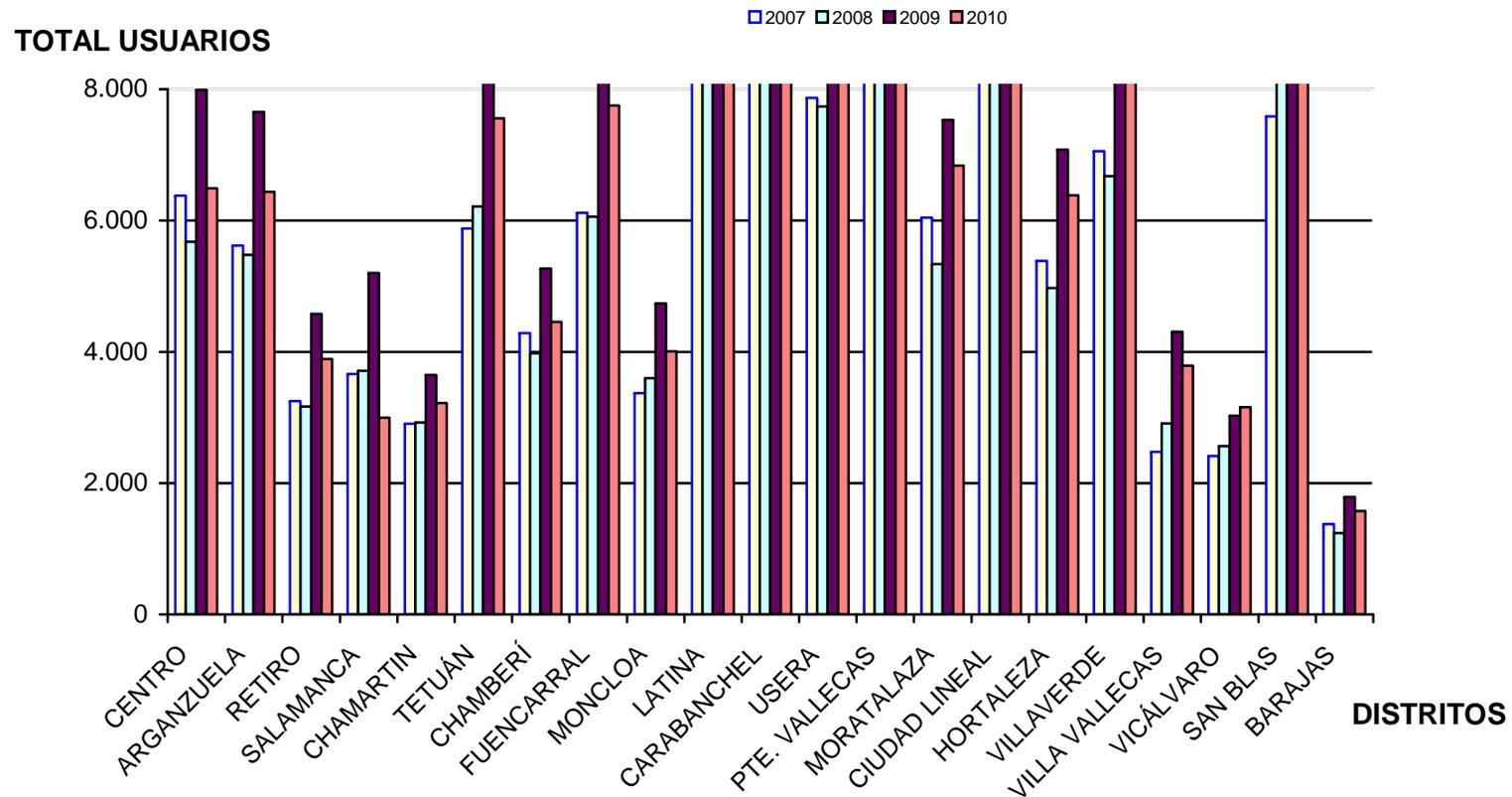
A continuación se muestra el cuadro con la distribución de expedientes activos por distrito en el 2010, así como el gráfico de su evolución en el período 2007-2010.

Por otro lado, se refleja el volumen total de usuarios incluidos en los expedientes o Historias Sociales activas en este cuatrienio que, al igual que el número de expedientes familiares, muestran una tendencia creciente.

UNIDADES FAMILIARES ATENDIDAS EN LA UTS DE ZONA
2007 – 2010

DISTRITOS	2007	2008	2009	2010
01. CENTRO	6.381	5.676	7.990	6.491
02. ARGANZUELA	5.618	5.474	7.656	6.438
03. RETIRO	3.251	3.164	4.576	3.889
04. SALAMANCA	3.660	3.713	5.200	2.996
05. CHAMARTÍN	2.905	2.924	3.648	3.220
06. TETUÁN	5.882	6.213	8.637	7.557
07. CHAMBARÍ	4.283	3.977	5.266	4.453
08. FUENCARRAL	6.120	6.060	8.654	7.750
09. MONCLOA	3.370	3.599	4.738	4.009
10. LATINA	12.779	14.558	20.181	19.230
11. CARABANCHEL	12.913	12.735	16.612	15.763
12. USERA	7.868	7.736	9.950	10.352
13. PTE. VALLECAS	13.561	13.506	19.376	16.659
14. MORATALAZ	6.046	5.333	7.534	6.837
15. CIUDAD LINEAL	9.352	9.017	13.109	11.620
16. HORTALEZA	5.385	4.969	7.081	6.383
17. VILLAVERDE	7.056	6.679	9.508	8.396
18. VILLA VALLECAS	2.477	2.910	4.304	3.789
19. VICALVARO	2.413	2.563	3.024	3.157
20. SAN BLAS	7.586	8.481	10.869	10.558
21. BARAJAS	1.376	1.242	1.789	1.578
TOTAL	130.282	130.529	179.702	161.125

EVOLUCION VOLUMEN EXPEDIENTES ACTIVOS EN LA UTS ZONA 2007-2010



A continuación se señalan los rasgos más relevantes del perfil socio-demográfico, -edad y sexo-, de las personas titulares de las Historias Sociales:

- ✓ **Edad:** Las franjas más significativas son, en primer lugar, la situada en más de 75 años, que supone el 36% del total, en segundo lugar se sitúa la de 0 a 14 años, que representa el 15% del total, situándose en tercera posición la franja de 36 a 45 años, que representa el 9%, y en cuarta posición la de 26 a 35 años, que representan el 8% del total de titulares de Historias Sociales.

- ✓ **Sexo:** Los titulares de Historias Sociales son mayoritariamente mujeres, que representan un 60%, y los hombres el 40% restante.

En cuanto a **la nacionalidad**, las personas de origen inmigrante totalizan 68.424 personas. Esta cifra incluye tanto a los titulares de Historias Sociales como a los miembros que integran las respectivas unidades familiares. Con todas ellas se ha realizado algún tipo de intervención o acompañamiento social a lo largo de 2010.

VOLUMEN TOTAL DE USUARIOS EN LA UTS ZONA 2007 - 2010

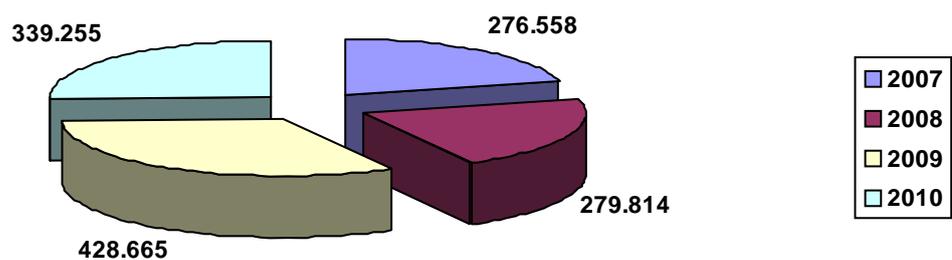
En el siguiente cuadro se presenta el volumen de usuarios incluidos en las unidades familiares o Historias Sociales de la UTS de Zona, con las que se ha realizado intervención social o se ha llevado a cabo algún tipo de actividad a lo largo del periodo 2007-2010.

El descenso del 2010 en relación al 2009 en el número de usuarios en la UTS Zona, se produce por el incremento excepcional de Historias Sociales en el 2009 (un 53% más que en el 2008), incremento que rompió al alza la

tendencia de los dos años precedentes. Los datos del 2010 retoman la línea de incremento moderado interrumpida en el 2009, por lo que, en conjunto, la tendencia del período muestra un volumen ascendente, pasando de 276.558 usuarios de Zona en el 2007 a 339.255 en el 2010, lo que representa un crecimiento en este cuatrienio de un 23%, según se refleja a continuación:

VOLUMEN TOTAL DE USUARIOS EN LA UTS ZONA 2007-2010					
AÑO	2007	2008	2009	2010	VARIACIÓN 2007-2010
TOTAL USUARIOS UTS ZONA	276.558	279.814	428.665	339.255	+ 62.697
% VARIACIÓN	Año base	+ 1%	+ 53%	- 21%	+ 23%

TOTAL USUARIOS UTS ZONA 2007 - 2010



DEMANDAS PRESENTADAS POR LAS FAMILIAS EN LA UTS-ZONA 2010

A continuación se presentan los datos más relevantes de actividad llevada a cabo con las unidades familiares con las que han trabajado los Trabajadores Sociales de Zona en el 2010, describiendo las demandas más frecuentes de los ciudadanos formuladas en esta Unidad, así como las respuestas o atenciones que con mayor frecuencia se han facilitado a las mismas. De igual modo se reflejan los datos sobre las prestaciones o servicios más utilizados.

En 2010 las demandas nuevas en la UTS de Zona alcanzan un total de 98.542 en los 21 distritos. Las más frecuentes quedan reflejadas en el cuadro siguiente:

DEMANDAS NUEVAS MÁS FRECUENTES EN LA UTS-ZONA 2010

Demanda	Nº Demandas	% S/TOTAL
1. AYUDA A DOMICILIO/ AUXILIAR DOMICILIARIO	25.651	26%
2. RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN (RMI)	15.466	16%
3. DEPENDENCIA	8.939	9%
4. CENTRO DE DÍA MAYORES MUNICIPAL	3.170	3%
5. ESCUELA INFANTIL	2.776	3%

Si bien el volumen principal de demandas nuevas se produce en la UTS de Primera Atención, existe un número, sensiblemente inferior, de nuevas demandas planteadas por las personas que se encuentran en proceso de atención en la Unidad de Zona. De este menor volumen de demanda en la Unidad de Zona se exceptúa el Servicio de Ayuda a Domicilio, que presenta un mayor número de demandas en esta Unidad (25.651), que en la de Primera Atención (21.401).

Al igual que en la UTS de Primera Atención, en el 2010 en la Unidad de Zona la demanda más frecuentes ha sido la de Ayuda a Domicilio (Auxiliar Domiciliario), seguida en segundo y tercer lugar de la solicitud de Renta Mínima de Inserción y de las demandas relacionadas con Dependencia, situándose en cuarto y quinto lugar la demanda de Centro de Día de Mayores Municipal y la solicitud de Ayuda económica para Escuela Infantil.

Estas demandas apuntan al trabajo de Zona con dos perfiles de usuarios y familias bien diferenciados: por un lado personas mayores solas o familias con mayores, que solicitan información, orientación y recursos para un mejor cuidado y atención a sus mayores, y familias cuya demanda explícita inicial se relaciona con la insuficiencia o carencia de recursos económicos, con independencia de otras necesidades o problemas sociales que puedan ser detectados y valorados como tales por los trabajadores sociales de la UTS de Zona.

En este último apartado se incluyen una gran parte de familias con menores con las que se interviene en la UTS de Zona, cuya demanda inicial suele ser de carácter económico, para cobertura de necesidades básicas, como es el caso de la demanda de la Renta Mínima de Inserción, o de petición de ayuda económica para Escuela Infantil.

ATENCIONES REALIZADAS EN LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL DE ZONA EN 2010

TOTAL DE ATENCIONES DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN	TOTAL TRAMITACIÓN NUEVAS DE PRESTACIONES Y SERVICIOS	TOTAL ATENCIONES DE SEGUIMIENTO DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL
215.878	74.543	317.888

Las atenciones o respuestas facilitadas en la Unidad de Trabajo Social de Zona abarcan un amplio abanico, estando tipificadas en tres grupos principales: las atenciones de información y orientación a usuarios sobre prestaciones y recursos, las atenciones consistentes en tramitación de prestaciones, y aquellas relacionadas con la intervención social como prestación técnica, que incluye todas las actividades de apoyo y seguimiento que lleva a cabo el trabajador social de Zona con las personas y familias en proceso de atención en esta Unidad.

En el 2010 las atenciones de información y orientación facilitadas en la UTS de Zona han sido 215.878, y las de tramitación han alcanzado un total de 74.543. Una parte importante de estas atenciones están relacionadas con las demandas más frecuentes formuladas por las familias, es decir, con prestaciones dirigidas a las personas mayores o a las personas y familias con dificultades económicas y de integración.

Destacamos por su mayor volumen el número total de atenciones llevadas a cabo en el 2010 relacionadas directamente con el proceso de intervención social, que han alcanzado la cifra de 317.888. Esta cifra incluye todas las actividades de seguimiento realizadas por los trabajadores sociales en el transcurso de la intervención social con las personas y familias atendidas en la UTS Zona.

Además, la intervención social con las familias desde la Unidad de Zona supone la aplicación del conjunto de servicios y prestaciones sociales que configuran el sistema de protección de los Servicios Sociales de Atención Primaria. El desarrollo pormenorizado y los datos de gestión de estos recursos se contienen en los capítulos de esta memoria referidos a los Programas de Atención sectoriales.

Demandas y Atenciones más frecuentes presentadas en la UTS Zona relacionadas con menores y adolescentes en el 2010

En el cuadro siguiente figuran las demandas y atenciones más frecuentes en la Unidad de Trabajo Social de Zona relacionadas con menores y adolescentes. Las atenciones que aparecen reflejadas son, además de la de Información y Orientación, la atención consistente en tramitación de alta en prestaciones y servicios.

Se trata de demandas y atenciones de las familias derivadas a la Unidad de Zona desde Primera Atención por precisar una intervención con seguimiento. Por este motivo, son demandas y atenciones de Información y Orientación adicionales a las ya registradas en la Primera Atención y que por ello presentan un menor volumen.

Es importante señalar en este punto la importancia de la intervención preventiva llevada a cabo por los profesionales de Zona en la atención a familias con menores, intervención que se articula mediante la detección, valoración e intervención con las familias que presentan dificultades, y aplicando, entre otras, las prestaciones y servicios de apoyo a la intervención que se describen en el cuadro que vemos a continuación:

**Demandas y Atenciones 2010 más frecuentes presentadas en la UTS
Zona relacionadas con menores y adolescentes**

PRESTACIÓN O SERVICIO	DEMANDAS NUEVAS EN ZONA	ATENCIONES DE INFORMACIÓN Y ORENTACIÓN NUEVAS	ATENCIONES DE TRAMITACION DE ALTA EN LA PRESTACIÓN
1. AYUDA ESCUELA INFANTIL	2.776	5.251	986
2. AYUDA COMEDOR ESCOLAR	2.104	4.017	1.149
3. TUTELA/ GUARDA MENORES	581	1.406	236
4. EDUCADOR SOCIAL	690	2.106	932
5. ACOGIMIENTO FAMILIAR MENORES	286	596	50
6. PROGRAMA QUEDAMOS SALIR CLASE	410	930	533
7. ACTIVIDADES PREVENTIVAS DE MENORES	243	589	151
8. CENTRO DE DÍA MENORES	204	471	197
9. CENTRO DE DÍA ADOLESCENTES	64	201	122
10. CENTRO DE APOYO A LA FAMILIA	144	617	126

En el 2010, las dos demandas y atenciones más frecuentes relacionadas con menores y familias son las mismas que el año anterior –Ayuda económica para Escuela Infantil, y para Comedor Escolar- y, a continuación, se sitúan las demandas y atenciones relacionadas con Educación Social, Programa Quedamos al Salir de Clase, Acogimiento Familiar de Menores, Actividades Preventivas de Menores, Centro de Apoyo a la Familia, Centro de Día de Menores y Centro de Día de Adolescentes.

La intervención con familias y menores que se lleva a cabo en la Atención Social Primaria de los 21 distritos, incluye la detección de necesidades y la valoración de las demandas planteadas por las familias, la formulación del diseño de intervención pertinente en cada caso, y el seguimiento global de la intervención por parte de los trabajadores sociales de Zona de los Centros de Servicios Sociales. Esta intervención conlleva la aplicación de diferentes recursos de apoyo, que forman parte de los programas de la Dirección General de Familia, Infancia y Voluntariado y cuyo desarrollo más pormenorizado figura en la Memoria específica de esa Dirección General.

A continuación se plasman los datos globales de atención referidos a estos recursos dirigidos a los menores y las familias, que se configuran como Programas, Servicios y Centros, así como el número de beneficiarios de los mismos. Estos datos globales aparecen además desglosados por programas y servicios por un lado y centros y espacios por otro en los cuadros subsiguientes.

TOTAL BENEFICIARIOS DE SERVICIOS Y CENTROS PARA FAMILIAS Y MENORES EN EL 2010

	FAMILIA	MENORES
SERVICIOS	2.320	7.065
CENTROS Y ESPACIOS	2.220	4.888
TOTALES	4.540	11.953

En el 2010, del total de personas atendidas en la Atención Social Primaria, se han beneficiado del conjunto de recursos dirigidos a menores y familias 4.540 familias, con un total de 11.953 menores. Estos datos se exponen a continuación.

BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS y SERVICIOS PARA FAMILIAS Y MENORES

En el presente apartado figura una síntesis de los Servicios y Centros dirigidos a menores y familias, aplicados en los Centros de Servicios Sociales de los 21 distritos en el 2010 como parte del proceso de intervención social. En los dos cuadros siguientes se desglosan las familias y los menos beneficiarios de Servicios por un lado y Centros y Espacios por otro.

SERVICIOS FAMILIAS Y MENORES 2010	FAMILIA	MENORES
Servicio de Educación Social	1.570	5.928
Servicio de Ayuda a domicilio (Menores y familia)	760	1.137
TOTALES	2.330	7.065

En el 2010, los datos de atención a través de cada uno de estos servicios, ascienden a un total de 2.330 familias atendidas con 7.065 menores. Por volumen de atención, destaca el Servicio de Educación Social con 1.570 familias y 5.928 menores atendidos. A su vez, el Servicio de Ayuda a Domicilio para menores y familias en el 2010 ha atendido a 760 familias o domicilios, beneficiándose del mismo un total de 1.137 menores.

BENEFICIARIOS DE CENTROS Y ESPACIOS PARA FAMILIAS Y MENORES

Además de los servicios descritos, existen Centros de Día, Centros residenciales y Espacios Socio-Educativos dirigidos a menores y familias, que constituyen recursos de apoyo para las familias que se encuentran en proceso de intervención en los Centros de Servicios Sociales, según se detalla en el siguiente cuadro.

CENTROS / ESPACIOS FAMILIAS Y MENORES 2010	FAMILIAS	MENORES/ JÓVENES
1 Centro de Día "Labouré". Escuela Asilo "Sotes" (Fundación)	50	57
1 Centro de Día del Distrito Centro "Rosalía Rendú"	30	44
26 Centros de Ocio y Educación para menores "Quedamos al salir de clase"	1.134	1.546
Apoyo socio – educativo y pre-laboral para adolescentes (ASPA)	454	2.428
14 Centros de Día Cruz Roja (3 a 12 años)	490	688
Recursos Residenciales para menores y familias	62	125
TOTALES	2.220	4.888

Los datos de atención en el 2010 por medio de estos recursos, totalizan 2.220 familias y 4.888 menores. El recurso de Apoyo socio – educativo y pre-laboral para adolescentes (ASPA), con 2.428 menores atendidos, es el espacio con mayor volumen de atención, seguido de los Centros de Ocio y Educación para menores "Quedamos al salir de Clase", con 1.546 menores que se ha beneficiado de este servicio.

LA ATENCION A LOS MENORES EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES A TRAVES DE LAS COMISIONES DE APOYO FAMILIAR (CAF) Y LOS EQUIPOS DE TRABAJO CON MENORES Y FAMILIA (ETMF)

La atención social a menores en el Ayuntamiento de Madrid se inicia en los Centros de Servicios Sociales y cuando se valora necesario tiene su continuidad en los Centros de Atención a la Infancia (CAI).

Las principales estructuras de coordinación en materia de protección de menores para los Centros de Servicios Sociales y los Centros de Atención a la Infancia, son: los Equipos de Trabajo con Menores y Familia (ETMF), los Consejos Locales de Atención a la Infancia y la Adolescencia y las Comisiones de Apoyo Familiar (CAF). Estos espacios de coordinación vienen determinados por *la Ley 18/1999, de 29 de abril, reguladora de los Consejos de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Comunidad de Madrid*, que dispone que, en cada uno de los distritos, se constituya un Consejo Local de Atención a la Infancia y la Adolescencia y, a su vez, que en cada uno de éstos se constituyan Comisiones de Apoyo Familiar y Comisiones de Participación de la Infancia y la Adolescencia.

El Equipo de Trabajo con Menores y Familia (ETMF).

Es un espacio técnico para la valoración de los casos notificados al Centro de Servicios Sociales y presentados principalmente por los Trabajadores Sociales de Zona, en los que se aprecie situación de riesgo o desprotección de los menores, así como para el diseño, seguimiento y revisión de los Proyectos de Apoyo Familiar (PAF).

Los participantes en las reuniones del ETMF son: Director del Centro de Servicios Sociales, Trabajador Social de Zona, Equipo del CAI, y

profesionales o miembros de la red comunitaria. Las reuniones de los ETMF tienen una periodicidad semanal o quincenal.

La Comisión de Apoyo Familiar (CAF).

Es un órgano técnico, para la valoración de las situaciones de riesgo social, desamparo o conflicto social en que puedan encontrarse los menores, así como para la coordinación y seguimiento de las actuaciones que se deriven de dichas situaciones.

Las funciones que tienen asignadas las CAF son: valoración de las propuestas de los Servicios Sociales Municipales que implican la adopción de medidas de protección, y valoración, diseño y seguimiento de los PAF de los menores con medida de protección o en conflicto social.

Los participantes en las reuniones de las CAF son: Presidencia, Jefe de Departamento de Servicios Sociales o persona en quien delegue; Secretaria, Director del CAI o persona en quien delegue; vocales de Servicios Sanitarios de Atención Primaria, Servicios de Salud Mental Servicios de Educación, Director de Residencia de Menores del Distrito, Area de Protección del Instituto Madrileño del Menor y la Familia, Agencia para la Reeducación y Reinserción del Menor Infractor; otros vocales, hasta tres, con voz pero sin voto. Las reuniones de las CAF tienen periodicidad mensual.

En el año 2010 se han celebrado en los 21 distritos un total 748 reuniones de ETMF en las que se han visto un total de 7.030 casos de menores. Asimismo, se han realizado 253 reuniones de CAF, en las que se han visto un total de 2.289 casos.

EQUIPOS DE TRABAJO CON MENORES Y FAMILIAS AÑO 2010 (ETMF)	CASOS VISTOS 7.030	TOTAL REUNIONES 748
COMISIONES DE APOYO FAMILIAR (CAF) AÑO 2010	2.289	253

Una parte de los casos de menores en intervención en los Centros de Servicios Sociales, y que han sido valorados en los ETMF, son derivados a los Centros Especializados de Atención a la Infancia (CAI's), para un tratamiento más específico. En el 2010, los 34 Centros de Servicios Sociales del municipio han derivado un total de 802 casos de menores para intervención en los CAI's, lo que supone un 53% del total de casos nuevos derivados a este dispositivo.

INTERVENCION SOCIAL CON PERSONAS MAYORES MEDIANTE RECURSOS Y PRESTACIONES EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES EN 2010.

La intervención con las personas mayores de 65 años que se lleva a cabo en la Atención Social Primaria de los 21 distritos, incluye la detección de necesidades y la valoración de las demandas planteadas por los mayores o sus familiares, la formulación del diseño de intervención pertinente en cada caso, la tramitación de los recursos y prestaciones pertinentes y el seguimiento global de la intervención por parte de los trabajadores sociales de los Centros de Servicios Sociales. Esta intervención conlleva la aplicación de prestaciones y recursos, que forman parte de los programas puestos en marcha desde la Dirección General de Mayores, y cuyo desarrollo más pormenorizado figura en la Memoria específica de esa Dirección General.

A continuación se plasman los datos globales de atención a mayores en el 2010, mediante los recursos municipales más relevantes dirigidos a las personas mayores y sus familias: Teleasistencia, Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) en la modalidad de Auxiliar Domiciliario, Comida a Domicilio, Centros de Día municipales y plazas municipales de alojamiento residencial.

BENEFICIARIOS DE PROGRAMAS Y CENTROS PARA PERSONAS MAYORES EN 2010

BENEFICIARIOS	BENEFICIARIOS				
	SERVICIOS y PROGRAMAS			CENTROS	
	TELE ASISTENCIA	SAD (Auxiliar Domiciliario)	COMIDA A DOMICILIO	CENTROS DE DIA	RESIDENCIAS MUNICIPALES
Nuevos 2010	19.069	5.349	918	2.221	32
TOTALES	98.227	49.330	2.093	7.495	208

En el 2010, del total de personas mayores atendidas en los Centros de Servicios Sociales, se han beneficiado de recursos y prestaciones municipales 157.353 mayores, de los que 27.589 han sido casos nuevos. El desglose de estos datos por servicios y programas es el siguiente: 98.227 personas son beneficiarias de Teleasistencia, 49.330 son beneficiarias del Servicio de Ayuda a Domicilio en su modalidad de Auxiliar Domiciliario, 2.093 lo son de la Comida a Domicilio, 7.495 son usuarios de Centros de Día y 208 se han beneficiado de plaza de residencia de mayores municipal.

VALORACIÓN DE PROBLEMAS Y PUNTOS FUERTES EN LA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL DE ZONA

La valoración de problemas que realiza el trabajador social de Zona, tanto al inicio de la intervención social como en el transcurso de la misma, constituye uno de los principales aspectos de su actividad profesional en la atención social a los ciudadanos. Esta valoración sirve de base para fijar los objetivos de la intervención social a llevar a cabo con las familias con las que se trabaja en esta Unidad.

En 2010 los Servicios Sociales han valorado **26.841** nuevos problemas. Los más frecuentes quedan reflejados en el siguiente cuadro.

PROBLEMAS MÁS FRECUENTES VALORADOS EN EL 2010	TOTAL	% s/ TOTAL
1. INGRESOS INSUFICIENTES PARA NECESIDADES BÁSICAS	2.764	10%
2. DERIVADOS DE ENFERMEDAD ORGÁNICA	2.000	7%
3. PARADO	1.278	5%
4. FALTA DE FORMACION PARA EL EMPLEO	1.110	4%
5. FALTA DE AUTONOMÍA PERSONAL	1.016	4%

Los problemas relacionados con las personas mayores (“situaciones derivadas de enfermedad”, “falta de autonomía personal”) determinan el mayor porcentaje del conjunto de problemas tratados con un 11%, siguen en importancia los problemas relacionados con insuficiencia de ingresos para hacer frente a las necesidades básicas, que representan un 10%, y los que se refieren al paro o el desempleo, con un 9%.

Junto con la valoración de problemas, la identificación de puntos fuertes, tanto al inicio de la intervención social, como en el transcurso de la misma, constituye un soporte fundamental para impulsar las capacidades de las personas y de las familias con las que se lleva a cabo el proceso de intervención social.

En el 2.010 se han valorado en **22.022** nuevos puntos fuertes en la UTS Zona. Los más frecuentes quedan reflejados en el siguiente cuadro:

PUNTOS FUERTES VALORADOS EN EL 2010	TOTAL	% s/ TOTAL
1. DISPONE DE APOYO FAMILIAR	3.322	15%
2. EXISTENCIA DE HABILIDADES PERSONALES	2.082	9%
3. TRABAJO / INGRESOS ESTABLES	2.018	9%
4. CAPACIDAD DE AFRONTAR DIFICULTADES	1.819	8%
5. VIVIENDA EN BUENAS CONDICIONES	1.734	8%

Los puntos fuertes valorados con mayor frecuencia por los trabajadores sociales de Zona en el 2010 pueden agruparse en tres categorías: por un lado los que aluden a la importancia de las redes de apoyo social de que disponen las personas, tanto a nivel familiar como en su entorno de convivencia más inmediato, (Ej. “Dispone de apoyo familiar”), con un 15% del total de puntos fuertes valorados, seguidos de los que hacen referencia a disponer de condiciones socio-económicas adecuadas (Ej. “Trabajo /Ingresos estables” y “Vivienda en buenas condiciones”). En un tercer grupo se sitúan los referidos al potencial para la superación y enfrentamiento de dificultades de las personas en cualquier etapa de la vida (Ej. “Existencia de habilidades personales y Capacidad de afrontar dificultades”).

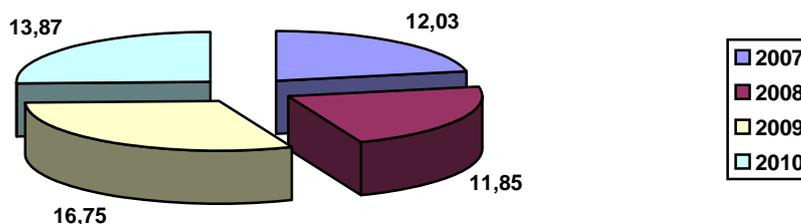
En conjunto, la categoría de puntos fuertes con un mayor peso porcentual es la referida a la importancia de disponer de apoyo familiar con 15% seguida por la de contar con vivienda en buenas condiciones y trabajo/ ingresos estables, -17% entre ambas-. Dicho en otros términos: disponer de ingresos y vivienda adecuados, y el poder contar con el apoyo de la familia, constituyen factores de protección fundamentales para prevenir y superar situaciones de crisis o de vulnerabilidad en las personas que se encuentran en proceso de atención social.

1.2.3. Tasa de cobertura de la Atención Social Primaria 2007-2010

La tasa de cobertura mide la frecuentación de la atención en los servicios sociales por parte de la población. En el año 2010, la tasa de cobertura total en la Atención Social Primaria en la ciudad de Madrid ha sido del 13,87%. En el cuadro y el gráfico siguientes se refleja la evolución de la tasa de cobertura en el período 2007-2010.

AÑOS	2007	2008	2009	2010
POBLACIÓN	3.187.062	3.238.208	3.273.006	3.284.110
PERSONAS ATENDIDAS	383.487	383.852	548.379	455.442
TASA DE COBERTURA	12,03%	11,85%	16,75%	13,87%

TASA DE COBERTURA ATENCION SOCIAL PRIMARIA 2007-2010



1.2.4. Prestaciones sociales de carácter económico

Las prestaciones sociales de carácter económico constituyen un instrumento de apoyo para la intervención social en los Centros de Servicios Sociales.

La ley de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid (*Ley 11/2003 de 27 de marzo*), define estas ayudas como “*apoyo a la integración social... para paliar situaciones transitorias de necesidad o garantizar mínimos de subsistencia*”, clasificándolas en prestaciones económicas de renta mínima de inserción, ayudas económicas de emergencia social y ayudas económicas temporales “*para apoyar procesos de integración y desarrollo personal*” (art. 17).

En el año 2010, y de acuerdo a la Ordenanza que regula estas ayudas en el Ayuntamiento de Madrid, se han tramitado en la Atención Social Primaria de los 21 distritos, prestaciones económicas periódicas, de carácter puntual y de emergencia social, por un total de 5.152.463,29 €. Las personas beneficiarias de estas ayudas en el 2010 son 7.253.

Las ayudas económicas de emergencia social incluyen pagos para cobertura de necesidades básicas de alojamiento y alimentación y otros que contribuyan a paliar situaciones de crisis personal o familiar, así como a favorecer la integración social; las ayudas periódicas incluyen ayuda para Comedor de personas mayores, para Escuela Infantil y para Comedor Escolar, y por último las ayudas puntuales se destinan a Actividades Preventivas con Menores y a Pequeños Arreglos en Vivienda habitual.

En el 2010 el mayor volumen de gasto corresponde a las prestaciones económicas periódicas, que representan un 41% del total, seguida de las ayudas de emergencia social, con un 36% y por último se sitúan las ayudas puntuales, con un 22%.

En los dos cuadros siguientes se presentan los datos globales de gestión de estas ayudas en el 2010: en primer lugar, aparecen las ayudas desglosadas por bloques de contenidos con su correspondiente importe y, a continuación, se presenta el cuadro de los 21 distritos con el importe total de cada una de tres categorías de las ayudas gestionadas – periódicas, puntuales y de emergencia -, así como el número de personas beneficiarias de las mismas por distrito.

CONTENIDO DE LAS PRESTACIONES SOCIALES DE CARACTER ECONOMICO 2010

PRESTACIONES SOCIALES DE CARÁCTER ECONOMICO	2007		2008		2009		2010	
	IMPORTE (€)	% S/ TOTAL	IMPORTE (€)	% S/ TOTAL	IMPORTE (€)	% S/ TOTAL	IMPORTE (€)	% S/ TOTAL
AYUDAS PERIÓDICAS (Comedor Mayores, Escuelas Infantiles, Comedor Escolar)	2.114.362,98	40,78	2.009.303,01	41,13	2.022.776,04	39,26	2140537,53	41,22
AYUDAS PUNTUALES (Actividades preventivas, Alojamiento)	1.403.316,96	27,07	995.171,87	20,37	1.142.919,49	22,18	1154061,12	22,23
AYUDAS EMERGENCIA (Pago vivienda, hostales, Necesidades básicas, alojamiento temporal mayores)	1.666.975,03	32,15	1.880.347,21	38,50	2.081.136,89	38,56	1897674,58	36,55
TOTAL	5.184.655,32	100%	4.884.822,09	100%	5.246.832,42	100%	5.192.273,23	100%

**DISTRIBUCIÓN TERRITORIAL PRESTACIONES SOCIALES DE
CARACTER ECONÓMICO 2010**

DISTRITO	IMPORTE AYUDAS PERIÓDICAS	IMPORTE AYUDAS PUNTUALES	IMPORTE AYUDAS EMERGENCIA	TOTAL IMPORTE AYUDAS €	TOTAL BENEFI CIARIOS
CENTRO	91162,95	39552,86	304230,17	434.945,98	358
ARGANZUELA	18030,00	28113,00	7723,00	53.866,00	130
RETIRO	88863,38	10306,00	22721,52	121.890,90	164
SALAMANCA	30633,75	8439,33	31414,22	70.487,30	75
CHAMARTÍN	44325,82	8161,00	63245,91	171.174,03	136
TETUÁN	273748,00	8508,00	136844,00	449.669,00	340
CHAMBERÍ	82153,82	39077,00	71550,03	155.618,27	154
FUENCARRAL	132979,94	38101,40	137100,74	374.499,87	279
MONCLOA	80957,72	110068,37	54915,48	152.849,13	320
LATINA	76862,99	58229,79	67272,86	275.975,70	305
CARABANCHEL	270758,30	69430,30	113926,12	752.386,81	438
USERA	110122,05	70345,30	414834,39	223.174,74	608
P. VALLECAS	49807,02	205606,00	85953,90	341.366,92	435
MORATALAZ	207705,40	78223,75	26459,03	312.388,18	320
C. LINEAL	77913,28	198380,97	39158,24	315.452,49	467
HORTALEZA	40799,05	34535,95	14652,32	89.987,32	107
VILLAVERDE	202510,75	5538,23	154557,82	362.606,80	732
V. VALLECAS	54658,49	47156,42	18941,57	120.756,48	168
VICÁLVARO	30210,17	23645,39	44210,68	98.066,24	131
SAN BLAS	112992,81	99046,47	25115,89	237.155,17	426
BARAJAS	63341,84	9399,00	5215,06	77.955,90	83
TOTAL	2140537,53	1154061,12	1897674,58	5.192.273,23	6.233

1.2.5. Actividades Grupales y Comunitarias

Los Servicios Sociales de los 21 distritos organizan actividades grupales y comunitarias que vienen a complementar la atención individual y familiar que se lleva a cabo en los Centros de Servicios Sociales.

GRUPOS DE USUARIOS REALIZADOS EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE LOS 21 DISTRITOS

En los grupos se trabaja desde una perspectiva de prevención y de integración, realizándose con objetivos de acogida, de adquisición de habilidades sociales, de promoción personal y de apoyo socio-educativo.

A continuación, se plasma de manera sintética el total de grupos realizados, clasificados según población destinataria.

AÑO	GRUPOS Y POBLACIÓN DESTINATARIA								
	Nº GRUPOS	MAYORES	IMENORES	FAMILIA	ADULTOS	MUJER	INMIGRANTES	MINORIAS ETNICAS	SALUD MENTAL
2009	458	139	97	51	38	63	50	9	11
2010	549	201	105	69	43	75	46	2	8

En el 2010, se han realizado un total de 549 grupos con personas usuarias de los Servicios Sociales de Atención Primaria, lo que supone un incremento en números absolutos de 91 grupos más que en el año anterior. El total de personas participantes en los 549 grupos es de 10.112. La población destinataria abarca todos los grupos de edad: menores, adultos, mayores, así como sectores y colectivos específicos tales como mujer, inmigrantes, minorías étnicas y salud mental.

ACTIVIDADES INFORMATIVAS Y DE PREVENCIÓN REALIZADAS CON USUARIOS DE LOS SERVICIOS SOCIALES DISTRITALES EN 2010

En el siguiente cuadro figura una síntesis de las actividades informativas y de prevención que se llevan a cabo en los Servicios Sociales de los distritos, realizados en colaboración con otras Áreas municipales e Instituciones, y clasificadas por contenidos y perfil de la población destinataria.

CONTENIDO DE LA ACTIVIDAD	DESTINATARIOS / Nº DE ACTIVIDADES EN 2010						
	Mayores	Adultos	Menores/ Jóvenes	Familia	Mujer	Inter - generacion al	Población Inmigrante
1. Información/ Formación Pre-laboral	0	42	327	92	237	19	130
2. Información nuevas tecnologías	208	41	96	0	0	0	0
3. Prevención Salud	2.501	82	400	42	415	101	93
4. Habilidades Sociales	105	49	101	204	305	207	301
5. Lúdico-cultural	705	37	21	0	25	25	7
6. Intercultural	52	83	304	0	39	19	18
7. Socio-educativo	9	49	68	42	54	27	73
8. Actos culturales	825	29	1.044	36	18	273	10
9. Igualdad	22	45	0	0	304	41	0
10. Prevención Menores/jóvenes	0	0	594	0	0	21	0
11. Atención dependencia	792	415	0	114	15	0	0
TOTALES	5.219	872	2.955	530	1.412	733	632

Estas actividades están organizadas, bien directamente por los Servicios Sociales o en colaboración con otros servicios municipales (Educación, Salud, Seguridad, etc.), o con entidades de la iniciativa social, en el marco de campañas de información, de sensibilización o de actos culturales.

VOLUNTARIADO QUE COLABORA HABITUALMENTE EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE LOS DISTRITOS

En los programas sociales que se llevan a cabo en los Servicios Sociales de los distritos, colaboran personas voluntarias que realizan diferentes actividades de apoyo, tanto con menores como con las personas mayores.

En el 2010, el número total de personas voluntarias habituales ha sido de 1.351, siendo los que colaboran con actividades dirigidas a los mayores los que presentan el volumen más importante. Hay que destacar que la promoción y organización de este personal voluntario, básicamente personas mayores, es llevada a cabo por los Servicios Sociales de cada distrito. En el cuadro siguiente se refleja el perfil de los voluntarios y de la población destinataria de sus actividades:

PERFIL VOLUNTARIADO DISTRITOS 2010	POBLACIÓN DESTINATARIA			TOTAL VOLUNTARIOS
	ADULTOS	MENORES/ JÓVENES	MAYORES	
PROPIO	242	40	1045	1328
OTRAS INSTITUCIONES	15	3	6	23
TOTAL	257	43	1051	1.351

CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCION PRIMARIA DE LOS 21 DISTRITOS

Además de los programas generales de atención social de ámbito municipal, presupuestados desde el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, los Servicios Sociales de los distritos gestionan el presupuesto asignado desde las Juntas de Distrito correspondientes. Con cargo a este presupuesto, cada distrito complementa la cobertura de los programas sociales generales, mediante la contratación de servicios que den respuesta a necesidades específicas detectadas en cada territorio.

En el 2010, los Servicios Sociales de Atención Primaria de los 21 distritos, con cargo al presupuesto asignado a los respectivos Departamentos de Servicios Sociales, han gestionado contratos de prestación de servicios por un importe global de **14.260.395,97 €**

Contenido objeto del contrato	IMPORTE TOTAL 2009	%	IMPORTE TOTAL 2010	%
ANIMACION SOCIOCULTURAL DE MAYORES	3.085.532	27,5	3113.812,92	21,8
COMEDOR DE MAYORES	506.396	4,5	523.777,24	3,7
HABILIDADES PRE-LABORALES	144.082	1,3	554.587,25	3,9
HABILIDADES SOCIALES	1.641.365	14,6	941.015,54	6,6
IGUALDAD	85.557	0,8	335.950,93	2,4
ACTIVIDAD INTERCULTURAL	115.047,95	1,0	373.630,10	2,6
INTERVENCION COMUNITARIA	457.284,22	4,1	2.107.556,01	14,8
LUDICO -CULTURAL	1.120.673,17	10,0	1.478.345,51	10,4
PREVENCION MENORES/JOVENES	3.664.592,57	32,7	3.403.755,34	23,9
PREVENCION SOCIO-SANITARIA	375.049,73	3,3	1.071.542,79	7,5
ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	17.626,45	0,2	356.422,35	2,5
TOTAL	11.213.206,62	100%	14.260.395,97	100%

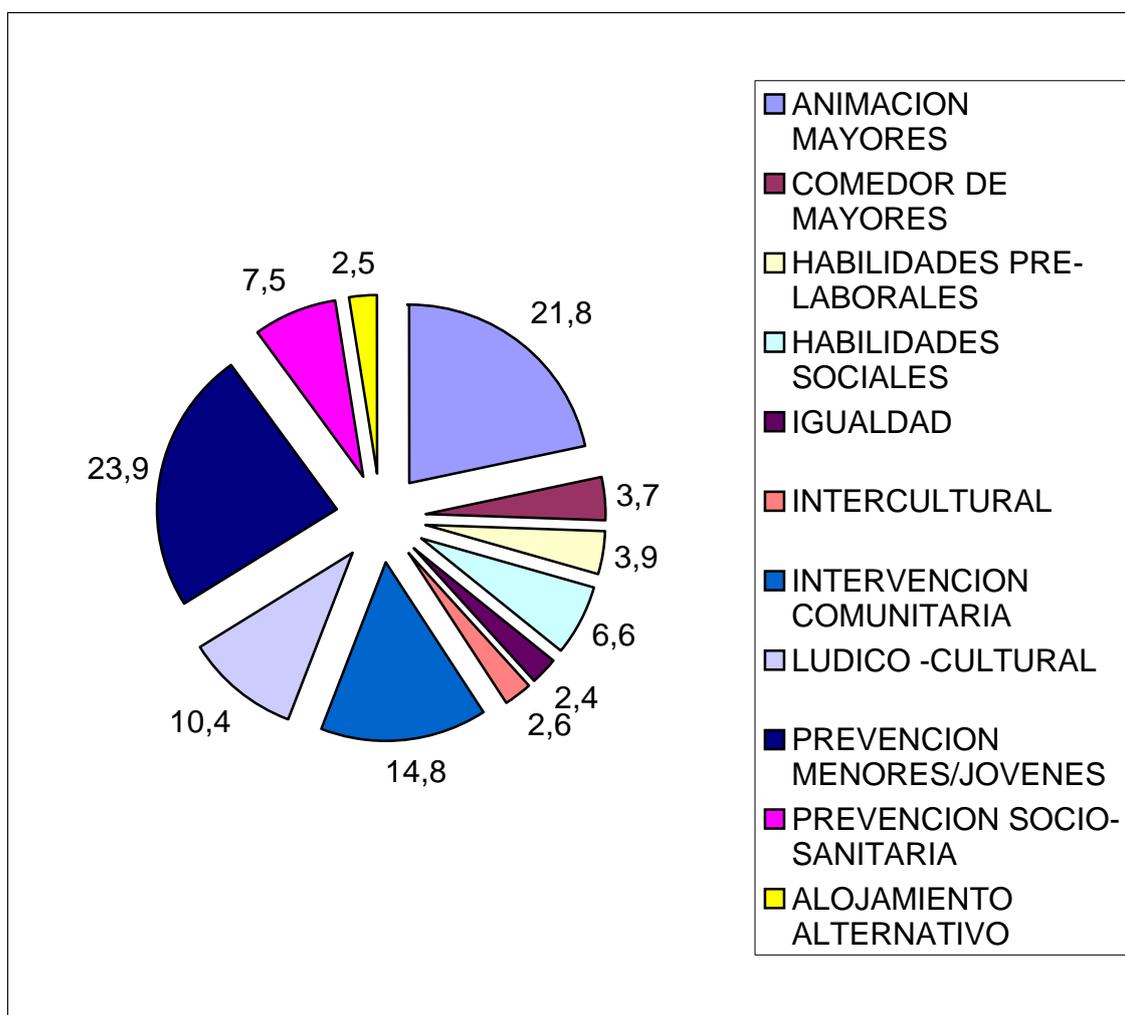
Según su volumen presupuestario, podemos agrupar estos contratos de la forma siguiente: en primer lugar, con un 23,9% del presupuesto, se sitúan los contratos para realización de proyectos de prevención dirigidos a menores y jóvenes; en segundo lugar los dirigidos a los mayores con dos contenidos: en primer lugar la animación socio-cultural de los centros municipales de mayores, con un 21,8% del presupuesto, y en segundo lugar, con un 3,7%, los comedores de mayores.

En tercer lugar se encuentran los contratos para intervención comunitaria con un 14,8 %, del presupuesto de estos contratos, seguidos en cuarto lugar por los contratos para la promoción de habilidades sociales y pre-laborales que, en conjunto, representan un 10,5% del presupuesto. En quinto lugar, con un 10,4% del presupuesto, se sitúan las actividades lúdico-culturales para promoción de la convivencia, y en sexto lugar aparecen los contratos para realización de actividades preventivas de carácter socio-sanitario, con un 7,5 % del presupuesto.

Por último, con un 2,4% del presupuesto, están los contratos para proyectos y actividades relacionadas con promoción de la igualdad de género.

A continuación se plasma en un gráfico la clasificación de contratos según los contenidos objeto de los mismos, seguido del cuadro que refleja el número y volumen presupuestario de estos contratos por distritos.

CONTENIDO DE LOS CONTRATOS DE PRESTACION DE SERVICIOS EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCION PRIMARIA DE LOS 21 DISTRITOS EN 2010



**NUMERO E IMPORTE DE LOS CONTRATOS DE PRESTACIÓN DE
SERVICIOS REALIZADOS POR LOS SERVICIOS SOCIALES DE
ATENCIÓN PRIMARIA DE LOS 21 DISTRITOS 2009-2010**

DISTRITOS	Nº DE CONTRATOS 2009	IMPORTE TOTAL 2009	Nº DE CONTRATOS 2010	IMPORTE TOTAL 2010
01. CENTRO	18	1.618.663,00 €	11	1.604.753,00 €
02. ARGANZUELA	18	314.087,00 €	12	137.618,83 €
03. RETIRO	16	257.122,00 €	11	113.750,57 €
04. SALAMANCA	10	261.337,11 €	8	105.436,92 €
05. CHAMARTÍN	14	219.146,00 €	14	209.236,00 €
06. TETUÁN	11	958.353,10 €	14	932.336,99 €
07. CHAMBERÍ	10	201.456,00 €	8	196.260,00 €
08. FUENCARRAL	9	227.198,00 €	12	507.076,00 €
09. MONCLOA	27	655.715,27 €	25	700.865,71 €
10. LATINA	5	927.241,00 €	4	977.140,00 €
11. CARABANCHEL	8	572.565,00 €	11	1.861.626,00 €
12. USERA	7	641.998,09 €	7	743.705,59 €
13. PTE VALLECAS	19	844.509,80 €	19	943.416,62 €
14. MORATALAZ	12	275.438,10 €	12	464.991,94 €
15. CIUDAD LINEAL	24	1.071.637,00 €	18	1.033.742,66 €
16. HORTALEZA	22	846.699,96 €	29	1.001.064,00 €
17. VILLAVERDE	2	88.000,00 €	7	1.392.137,67 €
18. VILLA VALLECAS	3	458.892,21 €	5	486.108,95 €
19. VICÁLVARO	12	411.574,00 €	10	447.468,00 €
20. SAN BLAS	11	177.309,00 €	14	188.768,30 €
21. BARAJAS	9	184.265,00 €	10	212.892,22 €
TOTAL	267	11.213.206,64 €	261	14.260.395,97 €

1.2.6. Informes Municipales de Inserción Social para Tramitación de Residencia Temporal de Personas Extranjeras por Razones de Arraigo Social

Desde el 7 de febrero del 2005, fecha de entrada en vigor del Real Decreto 2393/2004, que aprobó el Reglamento de ejecución de la Ley Orgánica 4/2000 sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España, y en el que se contempla la posibilidad de la obtención de “la residencia temporal por circunstancias excepcionales”, los Servicios Sociales de Atención Primaria realizan los “Informes municipales de Inserción social por razones de arraigo”, como parte del procedimiento de tramitación de los expedientes de solicitud de residencia temporal por razones de arraigo social.

De conformidad con los artículos 31.1,4 y 4 de la Ley Orgánica y el 45.2b) de su Reglamento, podrá concederse autorización de residencia por razones de arraigo al trabajador extranjero que acredite la permanencia continuada en España durante un periodo mínimo de tres años, siempre que reúna los requisitos que a continuación se exponen:

- 1) *Carecer de antecedentes penales en España y en su país de origen o de anterior residencia, siempre que se trate de delitos tipificados como tales en el ordenamiento español.*
- 2) *No tener prohibida la entrada en España, y no figurar como rechazable en el marco territorial de los Estados miembros del Espacio Schengen.*
- 3) *Contar con un contrato de trabajo firmado por él mismo y por el empresario en el momento de la solicitud, cuya duración no sea inferior a un año.*

- 4) *Presentar un informe que acredite su inserción social emitido por el Ayuntamiento donde tenga su domicilio habitual.*

El contenido del Informe Municipal de Inserción Social contempla los siguientes aspectos: tiempo de permanencia del interesado en el municipio, los medios de vida con los que cuenta, grado de conocimiento de la lengua castellana, la inserción en las redes sociales de su entorno, los programas de inserción laboral de instituciones públicas y privadas en los que haya participado, y cuantas otras circunstancias para determinar su grado de arraigo en el país.

Durante el año 2010 los Servicios Sociales municipales han realizado información y orientación a un total de 37.462 personas extranjeras en relación a la regularización de su situación en virtud del Arraigo Social.

Esta información y orientación se ha llevado a cabo tanto de manera individual como mediante grupos informativos desarrollados en los Centros de Servicios Sociales.

En el 2010, el número de informes de inserción social por razones de arraigo social emitidos por los Centros de Servicios Sociales, asciende a un total de 17.593, lo que supone un incremento de un 25% (3.539 informes más) con respecto el año 2009.

1.2.7. Informes sociales de Entorno en relación a la aplicación de la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia

Con fecha 14 de diciembre de 2006 se aprobó la Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de

Dependencia, mediante la que se crea el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, que responderá a una acción coordinada entre la Administración General del Estado y de las Comunidades Autónomas (CCAA), y con la participación, en su caso, de las Entidades locales.

En el marco del citado Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, la Ley establece la competencia de las CCAA para determinar los órganos de valoración de la Situación de Dependencia y para dictar las resoluciones de reconocimiento o, en su caso, denegación de la misma y en las que se fijarán los servicios o prestaciones que corresponden al solicitante, según el grado o nivel de dependencia reconocido.

Tanto en la Orden 2176/2007, de 6 de noviembre como en la Orden 2386/2008, de 17 de diciembre, la Comunidad de Madrid encomienda a los Servicios Sociales Municipales la recepción y registro de solicitudes y de la documentación exigida; efectuar los requerimientos que procedan para la subsanación de las solicitudes presentadas; elaborar los informes sociales sobre el entorno en el que vive la persona interesada y remitir los expedientes al órgano competente par su resolución, además de emitir cuantos informes le sean solicitados por el órgano competente dentro del marco del procedimiento.

Los Servicios Sociales de Atención Primaria informan y orientan a los ciudadanos, para facilitarles el ejercicio de sus derechos, sobre los distintos aspectos relacionados con las solicitudes de reconocimiento de su situación de dependencia. Además de la información y orientación inicial, llevan a cabo tareas de apoyo y acompañamiento social con aquellas personas que, por su situación de vulnerabilidad, se encuentren en especial dificultad para poder llevar a cabo los trámites necesarios para el reconocimiento de su situación de dependencia.

En el siguiente cuadro se plasman los datos más relevantes referidos a la aplicación de la Ley de Dependencia en los Servicios Sociales de Atención Primaria en el 2010

APLICACIÓN LEY DEPENDENCIA	NUMERO DEMANDAS	ATENCIONES DE INFORMACIÓN Y ORIENTACION	EMISIÓN DE INFORMES SOCIALES DE DEPENDENCIA
	12.333	57.493	25.687

A diciembre de 2010, el número de demandas relacionadas con la Ley de Dependencia han sido de 12.333 y las atenciones de información y orientación facilitadas han sido de 57.493 de las que 31.037 se han proporcionado en la Unidad de Primera Atención y 26.456 en la de Zona. A su vez, el número de informes sociales de dependencia, realizados a personas solicitantes de la valoración de dependencia, asciende a 25.687. Estos datos nos muestran la especial incidencia que ha tenido en los Centros de Servicios Sociales la atención social en función de la Ley de Dependencia.

1.2.8. Ordenanza Municipal por la que se regula el acceso al Servicio de Ayuda a Domicilio para mayores y/o personas con discapacidad en la modalidad de atención personal y atención domestica, de Centros De Día, propios o concertados, y Centros Residenciales para mayores del Ayuntamiento de Madrid.

Durante el período 2008-2010 el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales ha trabajado en la elaboración de la normativa municipal que regula el acceso y tramitación administrativa a los Servicios de Ayuda a Domicilio para mayores y/o personas con discapacidad, en la modalidad de

atención personal y atención doméstica, de Centros de Día, propios o concertados, y Centros Residenciales, para mayores del Ayuntamiento de Madrid.

Durante el primer trimestre se ultimaron los aspectos referidos a la valoración técnica de la necesidad de los posibles usuarios de estos servicios.

Por Acuerdo del Pleno del Ayuntamiento de Madrid de 29 de julio de 2009 se aprueba la Ordenanza municipal por la que se regula el acceso a los servicios de Ayuda a Domicilio para mayores y/o personas con discapacidad en la modalidad de atención personal y atención doméstica, de Centros de Día, propios o concertados, y Centros Residenciales, para mayores, del Ayuntamiento de Madrid.

Esta Ordenanza se publicó el 7 de agosto de 2009 en el Boletín Oficial del Ayuntamiento (BAM, en adelante), y entró en vigor el 1 de octubre.

Por todo ello, y para garantizar una correcta puesta en funcionamiento de la misma, en el 2010 se han llevado a cabo las siguientes acciones dirigidas al personal de Servicios Sociales de Atención Primaria:

1.- Formación sobre el Cálculo de la Renta Mensual Per Cápita (RMPC)

En el primer semestre del 2010, y dando continuidad a la formación sobre la aplicación de la Ordenanza de acceso a las prestaciones municipales para mayores y personas con discapacidad, se impartió un módulo formación sobre la aplicación del baremo de RMPC a la totalidad de plantilla de los servicios sociales de Atención Primaria de los 21 distritos. Esta formación,

llevada a cabo por parte de técnicos de la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia, se impartió en un total de 18 sesiones, 16 en horario de mañana y 2 en turno de tarde, con una duración total de .45 horas.

Metodología empleada: Exposición teórica acompañada de trabajo sobre casos prácticos, con apoyo de proyección en power-point. La documentación utilizada se envió posteriormente por correo electrónico a todos los asistentes.

2- Seguimiento presencial de la aplicación de la Ordenanza en los Distritos

Con el fin de prestar apoyo para garantizar la correcta aplicación de la Ordenanza Municipal, en el 2010 se han llevado a cabo un total de 57 reuniones de seguimiento presencial en los Centros de Servicios Sociales, mediante dos equipos de técnicos de la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia.

1.2.9. Renta Mínima de Inserción

El 1 de enero de 2002 entró en vigor la ley 15/2001 de Renta Mínima de Inserción (RMI) de la Comunidad de Madrid. El objeto de la ley fue implantar en el ámbito de la Comunidad de Madrid una nueva prestación económica, dirigida a garantizar unos ingresos mínimos en aquellas unidades de convivencia con insuficiencia o ausencia de recursos económicos.

El texto de la ley 15/2001 remitía el desarrollo de algunos de sus contenidos a un posterior desarrollo reglamentario de la misma. El 14 de agosto de

2002, el B.O.C.M. publicó el Decreto 147/2002 de 1 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de la RMI.

Por otro lado, además de la prestación económica, la Ley recoge una serie de medidas para la inserción de las personas en riesgo o situación de exclusión. Entre dichas medidas se encuentran:

- Los apoyos personalizados para la inserción laboral y social de cualquier ciudadano que lo solicite.
- Los proyectos de integración, siendo éstos actividades organizadas dirigidas a la promoción personal y social de un grupo de personas en situación o riesgo de exclusión.
- Los planes contra la exclusión social.

En cuanto al procedimiento para el reconocimiento de la prestación, el art. 74 del citado Reglamento dispone que corresponda a los Ayuntamientos de la Comunidad de Madrid, el ejercicio de las siguientes competencias:

- La tramitación administrativa de la prestación económica de la RMI, en sus fases de iniciación e instrucción del procedimiento.
- La prestación de los servicios de apoyos personalizados previstos en la Ley.
- El seguimiento de la participación de las personas incluidas en los Programas Individuales de Inserción.
- La cooperación con el Gobierno Regional en la aplicación de las medidas contempladas en la Ley y en su Reglamento.

Los datos de gestión de la Renta Mínima de Inserción durante 2010, en los Centros de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid se exponen a continuación.

FINANCIACIÓN RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN: APORTACIÓN DE LA COMUNIDAD DE MADRID DURANTE 2010

En el 2010, el importe de la prestación económica periódica de la Renta Mínima de Inserción, correspondiente a los beneficiarios residentes en el municipio de Madrid, ascendió a 40.651.457,78 €.

A su vez, el presupuesto aplicado en el 2010 de los proyectos de inserción subvencionados para el municipio asciende a 2.088.032,23 €, según aparece en el siguiente cuadro:

FINANCIACION RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN EN 2010	
Presupuesto prestación económica periódica municipio de Madrid	40.651.457,78*
Presupuesto proyectos de integración	2.088.032,23 €

* Esta cantidad incluye 1.972.918,99 € correspondiente a la prestación periódica de la RMI para personas sin Hogar, incluidos en el Convenio con las Entidades RAIS y REALIDADES.

PRESTACIÓN ECONÓMICA PERIÓDICA

A diciembre de 2010, el número de perceptores de la Renta Mínima de Inserción en el municipio de Madrid ha sido de 7.282, según figura a continuación.

PERCEPTORES RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN (RMI) 2007-2010				
AÑO	2007	2008	2009	2010
Total perceptores	6.433	6.381	7.282	8.677*

* En esta cifra se incluyen los perceptores de Renta Mínima en los 21 distritos y las personas sin hogar

DISTRIBUCIÓN POR COMPOSICIÓN FAMILIAR DE LAS FAMILIAS PERCEPTORAS DE LA RMI EN MADRID A DICIEMBRE 2010

En la composición familiar de los perceptores de Renta Mínima en el 2010 destacan las personas solas (32,51%), las parejas con menores (30,32%), y adultos sin pareja y con menores (26,80%).

TIPO DE FAMILIA	Nº	%
PERSONAS SOLAS	2.821	32,51
ADULTO SIN PAREJA CON MENORES	2.325	26,80
ADULTO SIN PAREJA CON OTROS NO MENORES	175	2,02
PAREJA SOLA	290	3,34
PAREJA CON MENORES	2.631	30,32
PAREJA CON OTROS NO MENORES	413	4,76
OTROS	22	0,25
TOTAL	8.677	100

DISTRIBUCIÓN PERCEPTORES DE LA RMI POR DISTRITOS 2010

DISTRITOS	ALTAS	EXTINCIONES	FAMILIAS PERCEPTORAS DICIEMBRE 2010	FAMILIAS SUSPENDIDAS DICIEMBRE 2010	IMPORTE NÓMINA	% DISTRI TAL
CENTRO	247	68	505	11	2.206.694,92	5,71%
ARGANZUELA	83	13	122	3	509.086,47	1,32%
RETIRO	26	8	43	0	168.988,42	0,44%
SALAMANCA	56	11	63	2	251.797,04	0,65%
CHAMARTÍN	50	23	99	1	438.607,50	1,13%
TETUÁN	274	61	445	4	1.915.540,38	4,95%
CHAMBERI	71	13	98	2	390.881,16	1,01%
FUENCARRAL- EL PARDO	145	33	247	5	1.034.924,87	2,68%
MONCLOA- ARAVACA	66	24	177	2	775.854,96	2,01%
LATINA	249	49	567	5	2.903.941,09	7,51%
CARABANCHEL	459	73	945	9	4.435.722,23	11,47%
USERA	319	78	816	10	4.017.860,25	10,39%
PUENTE DE VALLECAS	542	149	1.601	15	7.739.067,19	20,01%
MORATALAZ	114	25	335	3	1.637.688,57	4,23%
CIUDAD LINEAL	89	35	181	3	798.503,54	2,06%
HORTALEZA	66	20	189	1	836.533,42	2,16%
VILLAVERDE	314	35	486	5	2.192.792,41	5,67%
VILLA DE VALLECAS	174	36	559	10	2.796.555,29	7,23%
VICÁLVARO	128	24	375	7	1.753.379,49	4,53%
SAN BLAS	155	32	340	4	1.595.927,73	4,13%
BARAJAS	22	6	56	0	278.191,86	0,72%
TOTAL MADRID	3.649	816	8.249*	102	38.678.538,79	100%

* En esta cifra no se incluyen las personas sin hogar.

PROYECTOS RMI DE INTEGRACIÓN SOCIAL 2007-2010

PROYECTOS RENTA MÍNIMA INSERCIÓN		
INDICADORES	2006 - 2007	2008 - 2010
Nº de proyectos subvencionados	74	69
Nº de participantes	3.348	3.294

SERVICIO DE MENSAJERÍA

Como en años anteriores, durante 2010 el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales ha contado con un Servicio de Mensajería para garantizar la mayor celeridad posible en el transporte de documentos de tramitación de la RMI desde los Servicios Sociales de los distritos a la Comunidad de Madrid.

La prestación del Servicio durante 2010 ha estado realizada por una empresa contratada al efecto, cuyo cometido ha sido la recogida y entrega de la documentación RMI en los 21 distritos, la Comunidad de Madrid y el Área de Familia y Servicios Sociales del Ayuntamiento.

Los datos del Servicio de Mensajería en 2010 figuran en el cuadro siguiente:

SERVICIO DE MENSAJERIA PARA LA RMI

MENSAJERÍA RMI 2009-2010		
INDICADORES	2009	2010
Horas empleadas	953 horas	1.032
Importe Total	11.994 €	13.217 €

COMISION DE VALORACIÓN DE LA RENTA MINIMA DE INSERCION

Durante 2010 los técnicos de la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia, responsables de la coordinación de esta prestación en el municipio, han asistido a las reuniones de la Comisión de Valoración de la Renta Mínima de Inserción, convocadas por el Servicio de Prevención de la Exclusión y Rentas Mínimas de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, con el fin de realizar seguimiento de la gestión de dicha prestación.

A lo largo de 2010, se ha participado en un total de 5 reuniones de esta Comisión.

1.2.10. Programas de Minorías Étnicas

El Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid tiene, entre sus competencias, garantizar la prestación de los servicios sociales de atención primaria, así como la atención específica a aquellos sectores de población en situaciones de desprotección social y exclusión, a través de medidas adecuadas a las necesidades y problemática de cada colectivo.

Asimismo, la Ley 11/2003, de 27 de marzo, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid, establece en el art. 9.j que el sistema público de Servicios Sociales tiene entre sus funciones, la protección de los derechos de las minorías, implantando las medidas de refuerzo necesarias para facilitar su acceso normal a los recursos ordinarios.

Cabe destacar que en el Municipio de Madrid habita una población de etnia gitana que se cifra entre 45.000 y 50.000 personas. Su estructura es muy heterogénea, tanto en su situación social como en sus comportamientos y composición.

Ello requiere de una atención e intervención compleja, en la que se contemplen una serie de variables culturales y formas de vida que, junto con las necesidades detectadas, conformen una estructura de atención estable.

Actualmente desde el Área de Familia y Servicios Sociales se tienen suscritos tres convenios para realizar intervención con la población gitana residente en la ciudad de Madrid. Uno de ellos está dirigido a la población que sufre un proceso mayor de exclusión, es decir, aquellas personas que se encuentran en los núcleos chabolistas y en los barrios de tipología especial y población realojada en viviendas en altura. Se trata del Convenio “Encomienda de Gestión” firmado entre el Ayuntamiento de Madrid y el Instituto de Realojamiento e Inserción Social (IRIS).

Otro de los Convenios firmados tiene el fin de llevar a cabo el acompañamiento y atención social al colectivo de población gitana residente en los 21 distritos de la ciudad de Madrid, con el objetivo de propiciar procesos de integración y normalización. Se trata del Convenio firmado con la Fundación Secretariado Gitano (FSG).

Además, desde el año 2005, se tiene firmado un protocolo de colaboración del Ayuntamiento de Madrid con la delegación de Madrid de la Federación de Asociaciones Culturales Cristianas de Andalucía (FACCA). Este Convenio no supone aportación económica.

1.2.10.1.- Convenio Excmo. Ayuntamiento de Madrid y el Instituto para el Realojamiento de Integración Social (IRIS).

En el año 1980, el Ayuntamiento de Madrid, la Comunidad de Madrid y la Delegación de Gobierno de esta Comunidad, suscribieron un convenio por el que se creó el Consorcio de la Población Marginada. En mayo de 1998, el Consejo de Administración de dicho Consorcio, aprobó por unanimidad su disolución, liquidación y extinción quedando como únicas entidades el Ayuntamiento de Madrid y la Comunidad de Madrid.

En 1998, la Asamblea de Madrid aprobó la Ley 16/1998 de 27 de octubre, de creación del Instituto de Realojamiento e Integración Social (IRIS).

Dada la situación de exclusión social en la que se encuentran las personas residentes, tanto en los poblados de tipología especial, como los residentes en núcleos chabolistas, y teniendo en cuenta que el abordaje de las carencias sociales relativas a sanidad, vivienda, educación y trabajo, compete a ambas administraciones, éstas decidieron suscribir un convenio de colaboración el 30 de noviembre de 1998, siendo el Instituto para el Realojamiento e Integración Social (IRIS) quién desarrolla las actuaciones necesarias para su abordaje. Desde dicha fecha se ha venido procediendo a realizar las correspondientes renovaciones anuales hasta diciembre de 2008.

Para el año 2010, a través del convenio Encomienda de Gestión se ponen en marcha una serie de acciones de carácter social destinadas a prevenir la exclusión social y facilitar la integración de las minorías étnicas en la ciudad de Madrid, realizando la atención social de las familias residentes en las ubicaciones que se señalan a continuación:

1. En los Barrios de Tipología Especial y Núcleos Chabolistas en proceso de realojamiento.
2. Atención Social Básica en los pequeños núcleos chabolistas de nueva aparición y los que puedan surgir en la ciudad.
3. Seguimiento y acompañamiento social de las familias, previamente realojadas en vivienda de altura, que necesitan adaptarse al nuevo entorno.

El desarrollo de las acciones sociales y educativas se operativizan a través de la puesta en marcha de los siguientes programas sociales:

- Apoyo Social
- Apoyo Educativo (Educación infantil, seguimiento escolar, alfabetización de adultos)
- Apoyo para el empleo

De forma transversal a cada uno de los programas, se trabajan temas de promoción de la mujer gitana, salud, animación y participación y preparación para el acceso a la nueva vivienda.

Los programas se desarrollan en coordinación con los Servicios Sociales de Atención Primaria de los distritos, en los que se encuentran los poblados o pequeños núcleos de intervención especial. Los mismos pretenden constituirse en un puente entre las situaciones de riesgo social y exclusión que sufre la población que reside en dichos núcleos de infravivienda y la red normalizada de servicios sociales.

FINANCIACIÓN:

Financiación del Convenio Encomienda de Gestión Ayuntamiento de Madrid - IRIS	
Año	Importe convenio
2010	1.720.000,00 €

En el año **2010**, se ha realizado el acompañamiento social a las **1.235** familias previstas en el convenio.

1.2.10.2.- Convenio de Colaboración entre el Excmo. Ayuntamiento de Madrid y la Fundación Secretariado Gitano.

El Ayuntamiento de Madrid, a través de la anterior Área de Servicios Sociales comienza a colaborar con la entidad Secretariado General Gitano a partir del año 1994, mediante la financiación de proyectos presentados en la convocatoria general de subvenciones del Área de Servicios Sociales. Desde esa fecha hasta el año 2000, el Ayuntamiento de Madrid vino concediendo anualmente subvención a dicha entidad.

Con objeto de llevar a cabo un plan de actuación con la población gitana del municipio de Madrid, que habita en viviendas normalizadas en altura, en diciembre de 1998 se suscribe un convenio de colaboración entre el Ayuntamiento de Madrid y la Fundación Secretariado Gitano, por un plazo de vigencia que iba desde el 1 de diciembre hasta el 31 de diciembre de 1999. Durante los años 2000 al 2002 se procedió a renovar el Convenio por periodos anuales. En el año 2003, se procede a la firma de un nuevo convenio que refunde en un único texto la totalidad de actuaciones.

En el año 2004 se procedió a la firma de un nuevo Convenio de colaboración que fue renovado anualmente hasta diciembre del 2008.

Para el año 2010 se firma un nuevo convenio de colaboración que ordena las actuaciones con minorías étnicas haciendo hincapié en llevar a cabo el acompañamiento y la atención social a este colectivo de población residente en los 21 Distritos de Madrid.

Al amparo de esta colaboración con la Fundación Secretariado Gitano se desarrollan los siguientes programas y actuaciones:

1. Atención básica: Tiene como fin orientar e informar y realizar el acompañamiento de las familias gitanas que realiza demandas hacia los recursos normalizados, formándola en el uso adecuado de los mismos.

2. Mediación vecinal en espacios públicos: Tiene la finalidad de mediar en conflictos de convivencia interétnica en los espacios públicos tales como polideportivos, piscinas, colegios públicos o concertados y parques.

3. Promoción educativa: Tiene como objetivo asistir a la población gitana que se encuentra en edad de escolarización obligatoria, para lograr el acceso al proceso educativo en edad preescolar, el control del absentismo y la continuidad en la escolarización en la enseñanza secundaria.

FINANCIACION

Financiación del Convenio realizado entre el Ayuntamiento de Madrid y la Fundación Secretariado Gitano	
Año	Importe convenio
2010	500.000,00 €

A lo largo del año **2010**, se ha atendido a un total de **876** personas distintas, y se han recibido **2.138** demandas.

1.3. FORMACIÓN

1.3.1. Desarrollo del Plan Municipal de Formación

El Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, en el marco del Plan Municipal de Formación, y a propuesta de las diferentes Direcciones Generales, programa y desarrolla acciones formativas específicas dirigidas al personal de los Servicios Sociales.

En el año 2010, la formación específica realizada por los trabajadores sociales de los Servicios Sociales de Atención Primaria, en el Instituto Municipal de Formación, ha constado de **18 cursos**, habiendo participado en los mismos un total de **337 profesionales**. Los cursos llevados a cabo figuran en el siguiente cuadro.

CURSOS	Nº Ediciones	Nº Alum. Participantes
Planificación Estratégica y Control de Procesos en los Servicios Sociales de Atención Primaria	1	21
Emergencias Sociales	2	40
Personas Mayores en condiciones especiales de vulnerabilidad social	1	25
La Sobrecarga del cuidador de personas mayores	1	27
Intervención social con personas mayores del municipio de Madrid	1	21
Atención a la población inmigrante	1	25
Total	7	159

De los 7 cursos realizados, 3 han sido a propuesta de la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia, y los 4 restantes han sido

cursos propuestos por las siguientes Direcciones Generales del Área: Mayores (3 cursos) e Inmigración y Cooperación al Desarrollo (1 curso).

A continuación se destacan el curso específico para la formación de directivos de la Atención Social Primaria, propuesto por la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia:

Cursos específicos para la Atención Social Primaria en el Plan de Formación 2010

CONTENIDO CURSOS	2007	2008	2010
Planificación Estratégica y Control de Procesos en los Servicios Sociales de Atención Primaria. Nivel avanzado	1	2	1
TOTAL CURSOS	1	2	1
TOTAL ASISTENTES	40	40	21

1.3.2. Otras acciones formativas

En el 2010, además de los cursos, se han llevado a cabo otras acciones formativas consistentes en sesiones de acogida a alumnos en prácticas de la Diplomatura en Trabajo Social, y al personal contratado por la Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid. En ellas se proporciona información y formación inicial básica, impartida por los técnicos del Departamento de Planificación y Gestión de Atención Social Primaria. A continuación se señalan las sesiones de acogida realizadas en el 2010:

- ❖ 2 Sesiones dirigidas a alumnos en prácticas, de la Diplomatura en Trabajo Social, de las Universidades Complutense de Madrid, Comillas y Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- ❖ 2 Sesiones informativas dirigidas a trabajadores incorporados a través del Programa de Corporaciones Locales de la Agencia para el Empleo.

El contenido de dichas sesiones se centra en proporcionar un contexto institucional sobre la estructura organizativa del Ayuntamiento de Madrid y de los Servicios Sociales de Atención Primaria, proporcionando asimismo información sobre el funcionamiento y protocolos de atención e intervención en los Centros de Servicios Sociales del municipio.

1.3.3. Convenios para el desarrollo de prácticas de alumnos en los servicios sociales municipales

El Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales tiene suscritos convenios y acuerdos de colaboración con Facultades y Escuelas Universitarias de Madrid, para la realización de prácticas de alumnos en los Servicios de Atención Social Primaria y Especializada. Con ello se favorece el desarrollo de espacios de formación e intercambio entre el mundo académico y el laboral. En el 2010, el número de alumnos en prácticas ha sido de 89, según se recoge en el siguiente cuadro.

CONVENIOS PARA PRÁCTICAS DE ALUMNOS EN LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES 2010

UNIVERSIDAD /ESCUELA	CURSO 2006/07	CURSO 2007/08	CURSO 2008/09	CURSO 2009/10
UNIVERSIDAD COMPLUTENSE				
Escuela de Diplomados en Trabajo Social	60	53	68	59
UNIVERSIDAD DE COMILLAS				
Escuela Diplomados en Trabajo Social	17	19	26	4
UNIV. NACIONAL EDUCACIÓN A DISTANCIA (UNED)				
Escuela Diplomados en Trabajo Social	-----	----	20	26
TOTAL ALUMNOS	77	72	114	89

Previo a la incorporación de los alumnos, se realiza una sesión formativa y de acogida a la institución, por parte de los técnicos del Departamento de Planificación y Gestión de la Atención Social Primaria. En ella se contextualiza la actividad de los Centros de Servicios Sociales que integran la red de Atención Social Primaria en el municipio, así como la llevada a cabo en los centros de atención social especializada, en los que los alumnos llevan a cabo sus prácticas académicas.

1.4. GESTION DE LA INFORMACION Y DOCUMENTACIÓN EN EL 2010

El Área de Servicios Sociales cuenta desde su creación, año 1986 con un **Fondo Documental** especializado en temas de bienestar y atención social, que sirve de apoyo tanto al trabajo técnico desarrollado por el personal del Área, como a las personas y organizaciones externas interesadas en el

estudio o la atención de los problemas sociales. En este último caso las peticiones específicas deben ser detalladas y motivadas para su posterior valoración.

La prestación de este servicio conlleva tres tipos de actividades:

1. Selección, adquisición y análisis documental de libros, publicaciones periódicas, artículos de revistas, legislación y otros documentos, efectuando su posterior grabación en las correspondientes bases de datos.
2. Atención a las consultas requeridas por los profesionales del Área, consistentes en: atención personalizada (telefónica, presencial, correo electrónico), búsquedas automatizadas de referencias bibliográficas así como apoyo y asesoramiento para la realización de búsquedas especializadas, facilitación de documentos para su consulta o reprografía y préstamos personales.
3. Difusión de la información mediante el envío de:
 - Dos boletines electrónicos de información bibliográfica con periodicidad cuatrimestral: el **Boletín de Novedades** y del **Boletín de Sumarios**.

Número de boletines distribuidos	1.926
Número de usuarios finales	321

- Un boletín electrónico de legislación con periodicidad mensual: **Boletín de Legislación de Servicios Sociales**.

Número de boletines distribuidos	3.852
Número de usuarios finales	321

Para la organización del tratamiento y gestión informatizada de la documentación el Fondo Documental cuenta con **dos bases de datos referenciales: Base de Datos Bibliográfica y Legislativa.**

Con motivo de la puesta en marcha, por parte del IAM, del proceso de **implantación del Sistema Integrado de Gestión Documental Absys (Absys Express)** en sustitución del actual Sistema de Gestión Documental (Sirtex), utilizado para la gestión y tratamiento informático de ambas bases de datos, se ha iniciado a finales de año, el proceso de migración de la información (en pruebas), así como el seguimiento de dicho proceso para su adaptación a las necesidades documentales específicas del Fondo Documental de Servicios Sociales.

El Fondo Documental de Servicios Sociales está integrado por:

Libros	4.876
Documentos	3.231
Revistas	134

Su presupuesto para 2010 ha sido de 6.000 euros.

Durante el año 2010 la renovación y actualización de fondos es la que se refleja en el cuadro siguiente:

TIPO DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO	Nº DE INCORPORACIONES
Libros	180
Documentos	126
Revistas nuevas suscripciones	2

El préstamo interno de libros, revistas y documentos alcanzó en 2010 una cuantía de 137 solicitudes atendidas.

Atención de consultas y solicitudes de información y/o documentación sobre los servicios sociales municipales, tanto de particulares o profesionales externos interesados, como de otras entidades y Centros de Documentación.

En cuanto a los niveles de actuación alcanzados a lo largo del 2010 en el mantenimiento y gestión informatizada de las dos Bases de Datos son los que se reflejan en el cuadro siguiente:

BASES DE DATOS	Total de Registros	Nuevos Registros
Bibliográfica	12.123	411
Legislativa	5.852	402

En este mismo año se dieron de baja en la Base de Datos Legal 69 disposiciones de carácter temporal, es decir, aquella cuya vigencia finaliza con el año natural.

Las peticiones de búsqueda especializada durante el 2010: Se han atendido 190 peticiones de búsqueda de información en ambas bases de datos a petición de los profesionales y responsables del Área. Aproximadamente el 25% de estas peticiones han sido de carácter legislativo, el 50% bibliográfico y el 25% restante búsquedas en Internet.

2. PROGRAMAS DE ATENCIÓN A LAS EMERGENCIAS SOCIALES, PERSONAS SIN HOGAR E INSERCIÓN SOCIAL.

2.1. PROGRAMA MUNICIPAL DE EMERGENCIAS SOCIALES

La Emergencia Social constituye una realidad que está presente en nuestra sociedad. Se trata de situaciones imprevistas que favorecen, en muchos casos el inicio de estados de desprotección personal y social. En definitiva, son generadores de situaciones de vulnerabilidad social.

Hoy vivimos en lo que el sociólogo Ulred Beck define como la “sociedad del riesgo”, en la que los ciudadanos solicitan de las instituciones una respuesta organizada y eficaz a las situaciones de emergencia que se producen. El Ayuntamiento de Madrid cuenta con el Samur Social como Servicio Social de Emergencia Social que da respuesta a las situaciones individuales, familiares y colectivas, cuando las personas que habitan o están de paso en nuestro municipio se encuentran, de forma inesperada en una situación de riesgo y vulnerabilidad social, en la que en muchos casos, el ciudadano carece por sí mismo de capacidad de respuesta autónoma ante acontecimientos no previstos y de origen externo.

Las situaciones de Emergencia, en una sociedad tan compleja y desarrollada como la de la ciudad de Madrid, no se limitan exclusivamente a aquellas en las que se ponen en riesgo inmediato la integridad física de la persona (salud y seguridad). El ciudadano de hoy solicita respuesta inmediata ante otro tipo de necesidades más complejas como es la pérdida de autonomía y la necesidad de protección social. En este sentido, nos encontramos que cada

vez toma un mayor peso el concepto de “Emergencia Social”, entendida como se ha indicado, como aquella situación favorecedora de estados de vulnerabilidad y de desprotección, donde se hace necesaria una atención inmediata para paliar, en la medida de lo posible, los efectos de una situación sobrevenida, proporcionando respuestas sociales que favorezcan el reestablecimiento de la normalidad y estabilidad social y personal que ha sido dañada o incluso perdida a partir de la emergencia social acontecida.

La “Emergencia Social”, como estado de necesidad, constituye hoy una realidad presente en nuestra sociedad y se puede definir por los siguientes rasgos que la caracterizan:

- Se trata de una situación imprevista y no programada.
- Supone un factor favorecedor de procesos de vulnerabilidad e incluso, de exclusión.
- Requiere la respuesta inmediata y especializada que evite el desarrollo de estados de desprotección.

Los Servicios Sociales, como Sistema de Protección Social, responden a las necesidades sociales y es evidente que las situaciones de Emergencia Social generan estados de necesidad social y de desprotección que precisan una atención inmediata y especializada. El Samur Social como Servicio Social desde un punto de vista conceptual, se puede decir que desarrolla su intervención como un dispositivo de Atención Primaria pero con un modelo de intervención especializado para dar respuesta a las Emergencias Sociales, ya que las mismas suponen, como se ha indicado, situaciones de desprotección sobrevenidas e inesperadas que pueden afectar a cualquier ciudadano y que requieren de una respuesta específica y especializada a la situación que se produce. De igual modo, este Dispositivo de Atención Social

supone, en muchos casos, la puerta de entrada a la Red de Atención de Servicios Sociales.

Las Emergencias Sociales, como objeto de intervención del Sistema de Servicios Sociales, por el número de afectados y por su trascendencia se puede clasificar en:

1. Emergencia Individual o Familiar. Cuándo afecta a un solo individuo o a un núcleo familiar (Ejemplo: Anciano abandonado).
2. Emergencia Colectiva. Cuando afecta a un grupo de personas y/o familias y la respuesta se presta coordinadamente con otros servicios de emergencia, donde el Servicio Social de Emergencia asume su papel garantizando respuesta y recursos sociales. (Ejemplo: desalojo de un edificio)
3. Gran Emergencia y/o Catástrofe. Afecta a un número considerable de personas y la respuesta se tiene que proporcionar con la participación y colaboración de otros servicios de emergencia. En estos casos se requiere la movilización coordinada de un importante número de recursos. (Ejemplo: inundación, atentado terrorista, etc.).

El Programa Municipal de Atención a las Emergencias Sociales constituye el instrumento para dar respuesta a las situaciones descritas anteriormente y tiene los siguientes objetivos generales:

- a. Detectar situaciones de riesgo y vulnerabilidad social.
- b. Informar y orientar a los ciudadanos en situación de riesgo social y vulnerabilidad de las prestaciones a las que puedan tener acceso a la red de la red de Servicios Sociales.
- c. Prestar atención a las Emergencias Sociales de carácter Individual, familiar y colectivo, proporcionando a los afectados las prestaciones básicas que garanticen las condiciones de seguridad y protección social necesarias. Así como la atención social que permite que la persona pueda superar la situación personal de confusión, desprotección, etc... surgida como consecuencia de sufrir una situación de Emergencia.
- d. Colaborar con otros servicios de emergencia de la ciudad en las situaciones de Gran Emergencia que se produzcan en Madrid, proporcionando atención social que complementa y enriquece la intervención que realizan el resto de servicios de emergencia.

A continuación, se presentan las actuaciones desarrolladas en el marco del Programa Municipal de Atención a las Emergencias Sociales, destacando el importante papel desempeñado por el Samur Social. En este sentido, hay que reseñar que a lo largo del año 2010 tanto la ciudadanía como instituciones y organismos públicos han premiado la labor de este servicio. En este sentido, la Fundación Manantial ha concedido un accésit de su Premio anual Miradas, a los trabajadores del Samur Social por la encomiable labor que sus Equipos de calle realizan en favor de las personas sin hogar, muchas de ellas afectadas por trastornos mentales graves.

En este tiempo Samur Social, ha estado presente en las diferentes y múltiples situaciones de Emergencia producidas en nuestra ciudad. Igualmente, ha intensificado los mecanismos necesarios para establecer y garantizar una actuación coordinada con otros servicios de Emergencia de Madrid, dando como resultado final el establecimiento de nuevos protocolos de coordinación o la mejora y ampliación de los existentes (Actuación coordinada en Asentamientos; Procedimiento de coordinación del sistema de notificaciones de situaciones de Protección de menores entre Samur Protección Civil, Samur Social y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, etc.).

2.1.1. EL SERVICIO DE SAMUR SOCIAL

En Junio del año 2004 se puso en marcha el Samur Social, como Servicio Social para la atención a las Emergencias Sociales y a las Personas Sin Hogar que se encuentran en las calles, actuando desde ese momento en la ciudad de Madrid coordinado con otros servicios de emergencia y dando así una respuesta inmediata a las diferentes situaciones de desprotección que se producen en las calles de la Ciudad (ancianos abandonados, menores ejerciendo la mendicidad, personas sin hogar, inmigrantes sin recursos, etc...). Igualmente, cabe señalar, que ha encontrado un espacio definido como dispositivo complementario, con relación a otros servicios de emergencia (sanitarios, policía, bomberos,...), dando una respuesta coordinada a situaciones de emergencia colectiva o de grandes emergencias.

Es por tanto un Servicio Social de Atención Municipal a las Emergencias Sociales, que se encuentra integrado en la red de respuesta de los Servicios de Emergencias de la ciudad de Madrid (112, Samur Protección Civil, Policía Municipal, Bomberos, etc..).

Funciona las 24 horas del día y los 365 días del año. Se accede a través del número de teléfono 112 y, desde octubre de 2006, cuenta con una nueva Sede Central. Además, como dispositivo social de intervención en calle, cuenta con 8 Unidades Móviles, las cuales, están dotadas de trabajador social, auxiliar de servicios sociales y conductor. Así como de los 12 Equipos de Calle de intervención con Personas Sin Hogar, que con un trabajador social y un auxiliar de servicios sociales cada uno, realizan la importante labor de acompañamiento social a este colectivo social que sufre una situación clara de exclusión y que se encuentra en la calle por carecer de un techo.

Objetivos del Samur SOCIAL:

- a) Intervenir en todas aquellas situaciones de emergencia social, tanto individuales como colectivas, producidas en la vía pública, en domicilios particulares o cualquier otro lugar del Municipio.
- b) Intervenir de forma coordinada en Grandes Emergencias con otros servicios de respuesta en emergencias.
- c) Atender las urgencias sociales que, por razones de horario o especificidad de la urgencia, no pueden ser atendidas por los Servicios Sociales de Atención Primaria.
- d) Atender a las Personas sin Hogar que se encuentran en las calles de Madrid.

-Recursos humanos:

Los 150 profesionales del Samur SOCIAL están repartidos de la siguiente manera:

- 8 profesionales con funciones de coordinación o mandos.
- 41 profesionales que prestan servicio en la Central del Samur SOCIAL (Trabajadores Sociales, Auxiliares de Servicios Sociales, Asistencia Interna, y Administrativos).
- 101 profesionales que actúan directamente en la calle (trabajadores sociales, Auxiliares de Servicios Sociales, Conductores).

-Recursos materiales:

- La Central del Samur SOCIAL, ubicada en Carrera de San Francisco, 10 (distrito Centro), es el lugar en el que se reciben las llamadas (Sala de Comunicaciones) y se coordinan las actuaciones de calle que realizan las Unidades móviles y Equipos de Calle. Además posee una Unidad de Estancias Breves con capacidad para 20 plazas.
- Equipos de Intervención en la calle: 8 Unidades Móviles y 12 Equipos de Calle.
- Plazas de alojamiento específicas, según sector de población, para atender las emergencias sociales donde se requiere un dispositivo de alojamiento:
 - Plazas en residencia de personas mayores.
 - Plazas en centros de acogida para personas sin hogar y en otros recursos que atienden a dicho colectivo (Centros de Baja Exigencia, otros alojamientos, etc...).
 - Plazas en dispositivos de atención a extranjeros.
 - Plazas en centros de acogida de menores.
 - Plazas en centros de discapacitados
 - Centro para mujeres solas o con menores a cargo

- Concertación de plazas en hostales y pensiones.
- Un centro para apoyo a la atención de emergencias colectivas: CEMUS (Centro Municipal de Urgencias Sociales).
- Prestaciones económicas y materiales para garantizar la respuesta a las necesidades básicas que surgen en una Emergencia social.

2.1.1.1 Central Samur SOCIAL.

La Central de Samur Social constituye el dispositivo básico desde el que se posibilita la atención telefónica y presencial. Proporciona, como prestación básica y general a toda la población, información y orientación sobre los Servicios Sociales y sus prestaciones. De igual modo, su principal objetivo, es atender a las Emergencias Sociales, realizando la intervención directa con el afectado o los afectados, bien en la sede de la Central o desplazándose al lugar donde se ha producido la Emergencia Social.

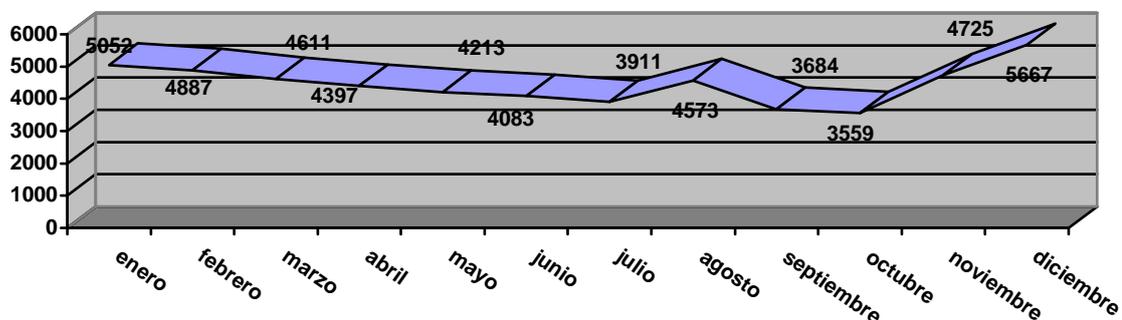
La Central de Samur Social, es un edificio de 4 plantas con variedad de servicios entre los que destacan la zona de alojamientos (20 plazas), la sala de comunicaciones (para 11 puestos de operadores) y la zona de convivencia (comedor-sala de estar, etc...). La Central de Samur Social constituye, a su vez, el lugar desde el que se coordinan todas las actuaciones que exigen la respuesta integral y global a cualquier situación de emergencia individual, colectiva o gran emergencia.

En el año 2010, se han recibido en la Central de Samur Social 53.362 llamadas.

Los meses en los que se han recibido un mayor número de llamadas es en el periodo de noviembre a marzo, momento que coincide con el desarrollo de la Campaña de Frío. Con una media aproximada de 165 llamadas por día en los referidos meses.

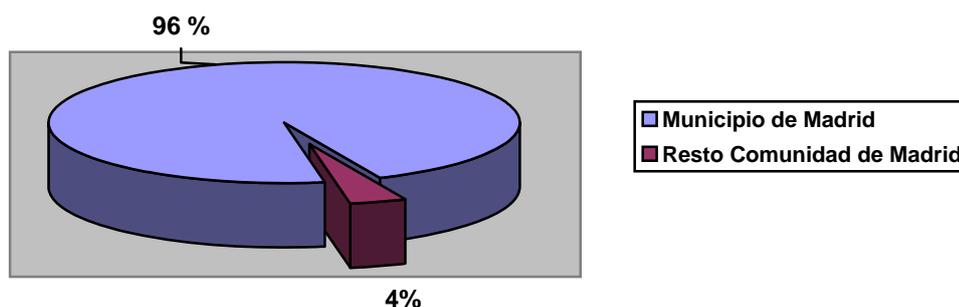
El incremento del número de llamadas recibidas en el invierno se debe a que el mayor porcentaje de la atención prestada por el Samur Social, es el de Personas Sin Hogar, ya que sin duda, por su situación de carencia de alojamiento, presentan el mayor grado de vulnerabilidad y desprotección social, lo que justifica el referido incremento en la demanda de intervención de Samur Social.

MESES	Nº LLAMADAS
Enero	5052
Febrero	4887
Marzo	4611
Abril	4397
Mayo	4213
Junio	4083
Julio	3911
Agosto	4573
Septiembre	3684
Octubre	3559
Noviembre	4725
Diciembre	5667
Total	53.362



Con relación a la distribución territorial de las llamadas en el servicio, cabe señalar los siguientes datos:

LLAMADAS	
Municipio de Madrid	96 %
Resto Comunidad de Madrid	4 %



Como se observa, es reducido el número de llamadas que proceden de otras localidades de la Comunidad de Madrid, ya que se cuenta con otro Servicio de Emergencia Social que atiende a las localidades del resto de la Comunidad de Madrid.

Por otra parte, de las llamadas recibidas procedentes del Municipio de Madrid, el Distrito Centro acapara el 19,47 % del total. En este dato cabe señalar de nuevo la incidencia de la problemática de las Personas Sin Hogar como elemento que justifica que se produzca un mayor número de intervenciones en dicho Distrito. Se observa que el resto de distritos de la denominada “almendra” de la ciudad le siguen en volumen de llamadas.

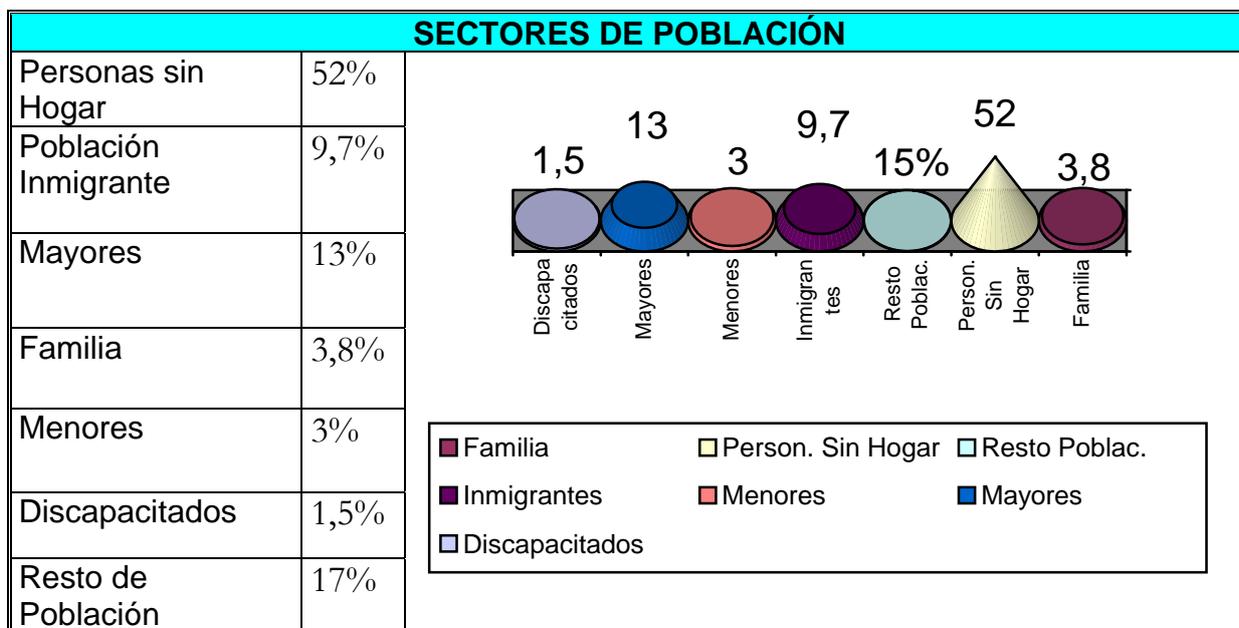
DISTRITOS	%
Centro	19,47
Arganzuela	9,19
Retiro	4,18
Salamanca	3,97
Chamartin	3,95
Tetuán	3,89
Chamberi	4,91
Fuencarral	3,46
Moncloa	13,84
Latina	5,98
Carabanchel	4,57
Usera	2,41
Puente Vallecas	5,13
Moratalaz	1,15
Ciudad Lineal	2,98
Hortaleza	1,17
Villaverde	2,18
Villa Vallecas	2,33
Vicalvaro	1,58
San Blas	2,32
Barajas	1,34

Respecto a los servicios y/o instituciones que demandan la intervención de Samur Social hay que destacar el servicio **Emergencias Madrid 112**, el cual, como servicio de coordinación de las llamadas de emergencia de la ciudad, realiza una importante labor recibiendo y canalizando las demandas

que le llegan diariamente. En los últimos años se ha convertido en el principal servicio activador del Samur Social. Le siguen otros servicios de emergencia y en tercer lugar, los propios afectados y los Centros de atención a Personas Sin Hogar.

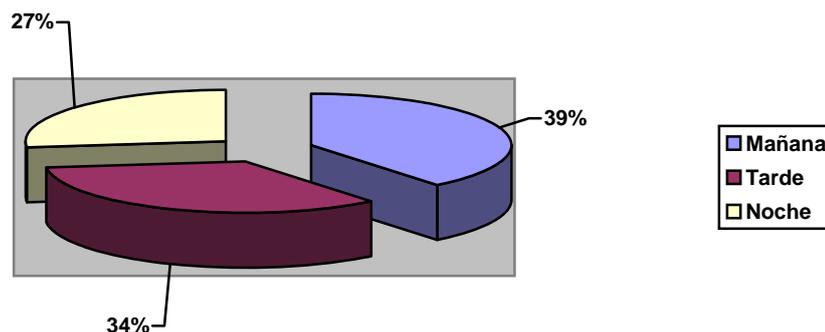
DISTRIBUCIÓN DE LLAMADAS POR SERVICIO		
Servicio Coordinador de llamadas de Emergencias	112	44,90%
Servicios de atención a emergencias en la calle	Policía Municipal	14,66%
	Samur Protección Civil	
	Bomberos	
	Policía Nacional	
Personas afectadas o cercanas a la situación de emergencia	Afectado	9,54%
	Amigo/vecino	
	Ciudadano	
Detección en la calle por los equipos del Samur SOCIAL	Samur SOCIAL. (Unidades Móviles)	5,69%
	Samur SOCIAL. (Equipos .Calle)	
Servicios de Salud	Hospitales	6,81%
	Centro Salud	
	Summa/061	
Centros Personas Sin Hogar	Centros Atenc. Personas Sin Hogar	9,64%
Red de Servicios Sociales	Serv. Sociales de Atención Primaria	4,31%
	Serv. Sociales. Especializados	
Otros servicios y organismos	Juzgados/Embajadas/ Consulados/ Parroquias Otros	1,40%
Entidades Ciudadanas	Asoc./Fundaciones/ONG	1,67%
Otros servicios de información	010, 012...	0,43%
Servicios de Mayores	Tele asistencia y Ayuda a Domicilio	0,95%

En relación a las llamadas recibidas el sector que mas ha demandado atención son las Personas Sin Hogar, representando el 52%. En unos casos, la llamada era realizada por el propio interesado. Sin embargo, son los propios ciudadanos y/o vecinos los que también solicitan intervención ya que se muestran preocupados por la situación de desprotección que observan en un momento dado. Las llamadas que tienen relación con el sector de mayores suponen el 13% situándose en segundo lugar. De igual modo, hay que destacar también el 9,7%, procedente de situaciones que están en relación con la población inmigrante y un 3,8% que se refiere a familias.



El mayor número de llamadas se recibe en el turno de mañana con un 39%, lo que supone un total de 20.785 llamadas en dicho turno. Le siguen 17.989 (34%) durante el turno tarde y una cantidad de 14.253 (27%) llamadas en la noche.

LLAMADAS RECIBIDAS POR TURNOS		
Mañana	Tarde	Noche
20.811	18.143	14.408



2.1.1.2. Las Unidades Móviles.

Las unidades móviles, dispositivos de intervención en calle, atendieron a un total de 6.487 personas distintas durante el año 2.010. Respecto a las actuaciones realizadas por la Unidades Móviles, que suman un total de 10.436 por sectores de población, se sigue apreciando un mayor número de intervenciones con Personas sin Hogar (5.215) que representan el 49,97 % del total de actuaciones. Cabe destacar un importante número de intervenciones con población mayor 1.695 (16,24%) e intervenciones con inmigrantes 704 (6,75%).

Las Unidades Móviles han realizado 10.436 intervenciones		
Sectores Población	Intervenciones¹	%
Personas sin Hogar	5.215	49,97 %
Inmigrantes	704	6,75%
Mayores	1695	16,24%
Familia	684	6,56%
Menores	547	5,24%
Discapacitados	209	2,00%
Resto de población	1.382	13,24%
TOTAL	10.436	100

2.1.1.3- Actuación en las Emergencias Colectivas y Grandes Emergencias

El Samur Social también ha intervenido en lo que se denominan Emergencias Colectivas, las cuales, han supuesto durante el año 2010, un total de 67. En el siguiente cuadro, se relacionan el número y el tipo de emergencias colectivas. Como se ha indicado anteriormente, el número de afectados en una emergencia de este tipo supera siempre una unidad familiar.

Incendio	Derrumbamiento edificio	Inundación	Desalojos	Otros
36	14	3	12	2

¹ En este cuadro se reflejan el número de intervenciones realizadas por parte de las Unidades Móviles, lo cual supone, en muchos casos más de una intervención con una misma persona. Por ello, el dato de personas distintas atendidas es inferior al número de atención. Se puede afirmar que se han producido una media de 1,7 atenciones por persona.

Grandes Emergencias.

Durante 2.010, no se produjo ninguna Gran Emergencia o Catástrofe, por lo que no hubo que activar el protocolo que consiste en movilizar recursos, realizar labores de apoyo emocional y psico-social, acompañamiento, localización de personas, facilitar las prestaciones necesarias para cubrir las necesidades básicas, (alojamiento, manutención, transporte, etc.) tanto a los afectados como a sus propias familias.

2.1.1.4 Ayudas Económicas para Emergencias Sociales

En las distintas intervenciones de emergencias individuales, colectivas o de grandes emergencias, el Samur Social, además de garantizar la cobertura de las necesidades básicas (alojamiento, alimentación y ropa), precisa, de recursos económicos para dar una respuesta rápida a otras necesidades, Billetes de transportes, compra de medicinas, compra de comida mientras las personas están de viaje, etc. En definitiva, se trata de una ayuda directa económica de Emergencia que se proporciona a la persona que lo necesita. A continuación se recoge una comparativa de los cuatro últimos años, donde se detalla las ayudas gestionadas desde el Samur Social.

AÑO	2007	2008	2009	2010
AYUDAS	388	327	487	424
IMPORTE	20.498,41 €	29.145,55 €	39.497,91	40.453

2.1.1.5. Gestión de Alojamientos.

El Samur Social utiliza recursos de alojamiento para dar respuesta a las Emergencias Sociales, siempre que las personas afectadas, de forma inesperada y brusca, pierden su casa o domicilio. Por ello, en las situaciones

de Emergencia Social se articulan distintos dispositivos que proporcionan dicha prestación:

PERSONAS ATENDIDAS EN ALOJAMIENTOS DE EMERGENCIA		
Unidad de Estancias Breves de la Central de Samur Social	Plazas de Hoteles	Centro de acogida para Mujeres solas o con hijos
1.470	224	76

Como se observa en el cuadro, el mayor número de alojamientos se ha producido en la Unidad de Estancias Breves situada en el propio edificio de la Central del Samur Social. Dicha Unidad tiene 20 plazas de alojamiento mixtas. Durante 2.010 se han alojado un total de 1.470 personas distintas. A través de esta Unidad de Estancias Breves se ha podido garantizar la cobertura de las necesidades básicas (alojamiento, manutención, vestuario, etc...), y la atención psico-social que requiere cualquier situación de Emergencia Social. Ello ha supuesto un total de 4.281 estancias. La media de estancias por persona ha sido de 2,91 días.

Por otra parte, también se ha podido atender la necesidad de alojamiento a través de plazas en establecimientos hoteleros. Este recurso permite dar respuesta a las personas afectadas por una situación de emergencia, motivo por el que no puedan disponer de su vivienda durante algún tiempo. Como se ha indicado, a lo largo del 2010 se han atendido en dicho recurso un total de 224 personas con una media de estancia de 2,5 días.

De igual forma, se dispone de plazas en un Centro de Acogida de Emergencias para la atención de mujeres solas o con hijos a su cargo, que a lo largo de 2.010 han atendido a 76 personas distintas, de las cuales, 49 han

sido mujeres y 27 menores. El 74% de las mujeres venían acompañadas de sus menores y solo el 26% vinieron solas.

2.1.1.6. Otras Actuaciones del Samur SOCIAL

Desde el Samur Social se realizan, igualmente, otras actuaciones muy específicas que buscan la protección de ciudadanos en situación de riesgo social. En este apartado se presentan diversas actuaciones del Samur SOCIAL relacionadas con colectivos como mayores en riesgo y menores ejerciendo mendicidad.

2.1.1.6.1. Mayores en Riesgo

En el Municipio de Madrid cada vez son más las personas mayores de 65 años que viven solas, esta situación de soledad viene acompañada, en muchos casos, de aislamiento social, desnutrición, abandono personal, mal estado de la vivienda, etc ., que a veces deriva en situaciones difíciles y extremas.

El Programa de Mayores en Riesgo busca intervenir con aquellas personas que se encuentran en dicha situación que supone un estado de desprotección social y familiar, pero que aun se mantienen en su domicilio. En estos casos es necesaria una intervención inmediata para garantizar una respuesta integral y estable a su situación de riesgo social y personal, la cual, en gran parte de las intervenciones se concreta en el ingreso involuntario en una Residencia para Personas Mayores.

Este programa comenzó en noviembre de 2002, con un equipo de dos Trabajadoras Sociales especializadas en el seguimiento de estas actuaciones. El equipo asume un importante papel como facilitador de la

coordinación con otros servicios intervinientes y en el desarrollo de su función como interlocutor único con el conjunto de servicios e instituciones que intervienen en este tipo de casos dentro del Municipio de Madrid. Entre los servicios que son coordinados en este programa, cabe destacar el Servicio de Coordinación y Regulación de la Demanda de plazas de Residencia de la Comunidad de Madrid (Servicio de Mayores), los Juzgados de Incapacidades nº 30, nº 65, nº 78, nº 94 y nº 95 los Centros de Atención Primaria de Servicios Sociales y de Salud, los servicios de Salud Mental de la Comunidad de Madrid, etc.

Este Programa se dirige a dos colectivos específicos con los siguientes perfiles:

1. Persona Mayor en situación de Riesgo. Se trata de personas mayores de 65 años, que viven solas y carecen de apoyo familiar. Suelen rechazar los servicios de atención social y en muchos casos, presentan problemas de salud mental e importantes limitaciones en su autonomía.
2. Persona sin Hogar Mayor de 60 años. Supone uno de los perfiles más específicos de este colectivo social. Son personas que viven en la vía pública y se niegan a recibir atención social y sanitaria. Presentan un elevado grado de deterioro psíquico y físico, se definen, en el marco de la Red de Atención a Personas Sin Hogar como ancianos prematuros que presentan un alto nivel de deterioro psico-social, sanitario y con un gran desarraigo.

Se cuenta con un protocolo de intervención para estos casos en el que se definen los pasos que se deben dar, la documentación a presentar y el procedimiento de actuación coordinada de los diferentes servicios, para garantizar una atención global e integral a dichos colectivos en situación de

desprotección. En este procedimiento, para los internamientos involuntarios, se utiliza como marco jurídico la Ley 1/2000 de “enjuiciamiento Civil”, la cual, permite, ante situaciones de riesgo personal la actuación contra la voluntad de la persona afectada, previa autorización judicial y el correspondiente informe del facultativo que demuestre la incapacidad del afectado. En este apartado, cabe resaltar el importante papel que desarrolla, con los grupos en situación de exclusión, el Equipo de Calle de Atención a Enfermos Mentales Sin Hogar del Servicio Regional de Salud Mental de la Comunidad de Madrid. Equipo que realiza la valoración médica y la propuesta de intervención involuntaria.

Durante el año 2.010 se realizaron un total de 1.276 asesoramientos. Algunos de estos asesoramientos finalizan en derivaciones efectivas al propio Programa y en otros casos, tras hecha la consulta, se canalizan hacia distintas alternativas. El número de personas mayores que han sido atendidas ha sido de 471.

EQUIPO DE ATENCIÓN A MAYORES EN RIESGO



Edad	Mujeres	Hombres	Total
Menor de 60	18	23	41
60 a 64	16	8	24
65 a 69	11	8	19
70 a 74	24	29	53
75 a 79	44	24	68
80 a 84	72	38	110
85 a 89	74	22	96
90 a 94	29	7	36
95 a 99	11	4	15
Más de 99	0	0	0
Se desconoce	4	5	9
Total	303	168	471

Se han abierto, a lo largo del año 2010, un total de 230 expedientes de personas mayores con las que se ha comenzado el correspondiente proceso de intervención por parte de Samur Social, que se distribuyen entre los siguientes distritos o servicios.

Distritos/Servicios que derivan	
Centro	16
Arganzuela	8
Retiro	5
Salamanca	6
Chamartín	11
Tetuán	11
Chamberí	6
Fuencarral	8
Moncloa	7
Latina	9
Carabanchel	8
Usera	7
P.Vallecas	7
Moratalaz	7
C.Lineal	13
Hortaleza	2
Villaverde	2
Villa Vallecas	1
Distritos/Servicios que derivan	

San Blas	8
Barajas	0
Vicalvaro	5
Samur SOCIAL	63
Juzgados	4
Hospitales	4
Otros	12
TOTAL	230

Los Servicios Sociales de Atención Primaria han generado el 63,91 % de los casos en los que ha intervenido el Equipo de Mayores en Riesgo. Resulta evidente, como se puede observar, que los servicios sociales municipales se constituyen en la principal puerta de entrada de los casos atendidos. Así mismo, el Samur Social ha promovido 63 casos (27,39 %) del total de intervenciones. En este caso, se trata de Personas Sin Hogar o bien, ancianos que carecen de vínculo administrativo con algún distrito de la ciudad de Madrid.

Con relación a la respuesta dada por los juzgados cabe destacar que en la mayoría de los casos se ha procedido a autorizar el internamiento involuntario, representando el 63,11 % de las medidas adoptadas con relación a los procesos de intervención con los mayores en riesgo.

Medidas Adoptadas	
Internamiento involuntario	120
Internamiento voluntario	8
Domiciliación en cuenta	14
Denegados	11
Apertura de Puerta	0
El expediente no llega al Juzgado, no se adopta ninguna medida	80
Seguimiento ²	30

² Se trata de los casos que no han finalizado su intervención en el periodo temporal del ejercicio objeto de la presente Memoria y pasan, por tanto, en seguimiento para cerrar la intervención en el siguiente ejercicio.

Se debe entender que en algunos casos se dan más de una medida, dado que la situación así lo requiere. Así, por ejemplo la domiciliación en cuenta bancaria junto con ingreso involuntario, o la apertura de puerta con internamiento involuntario. En consecuencia, el número de medidas adoptadas siempre es mayor que el número de casos.

Los Juzgados que han facilitado los procesos de intervención del Equipo de Mayores en Riesgo son los siguientes:

Juzgados Intervinientes	Nº de casos
Juzgado 30	33
Juzgado 65	26
Juzgado 78	25
Juzgado 94	31
Juzgado 95	35
El expediente no llega al Juzgado, no se adopta ninguna medida	50
Pendientes	30

2.1.1.6.2. Actuaciones en Mendicidad infantil.

En los últimos años se viene produciendo, de nuevo, el desarrollo de diversas formas de mendicidad infantil, grave situación que manifiesta, entre otras cosas, estados de desprotección. Como veremos más adelante, la mayor parte de los menores que nos encontramos ejerciendo mendicidad en la ciudad de Madrid, son Rumanos/Gitanos, población que en los últimos años conforma grupos y asentamientos de pobreza grave que encontramos principalmente en las grandes ciudades de nuestro país.

El Samur Social, como dispositivo de intervención en la calle, detecta e interviene en las diferentes situaciones de desprotección social que se producen y en las que están presentes menores. La mendicidad infantil constituye una de las situaciones manifiestas de desamparo y abandono de los menores. Por ello, el Samur Social desarrolla un procedimiento específico con dicho colectivo social.

Con fecha 5 de mayo de 2005, se suscribe un protocolo general de colaboración para la erradicación de la mendicidad infantil en el municipio de Madrid, entre la Comunidad de Madrid (Consejería de Familia y Asuntos Sociales) y el Ayuntamiento de Madrid (Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales y el Área de Gobierno de Seguridad y Movilidad).

Las partes implicadas actúan conjunta y coordinadamente y realizan cuantas intervenciones de carácter general sean necesarias para erradicar la mendicidad infantil en el municipio de Madrid y se comprometen a aunar sus esfuerzos para la realización de las siguientes actuaciones:

- Detectar los casos de mendicidad infantil.
- Facilitar a las familias los recursos existentes para paliar la situación de necesidad que origina esta práctica.
- Incorporar a los menores en los Centros educativos.
- Efectuar un seguimiento específico de estos menores y sus familias.
- Ejercer la tutela en caso de desamparo manifiesto.

Desde la firma del protocolo hasta la actualidad todas las actuaciones de intervención en mendicidad infantil, se realizan conjuntamente entre Samur Social y Samur Protección Civil (cuando las condiciones sanitarias del menor aconsejan su reconocimiento médico) y Policía Municipal (Agentes Tutores). La metodología de intervención supone la valoración conjunta de estas situaciones, a través de entrevista con el menor y la familia, en la que junto a la policía municipal siempre está el Trabajador Social de Samur Social. Las actuaciones pertinentes tras esta valoración pueden suponer:

- Localización de familiares, información, orientación y facilitación de los recursos sociales existentes.
- Coordinación con los Servicios Sociales de Atención Primaria o proyectos específicos de atención a inmigrantes, u otros Servicios desde donde intervendrán siguiendo sus propios protocolos.
- Traslados del menor a centros sanitarios, domicilio de familiares, centro de primera acogida u otros recursos, según la situación.
- Propuesta de tutela del menor en caso de desamparo (Comisión de Tutela del Menor y/o Ministerio Fiscal).
- A través del Grupo de Seguimiento del acuerdo para la atención a las situaciones de mendicidad, Samur Social, Policía municipal, Samur P.C. y Comisión de Tutela del Menor se analiza la situación de los menores, familiares, actuaciones de los diferentes servicios y se elaboran propuestas de mejora.

Durante 2010 se han realizado 62 intervenciones con menores ejerciendo mendicidad, estos datos de intervención han descendido en relación a 2009,

(92 intervenciones) lo que indica una menor incidencia de la problemática. El perfil de los menores se mantiene con relación a ejercicios anteriores. Se trata prácticamente en su totalidad de población gitana-rumana.

Estos menores se encuentran, en su mayoría, entre los 12 a 14 años de edad. Fundamentalmente, ejercían la mendicidad solos, seguidos por adultos.

El 89% de los menores es población reincidente en el ejercicio de la mendicidad.

2.2. PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS SIN HOGAR

La ciudad de Madrid ha venido desarrollando tradicionalmente actuaciones tendentes a dar respuesta al grupo social que se encuentra en mayor grado de exclusión, las Personas Sin Hogar, a través de los distintos programas y recursos que conforman el Programa Municipal de Atención a Personas Sin Hogar.

Las Personas Sin Hogar conforman un colectivo social heterogéneo, integrado por personas que tienen, como características básicas el desarraigo y la ausencia de techo/alojamiento. Además, presentan otros déficit como precariedad económica, soledad y en muchos casos, problemáticas añadidas como adicciones y trastornos mentales. Sin lugar a dudas, se trata de una realidad social que presenta múltiples caras que todas tienen en común procesos personales de exclusión. Mayoritariamente se conforma por hombres y se encuentran en una media de edad de unos 42 años. Con dificultades de incorporación laboral debido a su baja cualificación o bien, por padecer algún problema de salud que limita sus capacidades físicas y/o psíquicas. Su cuantificación no resulta fácil ya que nos encontramos con un colectivo social muy itinerante e invisibilizado.

Como se ha indicado al principio, el Ayuntamiento de Madrid cuenta con el Programa Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, el cual, se constituye en una de las actuaciones institucionales prioritarias del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales. Por ello, a lo largo de los últimos años, se ha realizado un importante esfuerzo técnico, institucional y presupuestario con el objetivo de mejorar e incrementar la atención a las Personas Sin Hogar que se encuentran en las calles de nuestra ciudad. Como ejemplo podemos señalar el importante crecimiento presupuestario desarrollado en este Programa, pasando de los 5.500.000 € en el año 2003 a los 14.880.562 del año 2010.

Por otro lado el colectivo de las personas sin hogar es el principal beneficiario de las intervenciones realizadas por el Samur Social, a través de los equipos de calle y las unidades móviles, por lo que en torno al 60% del programa presupuestario de emergencias sociales está destinado también a la atención a las Personas Sin Hogar.

El resultado es que hoy la ciudad de Madrid cuenta con una amplia y diversificada red de atención a Personas Sin Hogar, articulando en la misma un importante número de recursos que buscan dar una respuesta global e integral a este colectivo social. Esta red se configura desde los recursos que trabajan en la calle con la población más crónica, hasta aquellos recursos de acogida y rehabilitación, para finalizar en los Programas de inserción laboral. En este Programa se presentan importantes experiencias de atención tales como los recursos de baja exigencia, los equipos de calle, los Centros de Acogida, etc... En definitiva, se muestra la amplia y diversa red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar de la ciudad de Madrid. Cabe señalar que en los dos últimos años, se han consolidado los nuevos dispositivos de atención que se crearon en 2.007 (centro de baja exigencia de Pozas, Centro de

Acogida, “Juan Luis Vives”, Piso de apoyo al tratamiento para Personas Sin Hogar con problemas de alcohol, talleres para la inserción social y laboral, Programa de Alojamientos Preventivos). Todo ello sin olvidar las importantes mejoras incorporadas en las Campañas Contra el Frío que se vienen articulando todos los años.

Esta red pública se coordina con la diversa red de centros que dependen de la iniciativa social que complementa y enriquece la red pública municipal.

Este Programa tiene, como principal objetivo, que todas las Personas Sin Hogar tengan atención social, y se concreta en las siguientes actuaciones:

- Desarrollar la atención social en la propia calle a las Personas Sin Hogar que suelen rechazar la red de recursos de acogida.

- Proporcionar las prestaciones básicas de alojamiento, manutención, aseo, a las Personas Sin Hogar que acceden a la red especializada de atención.

- Garantizar la atención y el acompañamiento social con el fin de articular y posibilitar programas individualizados de intervención.

- Incrementar y reforzar la respuesta asistencial cuando las condiciones climatológicas constituyen un factor que puede agravar las situaciones personales de las Personas que suelen rechazar la atención en la red estable de atención a las Personas Sin Hogar.

- Proporcionar una respuesta múltiple y diversificada a los diferentes perfiles y necesidades de este complejo colectivo social, adoptando recursos que pueden ir desde la baja exigencia hasta la exigencia máxima en aquellos casos que tienen todas las capacidades de incorporación social.

- Articular oportunidades de inserción social y laboral, a través de la prestación de alojamiento en contextos más normalizados y que se complementan con programas de inserción laboral.

Seguidamente se procede a presentar cada dispositivo, siguiendo el recorrido de la red desde la intervención de calle y finalizando con la importante aportación que realiza el tejido social.

Antes de pasar a describir los distintos **Programas, Servicios Y Centros** que conforman el Programa Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, es necesario reseñar tres hechos que de forma sustancial han condicionado el desarrollo de este Programa.

El primero de ellos, ha sido la **reforma integral del edificio del Centro de Acogida San Isidro**, lo que ha supuesto reubicar a los usuarios del centro en otros dispositivos de atención de la Red Municipal. Esto ha llevado a redefinir los perfiles de atención en esos centros y generar, en consecuencia, una serie de cambios tanto en los propios usuarios como en los profesionales, labor que en este tipo de población ha supuesto un esfuerzo añadido.

El segundo, ha sido el **cambio de ubicación del Centro Abierto I, denominado Calatrava**, al lugar donde se encontraba el **Centro La Rosa** y, a su vez, trasladar este centro a unos pisos cedidos por la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo hasta la fecha de finalización del Contrato . Como puede suponerse, esto también ha originado toda una serie de cambios tanto en los propios usuarios como en los profesionales de ambos centros. En este sentido, indicar que a pesar de las dificultades de cualquier proceso de traslado, la atención que se ha prestado en dichos centros no se ha visto afectada. Se ha mantenido el nivel de atención y los usuarios han recibidos las prestaciones básicas y técnicas propias de dichos dispositivos.

2.2.1. UNA APROXIMACIÓN A LAS PERSONAS SIN HOGAR: RECUENTO NOCTURNO DURANTE 2010

Las Personas Sin Hogar, como grupo social en situación de exclusión, constituyen una realidad social de difícil cuantificación. En primer lugar, resulta complejo delimitar las características que le definen como grupo homogéneo, lo cual, en si mismo, ya supone una primera dificultad para su cuantificación, es decir, resulta difícil definir el objeto preciso de estudio. En principio, las personas sin hogar son aquellas que carecen de un techo estable donde dormir. Ahora bien, esta afirmación requiere matizaciones y la realidad nos demuestra que no es suficiente para determinar el colectivo social de Personas Sin Hogar. Por otra parte, por razones obvias, las Personas Sin Hogar buscan en muchos casos su anonimato e invisibilidad, lo cual, evidentemente, supone un claro obstáculo de cara a su cuantificación.

Se puede afirmar, por tanto, que respecto a la realidad social de lo que podemos definir como el “sinhogarismo” en la ciudad de Madrid no resulta fácil su cuantificación y evaluación cualitativa. Sin embargo y a pesar de ello, el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, en el año 2006 inició una interesante y novedosa iniciativa con la realización del primer recuento nocturno de personas sin hogar. En este sentido, en el mes de diciembre de 2006, más de 400 voluntarios salieron a las calles de la ciudad de Madrid con el fin de realizar el referido recuento nocturno y como resultado, se encontraron en dicha noche a 621 personas.

Esta interesante iniciativa, se volvió a repetir en el año 2008 en dos momentos diferentes. En un primer caso, en el invierno y para ello, en el mes de febrero, más de 350 voluntarios realizaron el correspondiente recuento

nocturno y como resultado se encontraron en dicha noche a 651 personas y posteriormente, en verano, en el mes de junio, se volvió a realizar un segundo recuento nocturno y se encontraron a 650 personas. El 3 de marzo de 2.009 se realizó por cuarta vez un recuento en donde las personas encontradas en esa noche fueron 535.

Así se llega al 24 de febrero de 2.010 que se realizó por quinta vez un recuento en donde las personas encontradas en esa noche fueron 596.

Las características de las personas que se encontraron en dichos recuentos fueron muy similares y cabe señalar que un 78,3% eran hombres y que la media de edad era de unos 43,7 años. Con una menor presencia de extranjeros que en años anteriores, situándose en un 51,6% y donde la característica mas destacada es la soledad. El 74,3% de las personas que se encontraron en el recuento eran solteros, separados o divorciados, y en su mayoría se encontraban en los Distritos de la Almendra de la ciudad de Madrid, destacando el Distrito centro con un 18,8% de personas sin hogar que buscan en dicho distrito su lugar de pernoctación.

Estos recuentos han sido dirigidos y coordinados por tres profesores universitarios conocedores de la realidad social del “Sinhogarismo” en la ciudad de Madrid. Este equipo de investigadores ha trabajado en el marco de la Fundación General de la Universidad Complutense., y ha sido financiado por el Área de Familia y Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid.

Podemos afirmar que los referidos recuentos se constituyen en importantes instrumentos que permiten conocer la realidad social de las Personas Sin Hogar y a su vez, suponen un instrumento para la planificación de las políticas municipales sobre dicho colectivo social. A dichos recuentos se deben unir las memorias e informes de los distintos centros y otros

documentos técnicos, que posibilitan, en su conjunto, la presentación de la realidad social que conforma el “Sinhogarismo” en nuestra ciudad.

2.2.2. EQUIPOS DE CALLE (SAMUR SOCIAL)

La intervención en la calle constituye una de las iniciativas más novedosas del Programa Municipal de Atención a Personas Sin Hogar de la ciudad de Madrid. La intervención de calle supone, de alguna forma, sacar los Servicios Sociales a la calle y desarrollar una intervención social desde un modelo de búsqueda y de acercamiento a los colectivos sociales más excluidos.

Como se ha indicado en alguna ocasión, se trata de una intervención social que se desarrolla desde lo que podríamos denominar como un “despacho sin puertas” que busca, principalmente, garantizar que todas las Personas Sin Hogar que se encuentran en la ciudad de Madrid reciban atención social. Los Equipos de Calle se encuentran integrados operativa y funcionalmente en el Samur Social. Ahora bien, éstos se deben entender como un dispositivo específico con relación a la población a la que atienden; Personas Sin Hogar y respecto a la metodología de intervención: acompañamiento social en la calle. Por ello, cabe señalar que nos encontramos con un servicio que realiza la función de puente entre la calle y la red de recursos específicos de atención a dicho colectivo social.

Su actividad se centra en la detección, intervención y atención directa mediante lo que podríamos denominar como un Servicio Social de calle, dirigido a la atención de Personas Sin Hogar en medio abierto.

Su horario es de 7 a 22 horas de lunes a viernes. Los Equipos se distribuyen en la ciudad de Madrid, en las correspondientes zonas para optimizar los recursos y para facilitar así el conocimiento real y próximo de cada zona de

intervención. De igual modo, esta territorialización favorece el proceso de vinculación de los usuarios con los equipos estables de intervención basado en el principio de proximidad.

En este sentido, se presenta la actual zonificación de los equipos de calle, la cual, puede modificarse dependiendo tanto de aspectos meteorológicos como de actuaciones concretas que se pueden realizar en un momento determinado. Como se observa, se prioriza la intervención en los Distritos centrales de la ciudad de Madrid (Centro, Salamanca, Moncloa, etc...), ya que es en dichas zonas en la que se produce una mayor concentración de las Personas Sin Hogar.

ZONIFICACIÓN EQUIPOS DE CALLES

EQUIPO	TURNO	DISTRITOS
EC 1	8 – 16 h	Chamberí (7)
EC 5	14–22 h	Fuencarral - El Pardo (8)
		Moncloa – Aravaca (9)
EC 2	8 – 16 h	Centro (1)
		Retiro (3)
		Salamanca (4)
		Puente Vallecas (13)
EC 6	14–22 h	Moratalaz (14)
		Villa Vallecas (18)
		Vicálvaro (19)
EC 3	8 – 16 h	Chamartín (5)
		Tetuán (6)
EC 7	14–22 h	Ciudad Lineal (15)
		Hortaleza (16)
		San Blas (20)
		Barajas (21)

EC 4	9 – 17 h	Centro (1) Arganzuela (2) Latina (10)
EC 8	14–22 h	Carabanchel (11) Usera (12) Villaverde (17)
EC 9	8 – 16 h	Centro (1) Barrios: Sol, Justicia y Universidad
EC 10	14–22 h	Centro (1) Barrios: Palacio, Embajadores y Cortes
EC 11	7-15 h	Emergencias de PSH en todos los distritos
EC 12	7-15 h	Emergencias de PSH en todos los distritos

Los Equipos de Calle están compuestos por un trabajador social y un auxiliar de Servicios Sociales que efectúan el seguimiento de las Personas Sin Hogar. Dada la eficaz labor demostrada, estos equipos se han ido incrementando a lo largo de los años. Así, desde su creación en junio de 2004, se contaba con 8 Equipos de calle. En 2007 se incrementó hasta los 10 y con el inicio del nuevo contrato del Samur Social, en abril de 2008, se amplió con dos más, por lo que han sido 12 los equipos de calle que han intervenido en 2010.

Han atendido a un total de 1077 personas distintas. Se produjeron un total de 30.672 intervenciones, lo que supone una media de 28,47 intervenciones por usuario/año. Hay que señalar que alguna de las personas atendidas no pernoctan en la calle. Se trata de personas en situación de precariedad, pero que cuentan con un alojamiento, (pensiones, habitación alquilada, etc).

INTERVENCIONES DE LOS EQUIPOS DE CALLE CON PERSONAS SIN HOGAR	
Nº de intervenciones	30672
Personas distintas atendidas	1.077
Media de atención por usuario	28,47

Los Equipos de Calle 11 y 12 también han intervenido con 769 usuarios en clave de emergencia.

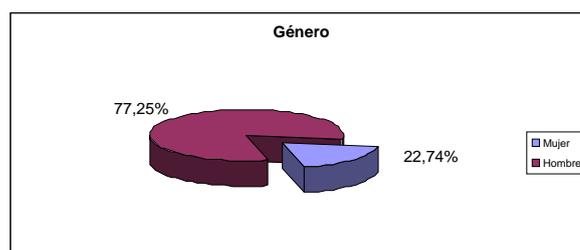
La distribución de usuarios por distritos, vuelve a poner de manifiesto que los Distritos Centrales de la Ciudad acaparan el mayor número de intervenciones, destacando de forma mayoritaria el Distrito Centro donde se ha intervenido con 355 personas, lo que representa casi el 32,96 % de la población total atendida. Los Distritos próximos al Distrito Centro acumulan un número importante de usuarios, Moncloa (155 personas), Arganzuela (109 personas), Tetuán (79 personas), Chamartín (62 personas) y Chamberí (59 personas), contabilizando un total de 464 (43,08% del total) seguidamente se presenta una tabla con el número de usuarios que son atendidos en los correspondientes Distritos. En esta tabla, se constata que el mayor número de usuarios se encuentran en los distritos de la almendra de Madrid. En el gráfico aparecen los datos del año 2010.

DISTRITOS MUNICIPALES	TOTALES	PORCENTAJES
Centro	355	32,96%
Arganzuela	109	10,12%
Retiro	32	2,97%
Salamanca	35	3,24%
Chamartín	62	5,75%
Tetuán	79	7,33%
Chamberí	59	5,47%
Fuencarral-El Pardo	10	0,92%
Moncloa-Aravaca	155	14,39%
Latina	26	2,41%
Carabanchel	21	1,94%
Usera	13	1,20%
Puente de Vallecas	27	2,50%
Moratalaz	9	0,83%
Ciudad Lineal	9	0,83%

Hortaleza	5	0,46%
Villaverde	4	0,37%
Villa de Vallecas	1	0,09%
Vicálvaro	2	0,18%
San Blas	19	1,76%
Barajas	45	4,17%
TOTALES	1.077	100,00%

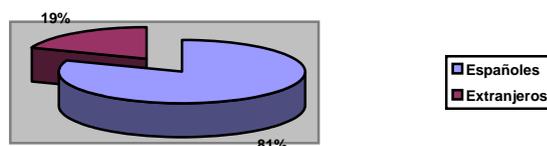
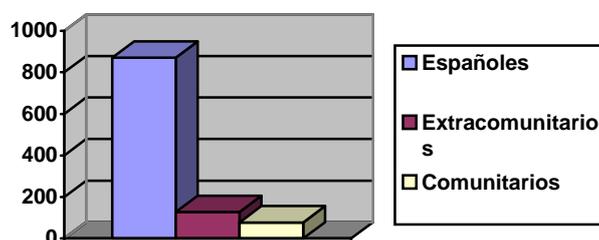
Sin embargo, hay que señalar que en los últimos años se comienza a producir una nueva realidad, consistente en un proceso de ubicación de las Personas Sin Hogar en Distritos de la periferia (Ciudad Lineal, Barajas, Latina, San Blas, Carabanchel).

GÉNERO		
Mujer	245	22,75%
Hombre	832	77,25%



En relación al origen territorial se mantiene un mayor número de personas españolas 81% y un 19% de extranjeros, los cuales, se distribuyen de la siguiente forma: el 12% de otros países y el 7% de países de la Unión Europea.

ORIGEN TERRITORIAL		
Españoles	871	81%
Extracomunitarios	128	12%
Comunitarios	78	7%



De las personas de origen español atendidas por los equipos de calle hay un 20,31 % de personas con origen en el propio municipio de Madrid y de la Comunidad de Madrid frente a un 15,84 % proveniente de otras Comunidades Autónomas. Este dato debe de tomarse exclusivamente como referencial, del lugar de origen, ya que hay un 63,83 % de personas atendidas de las que se desconoce su lugar de origen.

	USUARIOS DE ORIGEN ESPAÑOL		
	HOMBRES	MUJERES	TOTALES
Madrid Municipio	110	45	155 (17,79 %)
Madrid (Comunidad)	21	1	22 (2,52%)
Otras CC.AA.	102	36	138 (15,84%)
Españoles (sin especific.)	437	119	556 (63,83%)
TOTAL ESPAÑOLES	670	201	871 (100%)

Con relación a las 128 personas atendidas extranjeras (excluidas las de la Unión Europea), los datos son los siguientes:

PAISES	PERSONAS
Resto de Europa	27
América	24
África	40
Asia/Oceanía	15
Sin especificar (Ns/Nc)	22

2.2.3 CENTRO ABIERTO “CALATRAVA”

El Centro Abierto I “Calatrava” constituye uno de los dispositivos de baja exigencia que forma parte de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. Es un dispositivo que funciona las 24 h. del día y cuenta con las prestaciones que se detallan más adelante.

Las Personas Sin Hogar como grupo social están conformadas por perfiles muy diversos y heterogéneos. En este sentido, este dispositivo responde a un perfil de Personas Sin Hogar muy crónico, el cual, suele rechazar, en muchos casos, la atención en los Centros de Acogida clásicos.

Se trata de un dispositivo novedoso en su organización y metodología de intervención, capaz de responder a las múltiples y complejas necesidades de las Personas Sin Hogar que presentan el mayor grado de desarraigo y que no aceptan la red de Centros de Acogida. Como Dispositivo de baja Exigencia supone adaptar la condiciones de acceso a las demandas de las personas atendidas. El Centro está abierto de forma permanente las 24

horas del día y los 365 días del año. Se trata de un modelo de atención donde la flexibilidad y proximidad se convierten en factores importantes capaces de generar un espacio referencial y diseñar un proceso de atención en función del usuario. El nivel de exigencia y la relación con los requisitos de acceso a cumplir por el usuario, son muy básicos, ya que se busca la vinculación con la red de atención.

Proporciona las siguientes prestaciones como Dispositivo de Atención especializado:

Apoyo a los Equipos de Calle: **El Centro Abierto** es un recurso que sirve de apoyo a diferentes profesionales y entidades que trabajan con personas sin hogar en la calle, permitiendo así una intervención multiprofesional y sobre todo que asuma su papel como recurso puente entre la calle y la red de centros de acogida.

Servicio de Trabajo Social: Permite una atención individualizada y técnica que informa, asesora y valora las situaciones que se presenten. Favorece la creación de diseños de intervención y el encuentro entre profesionales y entidades.

Servicio de Enfermería: La atención sanitaria básica resulta muy eficaz en este tipo de dispositivo para favorecer la adherencia a los tratamientos y para atender las necesidades sanitarias de este colectivo que presenta múltiples déficit de salud.

Ubicación del Centro: La localización de Centro Abierto hasta julio de 2.010 ha sido en el distrito Centro de Madrid y en una zona bien comunicada, que favorece el acceso de los usuarios. A partir de esa fecha su nuevo

emplazamiento ha sido en el distrito de Moncloa, a 15 minutos de la Plaza de España, por lo que se mantiene en una zona céntrica y bien comunicada.

Capacidad del Centro: Las instalaciones cuentan con un número de plazas para atender a 30 personas, número que se incrementa en 5 plazas más de emergencia durante la Campaña contra el Frío.

En el Centro Abierto se proporcionan los siguientes servicios:

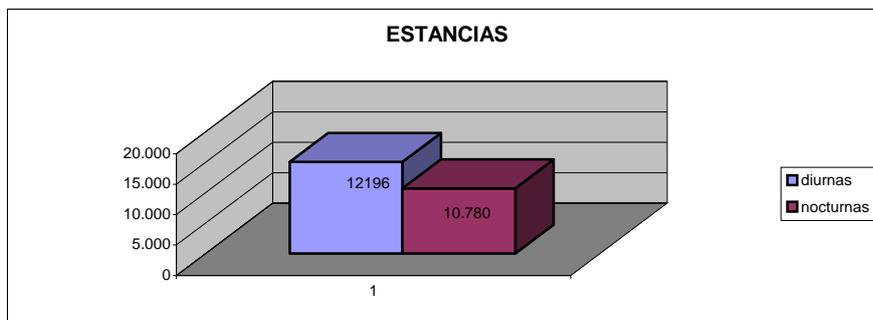
- Servicio de Acogida/Recepción.
- Servicio de Consigna.
- Servicio de Ropero.
- Servicio de Alimentación básica.
- Servicio de Lavandería.
- Servicio de Baños/Duchas.
- Servicio de Reposo/Descanso.
- Servicio de Trabajo Social.
- Servicio de Enfermería

DATOS DE ATENCIÓN

AÑO	2.010
PERSONAS DISTINTAS ATENDIDAS	366

En la siguiente tabla estadística correspondiente al número de estancias en Centro Abierto se distingue entre los usuarios que hacen uso del recurso como Centro de Día o Centro de Noche.

Total Estancias	25.890	Media Ocupación diaria
Estancias Diurnas	15.110	41
Estancias Nocturnas	10.780	29, 5

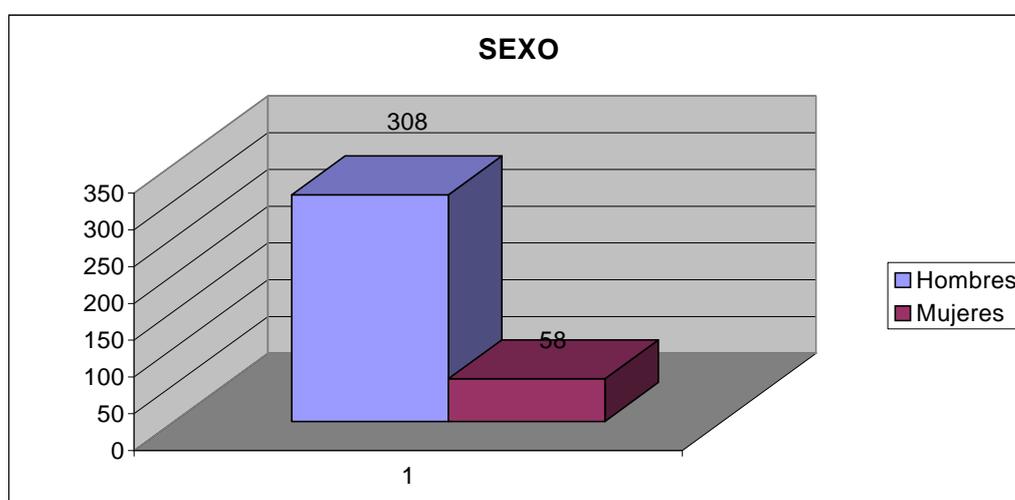


El cómputo total de estancias a lo largo del año 2010 ha sido de 25.890 que en desglose: Día/Noche, supone una diferencia de 4.330 estancias de superioridad en la franja horaria diurna (09-21 horas) sobre la franja horaria nocturna (22-09 horas).

Estos datos reflejan la anteriormente citada definición de Centro Abierto como dispositivo con prestaciones y contenidos similares a los que se proporciona en un Centro de Día. Se ha dado un aumento de 3.000 estancias diurnas más que en relación al año anterior. Además, nos permite comprender su función como dispositivo utilizado por el colectivo más crónico de calle que acude al mismo, a lo largo del día, para recibir algún tipo de prestación, las cuales, se utilizan como instrumentos para favorecer en los procesos de intervención la vinculación con la red de atención.

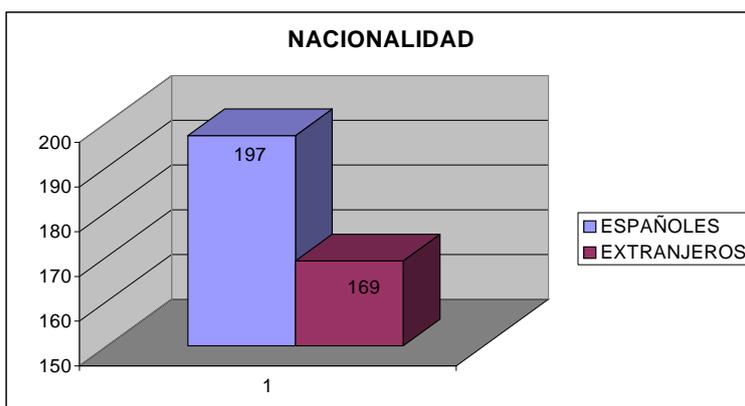
La distribución de los usuarios por sexo es la siguiente:

Sexo	Total	%
Hombres	308	84,15
Mujeres	58	15,85
TOTAL	366	100



Se observa un alto porcentaje de hombres con relación a mujeres. Dato similar al que se produce en el resto de recursos de la red de atención a Personas Sin hogar. Con respecto a la nacionalidad de la población atendida, cabe afirmar que la población española es mayoritaria con un 53,83%, ahora bien, la existencia del 46,17 % de extranjeros, con perfil de crónico, es un dato a tener presente en el análisis más general del colectivo y sobre todo, de cara a la planificación de las actuaciones de futuro en la red de atención a Personas Sin Hogar. La población extranjera, con perfil de desarraigo y “sinhogarismo” está cada vez más presente en la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar.

ESPAÑOLES	%	EXTRANJEROS	%
197	53,83	169	46,17



2.2.4. CENTRO ABIERTO PEÑUELAS

El centro de personas sin hogar “Centro Abierto de Peñuelas” inició la prestación de sus servicios el 1 diciembre del año 2006. Cuenta con 30 plazas de carácter transitorio con atención ininterrumpida las 24 horas durante 365 días al año. El recurso incrementa en 5 plazas su capacidad en la activación de la emergencia durante la Campaña contra el Frío. El objetivo del recurso es procurar servicio de alojamiento, manutención y de atención e intervención social individualizada al colectivo de personas sin hogar. El Centro Abierto Peñuelas, en clave de Red, proporciona atención a personas que utilizan este recurso como puente hacia recursos con un mayor nivel de exigencia (plazas en pisos, pensiones, Centro de Acogida “Juan Luis Vives”...), proporciona atención a un perfil de escasa cronificación.

Centro Abierto de Peñuelas proporciona los siguientes servicios:

- Acogida/recepción
- Servicio de consigna
- Servicio de Ropero
- Servicio de alimentación
- Servicio de Lavandería
- Servicio de baños/duchas
- Servicio reposo/descanso
- Servicio de trabajo social
- Servicio socio-educativo

DATOS DE ATENCIÓN

El número de personas distintas atendidas en el año 2010 ha sido de 1.029. Como consecuencia de las 10 plazas de emergencia de que dispone el centro, de un total de 30 plazas, existe gran movilidad y por lo tanto las altas y bajas de usuarios se producen casi diariamente y con un flujo constante. De igual modo, el perfil de usuarios que acceden a dicho centro permite entender el elevado nivel de movilidad.

La ocupación total del centro en el año 2010 ha sido de 1.029 personas y las estancias han alcanzado la cifra de 9.183.

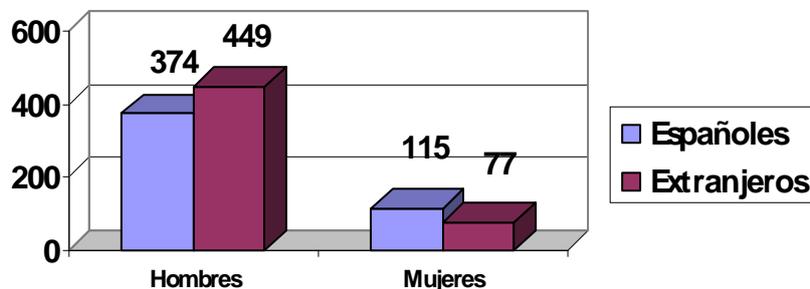
De las 1.029 personas, 836 son varones (81,24%) y 193 son mujeres (18,76%). Estos datos confirman la predominancia habitual de los hombres en situación de sin hogar.

DISTRIBUCIÓN POR SEXO		
Sexo	Total	%
Hombres	836	81,24
Mujeres	193	18,76
Total	1.029	100

Teniendo en cuenta la variable “procedencia”, los datos muestran que Centro Abierto Peñuelas ha atendido un porcentaje ligeramente mayor de personas extranjeras (51,13%) que españolas (47,52%). En relación al género y la procedencia, el porcentaje de hombres extranjeros (43,64%) atendidos es mayor al de españoles (36,34%). Por el contrario, el porcentaje de mujeres extranjeras (7,49%) atendidas es menor al de españolas (11,18%).

En el año 2010, las personas extranjeras atendidas en Centro Abierto Peñuelas disminuyen en un porcentaje del 2,41% respecto al ejercicio 2009. Aún así, las personas extranjeras, al igual que en el año 2009, presentan un porcentaje mayor de atención que las españolas. Dato que se traduce en la dificultad que tienen las personas extranjeras a la hora regularizar su situación y buscar un empleo estable que les permita acceder a una vivienda, abandonando así la red de personas sin hogar.

DISTRIBUCIÓN POR PROCEDENCIA/SEXO						
Procedencia	Hombres		Mujeres		Total	
	N	%	N	%	N	%
Español	374	36,34	115	11,18	489	47,52
Extranjero	449	43,64	77	7,49	526	51,13
Doble Nacional.	13	1,26	1	0,09	14	1,35
Total	836	81,24	193	18,76	1029	100



2.2.5. CENTRO ABIERTO POZAS.

El Centro Abierto “Catalina Laboure” situado en la calle Pozas, se configura como el resto de los Centros Abiertos como un dispositivo de baja exigencia que forma parte de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. Es un dispositivo que funciona las 24 h. del día y cuenta con las prestaciones que se detallan más adelante.

Las Personas Sin Hogar como grupo social esta conformado por perfiles muy diversos y heterogéneos. En este sentido, este dispositivo responde a un perfil de Personas Sin Hogar muy crónico, el cual, suele rechazar, en muchos casos, la atención en los Centros de Acogida clásicos.

Cuentan con un número de plazas para atender a 30 personas, número que se incrementa en 5 plazas más de emergencia durante la Campaña contra el Frío.

En el Centro Abierto Pozas, se proporcionan los siguientes servicios:

- Atención Social: servicio de Trabajo Social.
- Atención Sanitaria Básica: servicio de Enfermería
- Servicio de Manutención: desayuno, comida y cena.

- Servicio de Aseo e Higiene Personal: Duchas y cambio de ropa.
- Servicio de Reposo/Descanso: pernocta en sillones.
- Servicio de consigna
- Servicio de Ropero
- Servicio de Lavandería
- Servicio socio-educativo

DATOS DE ATENCIÓN

El número total de personas atendidas en el Centro durante 2010 fue de 628. De este total, el 14,17% fueron mujeres y el 85,83% hombres. Asimismo, atendimos a un total de 365 personas extranjeras (58,12 %) y 263 personas españolas (41,88 %).

<p>El número total de personas atendidas en el Centro durante 2010 fue de 628. De este total, el 14,17% fueron mujeres y el 85,83% hombres. Asimismo, atendimos a un total de 365 personas extranjeras (58,12 %) y 263 personas españolas (41,88 %).</p>	ESPAÑOLES	EXTRANJEROS	TOTAL
	SEXO		
Hombres	219	320	539
Mujeres	44	45	89
TOTAL	263	365	628

Se observa un alto porcentaje de hombres en relación a mujeres, dato similar al que se encuentra en el resto de la Red de Atención a Personas Sin hogar. De igual forma hay una diferencia de 17 puntos en el porcentaje de personas extranjeras en relación a españoles, de perfil crónico, dato a tener en cuenta en el análisis general de este colectivo que está cada vez más presente en los servicios de atención a Personas Sin Hogar.

Respecto a la media de edad de las personas atendidas se encuentra en 41,53 años y por intervalos de edad es la siguiente:

EDADES	PERSONAS	PORCENTAJE
18 A 30 AÑOS	139	22,14
31 A 50 AÑOS	354	56,37
51 A 65 AÑOS	103	16,40
MAS DE 65 AÑOS	32	5,09
TOTAL	628	100

Se debe destacar que entre las 30 plazas, 5 de ellas se reservan a situaciones de emergencia derivadas desde la Central del Samur Social. Durante todo el año se ha dado una gran movilidad y rotación de usuarios en estas plazas de emergencia, produciéndose altas y bajas de forma diaria.

Comedor Catalina Labouré

En local anexo al Centro Abierto se encuentra el comedor Catalina Labouré que viene a sustituir el antiguo comedor de San Alfonso (Lavapiés) y se plantea como un dispositivo de apoyo a otros programas de intervención. El horario es de 13'00 a 14'30. El acceso es a través de la entrevista y valoración que realiza la Trabajadora Social.

Este comedor ofrece 50 comidas diarias.

El perfil de usuarios que acceden a este recurso es:

Usuarios que se encuentran en el Programa de Talleres Preventivos y de Inserción Laboral del Ayuntamiento de Madrid.

Usuarios de otros programas de inserción social y laboral que participan en centros de día, talleres. etc. y que en los mismos no se proporciona la prestación de manutención (Programa del Centro Abierto de RAIS, Programa de Realidades, Taller de Impulso Solidario, etc.....)

Personas derivadas por los Equipos de Calle, la Central de Samur SOCIAL u otros centros abiertos.

Personas derivadas desde los Servicios Sociales del Distrito Centro que se encuentren en situación de vulnerabilidad y/o riesgo social.

El número de comidas servidas durante el año 2010 ha sido de:

Desayunos.....8.485

Comidas.....15.640

Meriendas..... ..5.402

Cenas.....7.564

2.2.6. CENTRO MUNICIPAL DE ACOGIDA SAN ISIDRO

El Centro de Acogida San Isidro es el Dispositivo de mayor capacidad de atención de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar, ya que cuenta con 266 plazas, 89 para mujeres y 177 para hombres.

Se constituye como un Servicio Social Especializado para la atención de las personas sin hogar, enmarcado en la red pública de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Madrid, que procura la cobertura de las prestaciones básicas de alojamiento, manutención, higiene y prestaciones sanitarias y sociales, así como se articulan programas educativos y ocupacionales grupales y comunitarios que complementan la misión del Centro.

El centro permanece abierto durante todo el año, reforzando sus actuaciones durante los meses de noviembre a marzo por el desarrollo de la Campaña Municipal Contra el Frío.

Durante el segundo semestre del año 2010 en el edificio donde está ubicado el centro, se inició una rehabilitación integral que tras su finalización va a permitir mejorar notablemente la calidad de los servicios prestados.

Con motivo de dicha rehabilitación y para que las obras previstas se pudieran ejecutar, ha sido necesaria la evacuación total del edificio en el mes de julio. Esta situación ha supuesto el tener que desalojar totalmente el edificio y acomodar la prestación del servicio en un emplazamiento alternativo que permitiera mantener la capacidad del centro durante los meses de duración de las obras de reforma. La capacidad del centro se ha mantenido en 266 plazas durante todo el año 2010, ofreciendo todas sus prestaciones básicas.

Las dependencias y servicios básicos del centro, así como todo su personal se han trasladado a unas instalaciones provisionales ubicadas dentro del recinto del Centro de Acogida Juan Luis Vives. Además, dicho Centro ha facilitado algunas de sus salas y dependencias para alojar a personas residentes de San Isidro, se han proporcionado servicios conjuntamente (manutención) y se han compartido espacios en dicho Centro, así como se han realizado programaciones conjuntas para facilitar y mejorar la convivencia de las personas que durante el segundo semestre del año han tenido que compartir y convivir en las mismas dependencias.

Las plazas de alojamiento se han distribuido de la siguiente manera:

- 186 plazas ubicadas en unas instalaciones provisionales situadas en las dependencias del Centro de Acogida Juan Luis Vives.

- 80 plazas en pensiones de la zona centro de Madrid.

Las personas alojadas en el Centro de Acogida Juan Luis Vives, han sido acomodadas en tres pabellones prefabricados, con un número de 52 camas por pabellón (literas), baño con tres cabinas para duchas e inodoros y lavabos. Cada pabellón prefabricado, también ha tenido otros usos como: control de Auxiliares de Servicios Sociales; salas de curas y medicación; ropero y sala de atención socioeducativa.

El resto de instalaciones provisionales instaladas han sido: dos salones de estar y TV y un control de vigilantes de seguridad. Todo ello ha sido ubicado en el recinto del Centro de Acogida Juan Luis Vives.

Dentro del propio centro Juan Luis Vives, se ha dispuesto de salas que han sido acondicionadas como dormitorios (uno de hombres y otro de mujeres) con capacidad para 20 personas en total; baños y aseos, despachos para la atención social, psicológica y médica; dos despachos para el área administrativa; dos aulas para la realización del Programa de Terapia Ocupacional y deporte; aula para los profesionales del Programa Socioeducativo y un espacio para la consigna de equipajes.

Por otro lado, se han compartido otros espacios conjuntamente, como salas de estar y televisión, sala de ordenadores, biblioteca, salón de actos y lavandería.

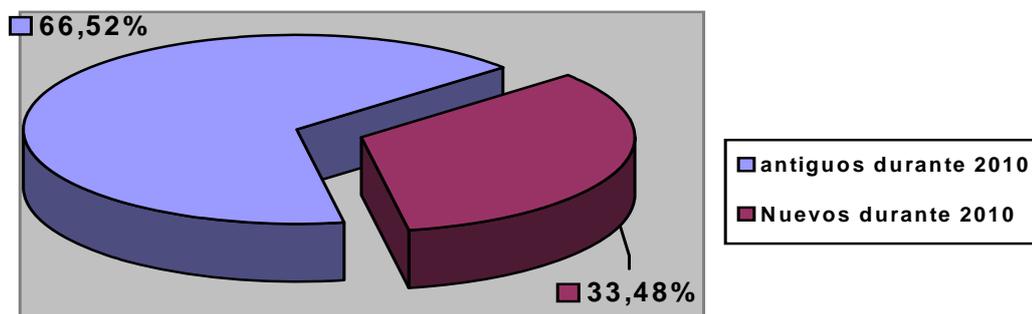
Respecto a la prestación básica de manutención, ha sido necesario realizar una remodelación de la cocina del Centro de Acogida Juan Luis Vives (inicialmente con un servicio de catering) y se han realizado las tareas propias del comedor y cocina por profesionales de ambos Centros.

A continuación se detallan los principales datos de atención del Centro de Acogida San Isidro durante el año 2010:

INDICADORES	2006	2007	2008	2009	2010
Nº total de estancias en el Centro	97.090	97.090	97.090	97.090	97.090
Nivel de ocupación	100%	100%	100%	100%	100%
Nº de entradas o ingresos	2.238	2146	1.725	1787	1019
Nº de personas acogidas	1127	1449	1622	1332	890
Hombres	1093	1059	928	1044	663
Mujeres	356	563	361	288	227
Nuevos (hombres y mujeres)	626	676	654	682	298
Origen territorial:	2006	2007	2008	2009	2010
Madrid (municipio)	46,50 %	37.92%	21,75%	19,80%	23.20%
Resto de España	30,80 %	31.94%	35,39%	42.59%	35.03%
Extranjeros	22,70 %	30,14%	42,86%	37.60%	40.72%
Prestaciones básicas (media diaria)	2006	2007	2008	2009	2010
Desayuno	251	250	194	187	150
Comida	302	304	211	210	152
Merienda	150	99	138	104	94
Cena	339	260	236	220	176
Bocadillos	35	40	40	30	20

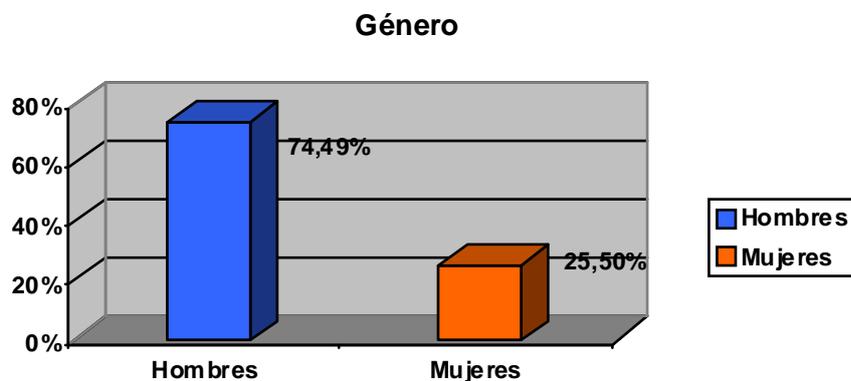
La Media de ingresos diaria en el Centro es de 2.79 personas de los cuales, no todos son nuevos en la red. La media de personas nuevas al día es de 2.43 usuarios. Las personas nuevas en el Centro no suponen que sean nuevas en la red. Se trata de personas que acceden por primera vez a dicho centro. Por lo tanto, pueden contar con un cierto recorrido previo en la red de atención. Durante el año 2010, con el traslado a la ubicación provisional de una parte importante del Centro y con la reubicación en plazas en pensión del 30% de las personas acogidas, se puede observar que se han producido menos ingresos que en años anteriores, a pesar de que el nivel de ocupación ha sido del 100%. Esto se debe ~~a que en el segundo semestre del año, con una capacidad de acogida completa y más limitada,~~ a que se ha producido menor ~~numero de~~ **numero de** entradas y ~~menos~~ salidas, **debido a que se produce, como consecuencia del desarrollo de procesos de intervención mas especializados en una mayor estabilización en el centro** de las personas acogidas.

PERSONAS ATENDIDAS			
Antigüedad en el Centro	H	M	Totales
Conocidos con anterioridad a 2010 (antiguos)	436	156	592
Conocidos durante 2010 (nuevos)	227	71	298
Totales	663	227	890



El 33.48% del total de personas atendidas corresponde a personas que no habían accedido al Centro con anterioridad a 2010 (nuevos) y el 66.52% son personas conocidas con anterioridad (antiguas). En relación al ejercicio anterior, se ha producido una mayor intervención con las personas que llevaban más de un año y han accedido al dispositivo una menor proporción de personas nuevas. Esta situación nos lleva a interpretar que se ha producido una mayor estabilización en los procesos de intervención con personas que llevaban en el centro más de un año. De igual modo, cabe indicar que posiblemente la situación de crisis económica no favorece tampoco la inserción laboral de las personas con mayores posibilidades de encontrar un trabajo y por tanto, las posibilidades de alta del Centro son más reducidas.

Respecto al género, el 74,49 % de personas atendidas corresponden a hombres y el 25,50 % a mujeres, habiéndose producido durante 2010 un aumento del 3% en el número de mujeres acogidas en el Centro. Estos porcentajes representan la realidad social que conforman el “sinhogarismo” en la ciudad de Madrid.



Respecto a los tramos de edad de la población atendida, estos han sido:

EDAD	HOMBRES	MUJERES	TOTAL
18-20	3	1	4
21-25	25	5	30
26-30	31	12	43
31-35	60	16	76
36-40	71	28	99
41-45	102	41	143
46-50	107	37	144
51-55	96	35	131
56-60	58	17	75
61-65	55	16	71
66-70	27	11	38
71-75	13	3	16
76-80	9	1	10
Más de 80	0	1	3
NS/NC	33	3	36
Totales	663	227	890

El tramo de edad de las personas acogidas más frecuente es de 36 a 50 años. Por otra parte, se debe destacar, el número de personas que superan la edad de los 65 años, con los que hay que realizar un especial trabajo de concienciación para que puedan acceder a la red asistencial de tercera edad (residencias).

Indicadores de prestaciones básicas.

Alimentación.

El Centro proporciona alimentación a todas las personas durante el tiempo que permanecen acogidos o que están incorporadas a la intervención social en la modalidad de “Centro de Día”. De cara a conocer el volumen de trabajo que supone esta prestación de alimento, durante el 2.010 se han proporcionado un total de 216.080 menús (contabilizando los desayunos, comidas, meriendas, cenas y bocadillos).

Lavandería.

El Centro presta un servicio de lavandería diario (de lunes a viernes) para las personas que residen en el Centro o con las que se tiene una intervención social a través de la modalidad de “Centro de Día”. El servicio consiste en el lavado y secado de ropa personal de las personas acogidas y de las existencias del ropero. Esto se realiza en el propio Centro. El lavado de la ropa de cama, toallas y otros (incluidos uniformes de trabajadores) se realiza a través de un contrato para la prestación del servicio. De enero a mayo de 2010 el contrato ha sido prestado por la entidad “Artesa” y a partir de esa fecha y tras un nuevo proceso de adjudicación del contrato el servicio lo presta la entidad “Orcasan”.

Durante el año 2010 se han lavado 20.720 kg. de ropa en la lavandería del Centro y un total de 22.015 Kg. de ropa a través del contrato de prestación del servicio.

Peluquería

El Centro de acogida San Isidro, con el fin de garantizar la prestación básica de higiene y aseo, cuenta con una dependencia destinada a cubrir la función de peluquería. La Peluquería es uno de los servicios que se proporcionan a las personas acogidas del Centro, definiéndose así como una prestación más del mismo. En este servicio se realizan las tareas del corte de pelo y afeitado. Está concebido como una actividad higiénica más dirigida a las personas que lo requieren para mejorar su higiene personal e imagen social. Durante el 2.010 se realizaron un total de 3.872 servicios de peluquería.

Podología.

El Centro cuenta con un servicio de podología que se presta un día a la semana. Esta prestación está incorporada como complemento a las intervenciones del Equipo Sanitario y del Programa de Cuidados Básicos de la Salud. Por la situación de deterioro personal, las personas que acceden al Centro, necesitan tratamientos de quiropodia que mejoren su estado de salud y en especial el cuidado de sus pies, muy deteriorados por las condiciones de calzado insalubre, condiciones ambientales (frío y calor) y por la falta de higiene y autocuidados. En el año 2.010 se realizaron 218 servicios.

Consigna.

El servicio de consigna es una prestación destinada a almacenar y custodiar las pertenencias de las personas que permanecen en el Centro o con las que sin estar en el mismo, existe una intervención social (personas en la modalidad de “Centro de Día”, custodias por hospitalizaciones y otras situaciones).

Ropero

El servicio de ropero tiene como objetivo cubrir las necesidades de vestuario y calzado a las personas que lo precisen. El servicio funciona con ropa y calzado producto de donaciones particulares en su volumen más importante y con la adquisición con presupuesto del Centro de ropa interior, calcetines y medias para cubrir otras necesidades de vestido y calzado de las personas acogidas.

OBJETIVOS DEL CENTRO

Objetivo General

Atención a las necesidades básicas (alojamiento, manutención, higiene y vestido) de las personas que acceden al Centro de Acogida y realizar una intervención técnica para posibilitar procesos de mejora a nivel personal, social y sanitario desde una perspectiva bio-psico-social.

El desarrollo de este objetivo se articula a través de una serie de áreas de intervención y de diversos programas que a continuación se describen.

AREAS DE INTERVENCIÓN SOCIAL Y SANITARIA.

Área Social.

Las Diplomadas en Trabajo Social, son las profesionales de referencia de todas las personas que han pasado por el Centro. Durante el año 2010 han intervenido cinco trabajadoras sociales en todos los casos.

Desde el área social, se coordinan todas las fases de intervención multidisciplinar con las personas acogidas y la evaluación conjunta de todos los objetivos, así como la gestión de prestaciones económicas y la elaboración de los informes sociales que favorecen la salida del Centro. Durante estas fases y en función de cada diseño de intervención social se realizan múltiples gestiones, coordinaciones y derivaciones a otros recursos o dispositivos, tanto de alternativas de alojamiento como recursos para cumplir los objetivos propuestos. El área social es atendida complementariamente por el Equipo de Educadores Sociales del Centro a través de un programa Socioeducativo específico.

Área Psicológica.

En el marco de la intervención multidisciplinar que aborda la problemática de las personas sin hogar, el centro de acogida cuenta con un área de intervención psicológica dotada con dos psicólogos. Esta área, en coordinación con el resto de intervenciones técnicas, aporta al equipo tanto el soporte teórico fundamentado en la psicopatología como su aplicación adaptada al ámbito psicosocial de la exclusión grave.

Área Sanitaria.

El Centro cuenta con un Equipo Sanitario compuesto por: una médico, seis ATS y dos auxiliares sanitarios. Complementariamente se cuenta con un Programa de Terapia Ocupacional, desarrollado por una terapeuta ocupacional con el apoyo de una monitora. Las actuaciones de estos Equipos se desarrollan a través de dos programas específicos: Programa de Cuidados Básicos para la Salud y Programa de Terapia Ocupacional.

PROGRAMAS DE INTERVENCIÓN

1.-Programa de Primera Acogida.

Durante el año 2010 cada una de las Trabajadoras Sociales ha dedicado tres días semanales para atender las demandas de primera acogida (casos nuevos) junto con los dos psicólogos y la médico con una dedicación de dos citas diarias a este Programa. El objetivo del Programa es realizar la primera valoración interdisciplinar de todos los casos que llegan al Centro.

Las personas que acuden demandando alojamiento, al objeto de realizarse una adecuada valoración, mantienen una cita con cada uno de los profesionales.

Durante el año 2010 se han recogido los siguientes datos sanitarios desde el Programa de Primera Acogida:

- han sido valoradas 84 personas en 1ª acogida de las cuales 38 han sido mujeres (el 45%) y 46 personas han sido hombres (el 55%).
- De los 84 usuarios de Primera Acogida han sido valorados un total de 79 personas (el 94%), el resto 5 usuarios no acudieron a la cita.
- Respecto al análisis en función de las diferentes patologías observamos los siguientes datos (siempre teniendo en cuenta que han sido valorados el 94% de los usuarios):

1. Patología infecciosa (hemos incluido VIH, VHB, VHC):

-VIH: positivo. Total: 13 usuarios/ as(15.47%)

Hombres: 8: 17%

Mujeres :5: 13.15%

-VHB: positivo. Total: 14 usuarios/ as: (16.6%)

Hombres :7(15.2%)

Mujeres: 7(18.42%)

-VHC positivo. Total: 17 usuarios/ as: 20.23%:

Hombres: 8 (17.39%)

Mujeres: 9 (23.6%)

2. Patología orgánica (no infecciosa): del total de los 84 usuarios 64 personas presentaron algún tipo de patología diferente a la infecciosa, lo que corresponde al 76.19% .Hay que tener en cuenta que 5 usuarios no han sido valorados por no acudir a la cita.

Si lo analizamos en función del sexo:

Mujeres con enfermedad orgánica: 30 personas (35.7% del total). El 88.2% de ellas presentaron algún tipo de patología orgánica.

Hombres con enfermedad orgánica: 34 personas (40.47% del total). El 75.5%. Cabe destacar que de los 8 hombres que no presentaban patología orgánica 2 han sido toxicómanos y 4 presentaban enfermedad mental, solo dos no presentan patología alguna.

3. Tuberculosis pulmonar: un total de 13 usuarios han presentado entre sus antecedentes personales diagnóstico de TBC lo que se corresponde con un 15.47% del total de los usuarios.

Además se han registrado los siguientes datos:

- 41 personas con problemas de adicciones (alcohol, tóxicos y adicciones)
- 21 personas con problemas de salud mental.
- En 10 casos se han observado las dos problemáticas asociadas, de salud mental y adicciones.
- Se puede destacar, por lo tanto, que un 61,4 % de los casos de primera acogida ha presentado problemas de adicciones, y un 37,3 % ha presentado a problemas de salud mental.

2.-Programa de cuidados básicos de salud

En el marco de este programa se desarrollan las siguientes actuaciones:

- **Realización de curas:** a lo largo de 2010 han sido 121 las personas atendidas y el total de las curas realizadas a estos pacientes han sido 3.327.
- **Supervisión de citas médicas:** durante este año se han supervisado un total de 1.652 citas médicas.

- **Intervención de enfermería:** en el año 2010 se han realizado un total de 6.360 intervenciones. 3.945 turno mañana; 2.307 turno tarde; 108 turno de noche (este turno se suprimió en junio).
- **Administración de tratamientos pautados:** en el año 2.010 se ha dispensado y controlado el tratamiento de 369 usuarios con una media de 197 tratamientos médicos dispensados al día. Inyectables dispensados: 209 a 31 pacientes.
- **Control de constantes:** en 2010 han sido un total de 114 pacientes a los que se han controlado semanalmente.
- **Vacunación GRIPE ESTACIONAL:** en este año 2010 se han vacunado a un total de 231 usuarios.
- **Prevención de tuberculosis:** en el año 2010 se han realizado un total de 443 consultas de prevención de tuberculosis.
- **Seguimiento de las personas que duermen en las camas de enfermería hasta junio 2010.**
- **Consultas médicas:** el número de consultas médicas atendidas por la médico del centro en el 2010 han sido 1.796.

3.-Programa de adicciones.

El programa tiene como finalidad mejorar el estado de salud y bienestar de las personas abordando el deterioro físico, psicológico y social que conlleva el abuso o la dependencia de sustancias, desde una mera reducción de daños y riesgos hasta lograr asumir tratamientos en los centros especializados.

Durante el año 2010 han sido incorporadas al programa de adicciones 181 personas con el objeto de valorar, concienciar de problemática e intervenir en los objetivos fijados. El número de personas atendidas en los distintos

centros de atención a drogodependientes ha sido de 76, destacando que 33 de ellas han sido usuarios del CAD-1 Latina, que es el centro de referencia para el Centro de Acogida.

El programa tiene como finalidad procurar que las personas acogidas en San Isidro con consumos abusivos o adicción al alcohol y a drogas ilegales, sean atendidas en los servicios especializados de tratamiento y de reducción del daño de la red pública de drogodependencias.

4.-Programa de enfermos mentales sin hogar.

Este programa cumple la función de puente entre la calle y los dispositivos específicos de atención a los enfermos mentales. Facilita que los servicios puedan llevar a cabo la atención y seguimiento del paciente con mayor garantía de estabilidad personal.

Para ello, existe una coordinación permanente entre los Servicios de Salud Mental y los profesionales del Centro de Acogida que permite el seguimiento de la evolución de la enfermedad y su tratamiento, así como de la evolución psicosocial.

En 2010 el total de personas distintas que han sido incorporadas al programa de enfermos mentales ha sido de 171 casos. El número de personas atendidas por los recursos de salud mental ha sido 135 casos, de los cuales 72 pertenecen al área de salud mental de Moncloa, que es el centro de referencia para el Centro de Acogida.

Una parte de usuarios de este programa se beneficia del Proyecto de Rehabilitación e Inserción Social de Enfermos Mentales Crónicos Sin Hogar

(PRISEMI), que desde 1.990 se viene desarrollando, fruto de la colaboración entre la Comunidad de Madrid y el Ayuntamiento de Madrid.

Durante 2010, se ha atendido en el centro de Acogida San Isidro, a través del PRISEMI, a 72 personas, 42 Hombres y 30 Mujeres. De los cuales 16 han sido casos nuevos (8 hombres y 8 mujeres).

La distribución de usuarios nuevos por diagnóstico es la siguiente:

Diagnóstico	Nº de usuarios
Esquizofrenia	3
Otros trastornos psicóticos	8
Trastorno personalidad	2
Trastorno bipolar	1
desconocidos	2

Durante 2010, el número total de salidas del programa han sido 17.

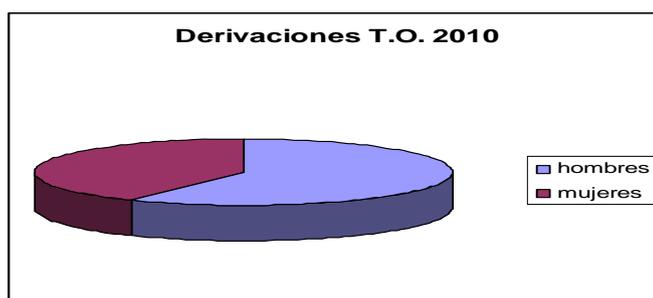
Tipo de salida	Nº de usuarios
ALTAS	12
BAJAS	2
ABANDONOS	3
TOTAL	17

5.-Programa de terapia ocupacional.

Para garantizar una óptima atención del usuario desde el Programa de Terapia Ocupacional se elabora un plan individualizado que recoja sus peculiares déficit y necesidades con un enfoque multidisciplinar que haga posible la consecución de objetivos específicos diversos.

El programa intenta **evitar el deterioro físico y psíquico a que conlleva la inactividad.**

Durante el año 2010 han participado en el programa de Terapia Ocupacional. un total de 78 usuarios (46 hombres y 32 mujeres).



Desde terapia ocupacional se valoran las necesidades y déficit del sujeto, estableciendo las siguientes áreas de desempeño ocupacional: **Autocuidados, Ocio y tiempo libre, Actividades productivas.**

Durante el año 2010 el programa de Terapia .Ocupacional. ha tenido dos etapas, la primera etapa desde enero hasta el mes de junio incluido, y una segunda de julio a diciembre que como consecuencia del traslado por obras de todo el personal y usuarios a las instalaciones del Centro de Acogida Juan Luis Vives, ha sido preciso un proceso de adaptación al nuevo recurso.

El programa de Terapia Ocupacional cuenta con el apoyo de un monitor y de personal voluntario de la Asociación Desarrollo y Asistencia. Los programas y talleres que se han realizado hasta junio han sido los siguientes:

AREAS DE DESEMPEÑO	PROGRAMAS	TALLERES	DERIVACIONES
Autocuidados	Psicoestimulación cognitiva.	Taller Cognitivo.	5
	Educativo.	Taller educativo	20
Ocio y tiempo libre	Ocio y cultura	Salidas y excursiones culturales.	31
	Deportes	Deportes.	15
	Taller polivalente	Taller polivalente	22
Actividades productivas	Formativo/Laboral	Informática	10
		Derivaciones recursos externos	Clases español 17 Marillac 14 Otros 6

Servicio de biblioteca

Desde Terapia Ocupacional se ha supervisado este recurso, destinado a todo los usuarios del centro. La apertura y cierre de la biblioteca, así, como el cuidado de su entorno, servicio de lectura y préstamo de los libros lo llevan a cabo un grupo de usuarios que voluntariamente colaboran con este servicio.

6.-Programa socioeducativo

6.1.-Programa socioeducativo.

Dirigido a los usuarios del Centro de Acogida San Isidro con el fin de favorecer la autonomía personal e integración social a través de intervenciones individuales, grupales y comunitarias. Los profesionales del Programa realizan una labor socioeducativa desde un contexto institucional para ayudar a la persona a que adquiriera un nivel de desarrollo, competencia y autonomía suficiente para solucionar algunos problemas, superar dificultades o introducir mejoras en su vida.

A) Intervenciones de ámbito individual.

En la intervención socioeducativa, en el ámbito individual se establece una relación profesional con los usuarios, personalizada y continua, más o menos duradera según sean las características de la situación que haya que afrontar. En ella se desarrolla las acciones previstas en el plan individualizado del usuario. Existen tres niveles de intervención dependiendo de las necesidades del usuario. En total se han atendido durante el año 2010 en el ámbito individual un total de 185 personas.

- Nivel educativo: Realizado por los Educadores Sociales, siendo su objeto el complementar el trabajo de los técnicos municipales a través del diseño y desarrollo de actuaciones educativas que fomentan la consecución de los objetivos del Plan de Intervención individualizado. En el año 2010 se han atendido a un total de 44 personas.
- Nivel asistencial y de acompañamiento y cuidados personales: ejecutado por los monitores teniendo como objetivo el desarrollo de las actuaciones asistenciales de acompañamiento y cuidados personales previstas en el Plan de Intervención individualizado. Esta dirigida a aquellos usuarios que necesitan ayuda para la

realización de las actividades diarias básicas en su cuidado personal: ducha, cambio de ropa, alimentación, peluquería, botiquín, documentación... El total de personas atendidas ha sido de 141.

- Intervención de seguimiento en pensiones, durante el año 2010 y desde los meses de abril a diciembre el equipo de educadores sociales y monitores socioeducativos, han realizado un seguimiento semanal a cada una de las 80 plazas, que han sido ocupadas por 107 usuarios diferentes durante estos meses y como consecuencia de las obras de remodelación del centro han estado alojados en pensiones, el seguimiento ha consistido en entrevistas individuales, supervisión de las habitaciones y coordinaciones con los responsables de las pensiones.

B) Intervenciones de ámbito grupal.

Las intervenciones socioeducativas grupales persiguen la mejora en los procesos de socialización de los usuarios. La experiencia de grupo (sentido de pertenencia y referencia) proporciona nuevas y fundamentales experiencias sociales. A partir de las necesidades detectadas por el equipo Técnico Municipal, así como por los profesionales de equipo socioeducativo se han diseñado de forma conjunta diversas actuaciones grupales. Dependiendo de los objetivos se han planteado tres tipos de intervenciones:

- Grupos de intervención socioeducativa: dirigidos a aquellos usuarios con los que se veía el abordaje grupal más adecuado para la consecución de los objetivos de intervención. Han sido desarrollados por los Educadores Sociales habiéndose atendido a un total de 101 personas.
- Talleres: han estado abiertos a todos los usuarios. Su contenido ha sido fundamentalmente relacional y de contención de situaciones

(alcohol, otras adicciones). Se intentan generar espacios de participación de los usuarios en la dinámica general del centro, especialmente en aquellos que por sus características personales están en una situación de mayor aislamiento. Han sido desarrollados por los monitores y durante el año han participado en ellos un total de 73 personas diferentes en un total de 58 sesiones en distintos talleres: Gimnasia y Memoria, Ponte Guapo, Manualidades, Cuentacuentos, Aula Abierta, Taller de Cultura, Artetaller, 1,2,3...Acción, Festival de Cortometrajes. Además se han realizado 16 sesiones de cine con una participación de 838 personas.

- Actividades de dinamización del Centro: Dirigidas a todos los usuarios y con el objetivo de fomentar su participación en las actividades tanto internas como externas al centro. Suelen coincidir con periodos especiales (Fiestas de San Isidro, Carnavales, Verano y Navidad). Su contenido incluye desarrollo de talleres específicos, representaciones teatrales, adornos de las instalaciones, excursiones...). Son realizadas fundamentalmente por los monitores con apoyo de los educadores. El nivel de participación de los residentes suele ser muy alto, estando incorporadas a la cultura y tradición del Centro.

Se incluye en el ámbito grupal el apoyo de un monitor en el desarrollo de las actuaciones del Programa de Terapia Ocupacional, siguiendo siempre las directrices de la Terapeuta Ocupacional.

C) Intervenciones de ámbito comunitario.

Las intervenciones en este ámbito durante el año 2010 se han desarrollado a través del Proyecto Macuto: dirigido a favorecer el conocimiento mutuo entre los estudiantes del IES Leonardo Da Vinci y

los residentes del Centro, habiéndose realizado actuaciones tanto en el propio Instituto como en el Centro.

7.-COLABORACIÓN CON VOLUNTARIADO SOCIAL.

El Centro cuenta con la colaboración permanente de voluntarios procedentes de la Entidad Desarrollo y Asistencia. Anualmente se programa la colaboración del voluntariado social principalmente con esta Entidad social. Los voluntarios colaboran en el desarrollo de actividades del Programa de Terapia Ocupacional; en el diseño de intervención individual que elaboran las trabajadoras sociales para los usuarios del Centro, realizando tareas de acompañamiento, apoyo en la gestión de documentación, paseos, juegos, etc. y en actividades de dinamización colectiva junto con otros profesionales (fiestas del Centro y otras), así como realizando encuentros fuera del Centro con otras personas que participan en los diferentes programas de voluntariado de la Entidad. A partir del mes de septiembre del 2010 se inicia un proyecto piloto con la entidad Voluntarios por Madrid, durante estos meses los voluntarios de esta entidad fundamentalmente han realizado tareas de acompañamientos médicos y gestiones con usuarios que por sus características personales y problemas de salud requerían de dichos apoyos. Durante los meses que ha estado funcionando el proyecto se han realizado dos acciones formativas para captación de voluntarios.

8.-ACUERDOS CON RENFE PARA TRASLADOS DE PERSONAS SIN HOGAR.

Mediante acuerdo firmado con RENFE se posibilita la adquisición de billetes sin entrega de dinero al interesado, cuando existe la necesidad de utilizar el medio de transporte para que una persona sin hogar pueda retornar a su entorno de procedencia o al medio con el que mantiene algún vínculo familiar, social o de intervención. Previo a proporcionar el billete se toma contacto con la familia o red de apoyo y/o Servicios Sociales para asegurar la existencia de vínculos con la zona a la que se desplaza la persona. Durante 2010 se han proporcionado billetes a 28 personas con esta finalidad. de las instalaciones dicha demanda ha disminuido de forma significativa.

9.-COLABORACIÓN CON GRUPO DE ALCOHOLICOS ANÓNIMOS DE LA ZONA.

Dentro de las actuaciones dirigidas al colectivo de personas con problemas de dependencia de alcohol se ha acordado con el grupo de alcohólicos anónimos de la zona la convocatoria de grupos en el centro de acogida con una periodicidad mensual.

Los grupos, siguiendo la metodología propia, han sido dirigidos por voluntarios de alcohólicos anónimos con el objetivo de la detección de nuevos casos y motivación para la abstinencia y el tratamiento.

10.-APOYO AL PROGRAMA MUNICIPAL PRELABORAL Y DE APOYO SOCIAL CON JOVENES.

El Programa Municipal de Apoyo Prelaboral y Social es una iniciativa desarrollada por la Dirección General de Familia e Infancia a través de Opción 3 Sociedad Cooperativa de Iniciativa Social.

Este programa atiende a jóvenes de edades entre 16 y 21 años, residentes en el municipio de Madrid.

Dentro de este programa desde el año 2007 se creó el Servicio de Intervenciones Específicas (SIE), con jóvenes que se encuentran en situación de calle en el municipio de Madrid, con un objetivo claro de prevenir situaciones de sinhogarismo, con acciones de reincorporación social urgentes y prolongadas, en base a acompañamientos individualizados referentes en todas las áreas de sostenimiento básico.

Para el cumplimiento de ese objetivo resulta básica la coordinación con la Red Municipal de Personas sin Hogar de Madrid.

El Centro de Acogida San Isidro, desde el inicio del servicio ha mantenido una estrecha coordinación con los responsables del SIE, facilitando el acceso de estos jóvenes a plazas en pensiones u hostales, donde el coste económico de los mismos corresponde íntegramente al centro y el seguimiento de los casos al SIE.

Durante el 2010 un total de 31 jóvenes en situación de calle han ocupado una plaza en pensión u hostel gestionada por el CASI.

11.-RECURSOS HUMANOS DEL CENTRO

Por último, se recogen los recursos humanos con los que cuenta el Centro de Acogida San Isidro.

De nuevo en el ejercicio del año 2010, el Centro se ha beneficiado del programa de Corporaciones Locales de la Agencia para el Empleo del Ayuntamiento de Madrid, contando entre enero y junio de 2010 con 1 auxiliar administrativo; 1 trabajadora social y 14 auxiliares de servicios Sociales (programa correspondiente a 2009). A partir de diciembre de 2010 se ha contado de nuevo con 1 trabajadora social y 10 auxiliares de servicios sociales. Estos profesionales han complementado y apoyado el trabajo que desde los diferentes ámbitos se realiza en el Centro. Las auxiliares de servicios sociales, han sido coordinadas por 2 Técnicos Auxiliares de Acogida e Integración Social del Centro en horario de mañana y por 1 ó 2 Auxiliares de Servicios Sociales del turno de tarde.

También desde el segundo semestre del año 2009 tras un convenio firmado entre Instituciones Penitenciarias y el Ayuntamiento de Madrid, se facilitan plazas para el cumplimiento de penas dentro del programa de Trabajos en Beneficio de la Comunidad, contando en 2010 con un total de 39 personas penadas que han colaborado en nuestro centro como cumplimiento de una pena impuesta en trabajos asistenciales y de apoyo a la atención social, fundamentalmente en los servicios de comedor, cocina, lavandería y consigna.

		CATEGORÍA	TURNO	NÚMERO	JORNADA	TOTAL
		PERSONAL TÉCNICO	Jefatura de Unidad y de Sección	Mañana/ disponibilidad Horaria 2		
T. Sociales/ T. Social A.E.(2009/10)	Mañana		6/1/1		L-V	8
Médico	Mañana		1		L-V	1
Psicólogos	Mañana		2		L-V	2
Terapeuta Ocupacional	Mañana		1		L-V	1
DUE (funcionarias y C. Religiosa)	Mañana		2/3		L-D	6
	Tarde		1/2		L-D	
Educadores Programa Socioeducativo y Monitores	Educadores Mañana/Tarde		2		L-V	6
	Monitores: Mañana/Tarde		4		L-V	
	Coordinadoras		1		L-V	
Educadores F.I.R. (Programa Enfermos Mentales)	Mañana/Tarde		4		L-V	5
	Coordinadora (Psicóloga)		1		L-V	

		CATEGORÍA	TURNOS	NÚMERO	JORNADA	TOTAL
SERVICIOS GENERALES	Administrativo/ Agencia Empleo	Mañana		3/1	L-V	5
		Jefa de Negociado		1	L-V	
	Personal de Oficinos Internos	mañana		4	L-V	4
	Vigilancia	Mañana/tarde/noche		6	L-D	6
PERSONAL AUXILIAR Y OTROS OFICIOS	Limpieza	Mañana/tarde		10	L-D	10
	Auxiliares de Servicios Sociales/ Auxiliares A.E.(2009/10)	Mañana		12/ 7/5	L-D	49
		Tarde		13/7/5		
		Noche		7		
	Cocineros	Mañana		4	L-D	7
		Tarde		3		
	Personal de Oficinos	Mañana		10	L-D	18
		Tarde		8		
Peluquero	Mañana		1	L-X-V	1	
Podóloga	Mañana		1	S	1	
VOLUNTARIOS	Desarrollo y Asistencia/Voluntarios por Madrid	Mañana/Tarde		4/ 4 (Semanal)	L-V	8
TOTAL						140

2.2.7. CENTRO DE ACOGIDA JUAN LUIS VIVES

Este Centro se puso en marcha en el mes de abril del 2007. Se puede afirmar que supuso una de las principales actuaciones desarrollada en los últimos años, en el marco del Programa Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. Supone el segundo centro municipal, con relación a su capacidad de acogida, con las 132 plazas con las que cuenta.

El novedoso concepto del edificio supone una nueva concepción de los centros de acogida, su estructura modular y sus amplios espacios revelan una visión moderna de la atención a este colectivo, responden a un propósito funcional y adaptado a los nuevos modelos de respuesta y tanto permiten la intimidad, como facilitan las relaciones personales de los usuarios, de manera que la vida cotidiana puede desarrollarse sin hacinamiento ni masificación. Cuenta con dormitorios dobles y con Unidades Convivenciales Autónomas que posibilitan el desarrollo de programas de intervención cuyo objetivo es que alcancen un mayor nivel de autonomía personal.

La estructura del edificio facilita la articulación de programas de rehabilitación psicosocial y laboral, aplicando metodologías de intervención individuales y grupales.

Es un dispositivo de alojamiento e intervención de segundo nivel, al que se accede por derivación de otros servicios que conocen el momento personal del usuario para garantizar que los usuarios ya se encuentran en procesos estables de intervención. Los procesos de captación, vinculación y primera valoración son realizados por otros dispositivos de la Red Municipal.

El Centro de Acogida “Juan Luis Vives” se configura como un dispositivo de alojamiento donde se garantiza un abordaje bio-psico-social, ya que cuenta con una plantilla integrada por profesionales de diferentes disciplinas, Psicólogos, Trabajadores Sociales, Diplomados en Enfermería, Educadores, Auxiliares de Servicios Sociales, etc., en definitiva, una plantilla capaz de garantizar tanto las prestaciones básicas como las prestaciones técnicas para una atención bio-psico-social, que se concreta en los correspondientes Programas Individuales y en las Áreas que definen la Intervención.

Este centro tiene, como Dispositivo especializado de atención, los siguientes objetivos específicos:

- Garantizar la cobertura de las necesidades básicas de los usuarios.
- Prestar atención técnica en el aspecto psicológico, social, educativo y sanitario a los usuarios del Centro para facilitar la incorporación a procesos de mejora integral de la persona.
- Promover la adquisición de hábitos personales, sociales y sanitarios que permita a las personas atendidas mantener y mejorar su autonomía y desarrollo personal.
- Acercar a las personas alojadas en el Centro a recursos externos y redes de apoyo social no relacionados con la “institucionalización”.
- Conseguir la vinculación de las personas alojadas al resto de los sistemas de protección social: empleo, salud, rentas, etc.
- Promover la incorporación laboral de las personas alojadas a través de talleres gestionados en el propio Centro y/o externos a él.
- Diseñar proyectos de intervención residencial para adecuar los periodos de estancias de los usuarios en el Centro a los objetivos marcados en los programas de intervención individual.

A lo largo de 2010, dos hechos han marcado el ritmo de la actividad del Centro. Por un lado, la gestión técnica del Centro ha sido realizada por Grupo 5, Acción y Gestión Social hasta el 31 de mayo, pasando a Asispa a partir de esa fecha.

Por otro lado, desde el 1 de junio, se ha compartido el espacio del Centro de Acogida Juan Luis Vives con 186 usuarios y todo el personal del Centro de Acogida San Isidro, debido a las obras de rehabilitación de éste. Para ello, ha sido preciso la instalación de prefabricados en las áreas exteriores y la reorganización de los espacios interiores.

Estos hechos, inevitablemente, han tenido consecuencias en el proyecto del Centro, en la organización y en la actividad cotidiana de los trabajadores y

de las personas que viven en él. No obstante, los datos que siguen demuestran que se ha mantenido un alto nivel de atención en todas las áreas gracias al gran esfuerzo realizado por los profesionales de ambos Centros de Acogida.

En otro orden de cosas, hay que reseñar, que la demanda de plazas de mujeres ha sido inferior a la demanda de años anteriores, por lo que se ha reducido el número de camas destinadas a ellas.

A continuación se exponen los datos globales de atención y los perfiles sociodemográficos de los usuarios atendidos y, después, los datos de intervención estructurados según la reorganización en áreas.

DATOS DE ATENCIÓN

Se han atendido a un total de 325 personas distintas en el año 2010, incluyendo las personas derivadas por los dispositivos de Campaña contra el Frío para alojamiento. De ellos, 190 son personas que han accedido por primera vez al Centro y 135 son personas conocidas con anterioridad a este año, bien por estar alojados, bien por realizar una nueva entrada durante el año. Este número de usuarios ha generado un total de 50.275 estancias

Edad

Durante el año 2010, comparando con los datos del año anterior, se ha producido un incremento en el tramo de edades de 22 a 34 años, pasando del 21 al 25 %, así como en los mayores de 65 años, pasando del 4 a casi el 7 %. A diferencia del año anterior, el mayor número de usuarios, más del 44 %, se encuentra entre los 36 y 50 años y no entre los 46 y 54 años.

Género

Respecto a la variable género (56 mujeres y 269 hombres), el porcentaje de mujeres es un **17,23 %** del total de personas atendidas, que se corresponde con los datos generales de mayor porcentaje de hombres con respecto a mujeres en el uso de recursos para personas sin hogar.

Origen geográfico

En este apartado se reflejan los datos de procedencia geográfica: españoles o extranjeros así como la distribución de extranjeros por origen territorial. El número de extranjeros, aumenta progresivamente en los últimos años, reflejo del aumento de extranjeros con mayores necesidades en la sociedad actual, debido a la crisis económica.

Distribución de usuarios por origen geográfico:

ORIGEN	2008		2009		2010	
Espanoles	170	69%	166	59,5%	148	45,54%
Extranjeros	76	31%	113	40,5%	177	54,46%
Totales	246	100%	279	100%	325	100%

La distribución geográfica de extranjeros también refleja la realidad de los movimientos demográficos propios de la época actual. La mayoría de las personas de nacionalidad extranjera que han estado alojadas en el Centro proceden de la Unión Europea con un **41,24 %**, especialmente de la Europa del Este y desciende el porcentaje de africanos.

PROCEDENCIA GEOGRÁFICA

PROCEDENCIA	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010
UE	38%	32%	41,24%
Resto Europa	4%	4%	2,82
África	36%	35%	30,51
América	16%	23%	22,03
Asia	5%	6%	3,39
Ns / Nc	1%	0%	0,00

Nivel de estudios

En lo relativo a su formación, el grupo mayoritario ha completado sus estudios básicos en un porcentaje del 54 %.

NIVEL DE ESTUDIOS

ESTUDIOS	AÑO 2008	AÑO 2009	AÑO 2010
Universitarios	4%	9%	7,58%
Medios	22%	23%	28,44%
Primarios	65%	58%	54,03%
Sin estudios	8%	9%	9,48%
Otros	1%	1%	0,00%

Empadronamiento

En razón de la ubicación del Centro, Vicálvaro es el Distrito donde más usuarios están empadronados con 41 personas le sigue el Distrito Centro con 35 personas.

Debemos destacar que las personas no empadronadas por falta de documentación han descendido a la mitad en relación al año pasado. Este año se sitúan en un 5%.

Distribución de usuarios por distrito de empadronamiento

	2010		2010
Arganzuela	10	Salamanca	5
Carabanchel	9	San Blas	6
Centro	35	Tetuán	5
Chamartín	4	Usera	7
Chamberí	2	Vicálvaro	41
Ciudad lineal	8	Villa de Vallecas	17
Fuencarral - El pardo	2	Villaverde	6
Hortaleza	4	No empadronado	114*
Latina	14	Fuera de Madrid	10
Moncloa - Aravaca	14	Puente de Vallecas	16
Moratalaz	1	Retiro	2

* Son personas derivadas por los dispositivos de Campaña contra el Frío.

Estado civil

Durante el 2008 se observa que un 59,24% de los usuarios son solteros, si a esta cifra se le suma los usuarios divorciados y/o separados hacen un total de un 80,67 % de usuarios que no tienen vinculo legal con una pareja.

Problemáticas atendidas

Como todos sabemos, el proceso de exclusión social es multifactorial, por lo que los usuarios que hemos atendido generalmente presentan a la vez diversas problemáticas. No obstante, mostramos los datos de las problemáticas por separado, no según concurren en los usuarios.

Un 54% de los usuarios atendidos han tenido o tienen algún problema de adicción (drogas, alcohol, ludopatía). Con respecto a la problemática de salud, destacamos que un 41 % de las personas que ha vivido en el Centro ha requerido tratamiento; un 28% tienen algún diagnóstico de salud mental, y de éstos, un 51% requieren medicación. En relación al grupo de inmigrantes, la problemática principal es la carencia de documentación legal para poder residir y trabajar en España. El porcentaje de inmigrantes ha sido del 43,5%, sobre el total de usuarios, y ellos, un 49% se encontraba en situación no regularizada administrativamente. Otras problemáticas resultan de menos relevancia numérica, son las derivadas de la violencia de género, problemas judiciales, discapacitados físicos y mayores en espera de plaza de residencia.

Derivaciones

En la procedencia de las derivaciones destaca el número de éstas desde la Red de Atención a PSH -incluyendo Samur Social y Campaña contra el Frío-

la red de Servicios Sociales de Atención Primaria y, en tercer lugar, se puede observar que ha habido un volumen importante de derivaciones de servicios de atención a drogodependientes, en su mayoría del Instituto de Adicciones. El Centro cumple así las funciones de soporte de alojamiento para la Red de Atención Primaria, apoyo a los procesos de inclusión para la Red de Atención a PSH y “recurso puente” para la Red de Atención a Drogodependientes para usuarios que se encuentran en una situación de abstinencia y en un proceso terapéutico, es decir, entre la salida de un recurso de tratamiento de la Red de Atención a Drogodependientes a otro de mayor exigencia de dicha red.

PROCEDENCIA DE LAS DERIVACIONES

Procedencia de las derivaciones	Nº de solicitudes
Servicios de atención a drogodependientes	37
Servicios de atención a enfermos mentales	0
Hospitales	2
Otros centros de salud	0
Servicios sociales de atención primaria	57
Centros de atención a PSH	67
Centros para inmigrantes	0
Samur social – emergencias	16
Samur social – equipos de calle	20
Plan Municipal contra el Frío	114
Centros penitenciarios	2
Otros	10
Total	325

OBJETIVOS INICIALES DE LAS DERIVACIONES

Objetivos de las derivaciones	H	M	Totales
Reducción del daño	2	1	3
Cuidados de salud	21	10	31
Tránsito a alojamiento en otras redes de protección (mayores, adicciones, enfermedad mental, discapacitados, etc.)	47	9	56
Regreso al lugar de procedencia	2	0	2
Inserción laboral	83	25	108
Otros	112	13	125
Totales	267	58	325

Motivos de baja

MOTIVOS DE BAJA EN EL CENTRO

MOTIVO DE BAJA	Nº	%
		N=111
Vida independiente	31	27,93
No asume las normas de convivencia del Centro	26	23,42
Derivación a Red PSH	19	17,12
Derivación a Red Drogas	19	17,12
Reagrupación familiar	7	6,31
Fallecimiento	2	1,8
Residencia de mayores	1	0,9
Recursos de alojamiento para jóvenes	3	2,7
Piso para pacientes VIH	1	0,9
Otros	2	1,8

DATOS DE INTERVENCIÓN

La actividad del Centro relacionada directamente con los usuarios se estructura en dos grandes niveles de atención. Un primer nivel proporciona la atención que responde a las necesidades básicas de alimentación, descanso, aseo personal y vestido; un segundo nivel responde a la intervención técnica y se define por Áreas de Intervención.

PRESTACIONES BÁSICAS

Prestaciones para el bienestar personal	Nº
Desayunos	18.494
Comidas	40.860
Meriendas	14.719
Cenas	42.412
Bocadillos (el kit incluye 2 bocadillos+pieza fruta)	3.339
Ropa interior (nº de prendas)	562
Productos de aseo (nº total de productos) (kit individual diario)	40.938
Peluquería (cortes de pelo, etc.)	99

1. Área de Intervención para la mejora de la autonomía personal

La mejora de la autonomía personal es una de las áreas más relevantes del proceso de rehabilitación psicosocial de las PSH. El objetivo de este área es mejorar y/o mantener la autonomía personal en todos los ámbitos de las Actividades de la Vida Diaria. Se concreta en los siguientes objetivos específicos:

- Adquirir unos hábitos adecuados de auto-cuidados.
- Adoptar un estilo de vida acorde con la situación sanitaria de uno mismo.
- Gestionar los ingresos económicos de manera sostenible.
- Mantener la abstinencia del consumo de sustancias.

Los objetivos se logran a través de la supervisión y apoyo en las Actividades Básicas, Instrumentales y Avanzadas de la Vida Diaria, mediante tutorías individualizadas. Estas suponen un refuerzo y un apoyo para los usuarios con autonomía reducida en las Actividades Básicas e Instrumentales y, por tanto, con mayores dificultades para los auto-cuidados. Las tareas en las que más inciden los profesionales son: acciones de apoyo para el aseo, para la auto-imagen y para la limpieza del entorno más propio del usuario. Durante el año 2010 se han tutorizado 53 personas distintas que han precisado más de un profesional para atender todas sus necesidades de salud en distintos momentos del día.

Los acompañamientos para la realización de gestiones pueden tener como objetivos que el usuario aprenda a manejarse con mayor autonomía y/o el apoyo físico en el desplazamiento con el uso del vehículo del Centro, o ambos. Durante el año se ha realizado una media de 4 acompañamientos cada día laboral y un acompañamiento grupal la mayoría de sábados y días festivos para llevar a cabo actividades deportivas y de ocio.

2. Área de intervención para el Desarrollo Personal

El objetivo de este área es actualizar las potencialidades personales que cada individuo puede desarrollar, más allá de sus capacidades innatas, a través de la conciencia de sí mismo, para aprovechar sus posibilidades de pensar, sentir y actuar. Se concreta en los siguientes objetivos específicos:

- Desarrollar pensamiento y habilidades autónomas
- Ser capaz de reconocer sus sentimientos, pensamientos y conductas
- Potenciar la inteligencia emocional
- Lograr un conocimiento de sí mismo, aceptando potencialidades y carencias
- Crear vínculos sociales enriquecedores con las personas

Las dificultades encontradas para que los usuarios del Centro logren un adecuado desarrollo personal son las siguientes:

- Resistencia al cambio
- Baja tolerancia a la frustración
- Carencia de habilidades para resolver conflictos o afrontar situaciones estresantes de forma autónoma y constructiva
- Baja autoestima
- Ausencia de redes de apoyo y falta de relaciones sociales sólidas y cualitativamente positivas.

La metodología empleada para abordar estos objetivos tiene una dimensión individual, grupal y comunitaria.

Intervenciones grupales

Se han concretado en los grupos de “La Comunidad de Vecinos”, los Talleres y asambleas que se desarrollan en el Centro y las actividades que se realizan fuera del Centro, cuya finalidad es potenciar la capacidad para restablecer los vínculos interpersonales y de convivencia, así como propiciar espacios para la adquisición de habilidades sociales.

La Comunidad de Vecinos

Los 8 grupos de “La Comunidad de Vecinos” se articulan a través de los módulos de dormitorios y las Unidades Convivenciales, y se conciben como una representación microsocial del macrocosmos que es la sociedad.

Entre los temas tratados, respetando siempre la intimidad de cada persona, se abordan los logros y dificultades encontradas en los procesos de inserción, la prevención de recaídas, la motivación para el cambio, las habilidades sociales, la tolerancia a la frustración y la gestión emocional. Los contenidos en torno a la vida del Centro afrontan asuntos como la convivencia entre los usuarios, su relación con los profesionales, las dificultades interculturales, la incidencia de la normativa, el mantenimiento de las instalaciones y las actividades organizadas en el Centro. Los miembros del grupo también aportan informaciones relacionadas con sus actividades fuera del Centro como las ofertas de ocio y tiempo libre, culturales o relacionadas con la búsqueda de empleo y la inserción laboral.

A lo largo del año se han mantenido con una periodicidad quincenal, en la mañana y en la tarde, participando entre el 60 y el 70 % de los usuarios. La mayor parte de los usuarios que no participan es debido a su participación en actividades externas al Centro.

Los Talleres, las actividades y las asambleas

Los talleres son una pieza clave para la dinamización de la vida diaria del Centro y ofrecen multitud de momentos y espacios para abordar y trabajar las relaciones interpersonales y las habilidades sociales de los usuarios a partir de la actividad que se realiza. Los usuarios –como no puede ser de otra manera- tienen un papel protagonista en el diseño y desarrollo de los talleres.

A continuación se exponen los diferentes talleres realizados de forma continuada durante el año 2010 con los objetivos señalados:

- “Cine en el Vives”: con formato de video-forum, periodicidad semanal y participación de los asistentes en la selección de los temas y la organización de los debates.
- “Vive las Culturas”: con el objetivo de conocer e interrelacionar las diferentes culturas de las personas que viven en el Centro a través de la literatura de los países de origen de los participantes en el taller. Han participado también voluntarios de AENA.
- “Crea”: espacio donde prima el entretenimiento, la creatividad y el desarrollo de la psicomotricidad fina y el encuentro grupal a partir de actividades manuales (carteras, carpetas, llaveros, marcos, máscaras, marionetas, maracas, abalorios,...)
- “Deporte”: donde se ha conseguido que los usuarios recuperen el interés por el cuidado del cuerpo y adopten hábitos de vida saludables. Los deportes más valorados por los usuarios son el fútbol y la natación, practicados en el polideportivo del Distrito. También se ha realizado senderismo en La Pedriza y torneos de petanca y ping-pong en el Centro. Se han realizado sesiones individuales con usuarios que necesitan recuperar tono muscular o movilidad.

- “El Huerto”: en épocas calurosas y por ello, a veces inactivas para los usuarios, el cultivo y cosecha de hortalizas que se degustaban después de cada sesión, cohesionó el grupo y dinamizó el trabajo en equipo de los participantes.
- “Dedal y Punto”: taller de costura que persiguió, al igual que en los años anteriores, un aspecto de la autonomía personal en el cuidado de la ropa.
- “Espacio informático”: espacio libre donde se pueden adquirir y desarrollar destrezas para el uso de medios informáticos. La práctica con estos equipos informáticos sirve de puente para el acceso a los espacios públicos que ofrecen esta actividad así como para el ocio individual (ver fotos, películas, escuchar música).

Además de los talleres se han llevado a cabo actividades más breves en el tiempo, relacionados con las Fiestas de Navidad, el 4º Aniversario del Centro o días socialmente señalados.

- Recital dramatizado de poemas de Miguel Hernández con motivo del centenario de su nacimiento.
- Encuentro literario con la escritora Cristina Cerrada, para la celebración del Día del Libro y con la colaboración de voluntarios de AENA.
- Concurso de Cocina Intercultural, con platos preparados por las personas de diferentes nacionalidades que viven en el Centro.
- 5ª edición de “Lluvia de Estrellas”, un espectáculo realizado por y para los usuarios.
- Concurso para diseñar la tarjeta de Felicitación Navideña del Centro y la portada del programa de estas fiestas.
- Concierto de Flamenco, de José Carmona y su grupo

- Concierto de rock, por el grupo Soporte Pomelo
- Sesión de Magia, por Abracadabra
- 2 conciertos del Coro Rociero
- Concurso de fotografía.
- A propuesta de los usuarios musulmanes, se realizó la “Fiesta del cordero”, en la que cocinaron según su tradición, para ofrecer una degustación a todos los usuarios.
- Juegos de mesa: ajedrez, mus...
- Dinámicas para potenciar relaciones personales: balón, si yo fuera..., baile de sevillanas, pelota antiestres, risoterapia, paseos por parques urbanos...
- Cena de Nochebuena en el restaurante indio Moharaj

La dimensión comunitaria

La integración de los usuarios en la comunidad se ha realizado a través de actuaciones de doble dirección. Por una parte, con la incorporación de los usuarios a los recursos comunitarios y / o de la Red de Atención a PSH, drogodependencias y salud mental, que significan la participación en los dispositivos de atención a la población general; por otra, a través de actividades comunitarias que se organizaron y llevaron a cabo desde el Centro con este objetivo específico de integración y que igualmente han servido como herramientas para cumplir los objetivos del Área de Sensibilización Social, trascendiendo los límites del Centro hacia la sociedad. De esta manera, una actividad ha cumplido varios objetivos y se ha logrado la coherencia interna en el proyecto del Centro. Han sido las siguientes:

- Participación en el Festival anual organizado por RAIS.
- Participación en el “Día de los Sin Techo” organizado por Cáritas. Durante 2 meses, 20 usuarios prepararon los actos que se celebraron en la FNAC y en la Puerta del Sol para sensibilizar a la sociedad sobre la situación de las Personas sin Hogar. Para realizar y llevar a cabo algunas propuestas como la redacción de un Manifiesto y la preparación de un “flash movie”. Esta participación incluyó 5 sesiones en una Mesa de Trabajo y Debate. Al evento acudieron más de 50 personas que viven en el Centro.
- 2 visitas guiadas al Museo Thyssen.
- Presentación de 2 cuadros, realizada por dos usuarios, como voluntarios en el Día de los Museos.
- Asistencia a un Ensayo General de la Orquesta Sinfónica y Coro de RTVE en dos ocasiones.
- Asistencia al Partido de Baloncesto Estudiantes-Gran Canaria en el Palacio de Vista Alegre.
- Visita al Museo de los Orígenes.
- Visita al Museo Cosmocaixa.

3. Área de Sensibilización Comunitaria

Una manifestación de la exclusión es el rechazo y el desconocimiento de la sociedad hacia las PSH. El trabajo contra la exclusión incluye la intervención con la población general que rechaza o desconoce este colectivo.

El Centro de Acogida se plantea la sensibilización de la sociedad e integración comunitaria de las PSH en el Distrito de Vicálvaro y la población general, incorporando el voluntariado como una dimensión del trabajo comunitario en red, e integra a las PSH a través de la participación activa en la transmisión de la realidad de las PSH.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Lograr que las entidades activas (asociación de vecinos, tercer sector, parroquias, etc.) y una gran parte de los ciudadanos de Distrito del Vicálvaro conozcan y acepten el Centro de Acogida como un recurso social solidario con la ciudad de Madrid, para la inclusión de personas excluidas de la sociedad.
- Establecer una relación de doble dirección entre PSH acogidas en el Centro y otras realidades sociales a través de la Responsabilidad Social Corporativa / Responsabilidad Social Empresarial.
- Lograr la coordinación de las intervenciones profesionales con todos los recursos sociales, sanitarios, de empleo, servicios sociales, etc., del Distrito aplicando la metodología de trabajo en red.

Para conseguir estos objetivos se han realizado las actividades que se relacionan a continuación.

Visitas Institucionales

Durante el año 2010 se han recibido 11 visitas institucionales. Entre los políticos, hay que destacar la Delegada de Familia y Servicios Sociales, la Concejala de Distrito y los Concejales de Oposición de Izquierda Unida y del PSOE.

Entre las visitas de técnicos, Asociación Lagun Artean, de Bilbao, Espacio de Encuentro y trabajadores sociales del Distrito de Vicálvaro, Fundación Tomillo y Centro de Reinserción Laboral (CRL) de Retiro, Profesionales de la Oficina de Información Juvenil (OIJ) de Vicálvaro

Además, se han recibido visitas de entidades educativas: de Institutos de Enseñanza Secundaria de Getafe, EU de Trabajo Social de la UCM, Instituto de Formación y Empleo (INFOREM),

Actividades Comunitarias

Las actividades comunitarias que se han organizado y realizado desde el Centro para reforzar la integración de los usuarios en la vida de su comunidad, no son actividades aisladas, sino que contienen el doble sentido de los objetivos señalados tanto en el Área de Intervención de Sensibilización Comunitaria como en el Área de Desarrollo Personal, creando una sinergia entre los usuarios y la comunidad. (Se describen en dicha Área).

Actividades de Acción Social de Empresas

En el marco de la Responsabilidad Social Corporativa y con la mediación de la empresa MAS VIDA RED, los talleres Dedal y Punto y Vive las Culturas (descritos anteriormente) en colaboración con el Programa de Voluntariado de Trabajadores / as de AENA (Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea)

Actividades profesionales

Además de las coordinaciones habituales para la adecuada intervención directa con los usuarios, distintos profesionales han participado en las Jornadas de Adicción y Maltrato (Fundación Spiral), Acto de sensibilización 10 Propuestas para erradicar el sinhogarismo (Cáritas), Presentación de la nueva edición del libro Un despacho sin Puertas (Fundación RAIS), Mesa de

Debate sobre las PSH (Dpto. de Servicios Sociales del Distrito de Moncloa) y se han impartido 3 sesiones informativas a voluntarios de la Escuela Municipal de Voluntariado.

Igualmente, se ha colaborado en el Recuento Nocturno de PSH.

Medios de comunicación

A continuación se detallan los medios de comunicación donde ha tenido presencia el Centro de Acogida Juan Luis Vives durante el año 2010:

- Revista interna AENA
- Revista interna Grupo 5
- Telemadrid: Telenoticias
- Radio Almenara: Debate sobre el Sinhoarismo y el Centro de Acogida Juan Luis Vives, por el Día de los sin techo
- El Mundo: Entrevista a la dirección y a un usuario
- Radio Nacional de España: entrevista a un usuario del Centro y al Jefe del Departamento de PSH
- Radio Nacional de España: entrevista a la dirección
- Madridiario: Entrevista a un usuario del Centro
- ABC: entrevista a dos usuarios por el Día de los sin techo

4. Área de Intervención para la Salud

El Objetivo general de este área es que la persona sea capaz de cuidar de su salud, adquiriendo hábitos saludables y haciendo uso adecuado de los servicios sanitarios.

Del total de usuarios atendidos durante el año, el 29 % de ellos están sanos y el 71 % padece alguna patología. Entre éstos, hay un destacado

porcentaje de enfermedades infecto-contagiosas, en comparación con el resto de enfermedades, debido a que muchos de los usuarios tienen un historial de poli toxicomanías.

PERSONAS QUE RECIBEN TRATAMIENTO SANITARIO

TIPO DE TTº	PERSONAS QUE RECIBEN TTº	% N= 211
Enfermedad física	41	41,84
Enfermedad mental	25	25,51
Adicciones	32	32,65
Total	98	100,00

PRINCIPALES PATOLOGÍAS

Especialidades médicas	Totales	% (n=216)
Psiquiatría	37	17,13
Neumología	17	7,87
Traumatología	31	14,35
Otorrinolaringología	2	0,93
Estomatología	8	3,7
Oftalmología	24	11,11
Dermatología	5	2,31
Aparato digestivo	21	9,72
Nefrología	2	0,93
Endocrino	6	2,78
Neurología	13	6,02
Cardiología	5	2,31
Medicina interna	14	6,48
Ginecología	6	2,78
Oncología	8	3,7
Otros	17	7,87

Los trastornos mentales se detallan a continuación. En el epígrafe Trastornos asociados a las adicciones se incluyen las psicosis tóxicas, las depresiones mayores y patología dual.

TRASTORNOS MENTALES

Diagnóstico	H españoles	H extranjeros	M españolas	M extranjeras	Totales
Trastornos de ansiedad, distimias, adaptativo...	3	0	9	0	12
Esquizofrenias y trastornos psicóticos	3	1	2	0	6
Trastornos de la personalidad	2	0	1	0	3
Trastornos asociados a adicciones (patología dual, psicosis tóxica, depresiones mayores, etc.)	10	7	5	0	22
Sin diagnosticar por especialistas	1	5	2	4	12
Totales	15	10	9	2	55

Con el fin de garantizar el correcto el seguimiento del tratamiento que tengan prescrito los usuarios en el momento de su llegada al Centro y las posteriores modificaciones en función de las consultas a las que asisten durante su estancia, se realizan las siguientes actividades:

- Administración de la medicación para los usuarios que lo precisan
- Curas: heridas postquirúrgicas, accidentales, cortes, quemaduras, etc.
- Supervisión y acompañamiento a citas sanitarias para los usuarios con menor autonomía
- Toma de Constantes Vitales: se realiza diariamente según pauta médica y en los casos considerados necesarios desde la consulta de enfermería.
- Supervisión de la alimentación según las necesidades de los usuarios.
- Trámite de recetas y material sanitario.
- Atención de Urgencias y Derivación a Centros Especializados. El Centro de Acogida está dotado de los medios físicos y personales suficientes para la atención de urgencias sanitarias de los/as usuarios/as. Ante complicaciones que sobrepasen estas actuaciones, se deriva a dichos usuarios a los centros sanitarios correspondientes. Existe también un protocolo de actuación ante las urgencias sanitarias más comunes, que está al alcance de todos los profesionales del Centro.

Campañas de Vacunación siguiendo el calendario de vacunaciones establecido oficialmente.

- Programa de TBC, en coordinación con Madrid Salud y siguiendo el Protocolo de Prevención de TBC y VIH.
- Coordinaciones y Derivaciones con todos los recursos sanitarios que exigen las necesidades de los usuarios: CAD's, CAID's, Centros de Atención Primaria, Centros de Especialidades, Hospitales, Samur-Protección Civil

Para la atención sanitaria normalizada, se han realizado coordinaciones con CAD's, CAID's, Centros de Atención Primaria de Salud, Centros de Especialidades, hospitales y Samur PC.

ATENCIÓNES Y PRESTACIONES PARA LA SALUD

Prestaciones para el cuidado de la salud	Nº
Acompañamientos a consultas externas	487
Tratamientos administrados	95
Valoraciones TBC	0
Tratamientos prevención TBC	0
Vacunas contra la gripe realizadas en el centro	51
Otras vacunas	0
Curas realizadas en el centro	2.708
Prótesis gestionadas	0
Gafas gestionadas	32
Tratamientos bucodentales gestionados	7
Tratamientos de podología	21
Urgencias atendidas	202
Otras	20

5. Área de Derechos Sociales

El objetivo general de este área es que todos los usuarios accedan a los derechos sociales de los que tengan necesidad, estén legalmente reconocidos en nuestra sociedad y sea factible su gestión desde el Centro. Incluye la gestión de todos los trámites para recabar la documentación pertinente que da acceso a las prestaciones que hacen efectivos los derechos: acceso al sistema sanitario, la garantía de rentas a través del empleo o las prestaciones económicas, la formación y la vivienda.

El primer indicador de negación de acceso a los derechos sociales y, por tanto, de exclusión es la ausencia de documentación que identifica a la persona sujeto del derecho, por lo que es tarea prioritaria conseguirla. Del total de los usuarios atendidos detallamos la situación administrativa y las prestaciones gestionadas con este fin. Igualmente son indicadores de acceso a los derechos sociales la cobertura sanitaria, el reconocimiento de minusvalía, el grado de dependencia y las prestaciones económicas, por lo que se informa de estas situaciones en los siguientes cuadros.

SITUACIÓN ADMINISTRATIVA

DOCUMENTACIÓN	H	M	TOTAL
DNI	115	36	151
NIE	58	4	62
Permiso de trabajo y residencia	23	6	29
Pasaporte	23	4	27
Otros (exilado, apátrida, etc.)	0	0	0
DNI de su país	10	0	10
DNI Comunitario	8	4	12
Sin documentación	32	0	32
Totales	269	54	323

PRESTACIONES GESTIONADAS PARA REGULACIÓN ADMINISTRATIVA

Prestaciones económicas para el acceso a otros recursos y prestaciones	Nº
DNI	12
NIE/PTR	14
Pasaportes	12
Abonos de transporte	219
Billetes metrobús individuales	4.065
Acompañamientos con vehículo	391
Otros (certificados consulares, penales, traducciones juradas,...)	25

* No se contabilizan usuarios de Campaña = 114 ni en ésta ni en la anterior tabla

COBERTURA SANITARIA

Cobertura sanitaria	H	H	M	M	Totales	% (n=211)
	españoles	extranjeros	españolas	extranjeras		
Seguridad social- tarjeta sanitaria	95	59	34	13	201	95,26
Seguridad social-DAS	0	5	0	5	10	4,74
Mutua sanitaria pública (MUFACE, ISFAS, etc.)	0	0	0	0	0	0,00
Mutua sanitaria privada	0	0	0	0	0	0,00
Totales	95	64	34	18	211	100,00

RECONOCIMIENTO DE MINUSVALÍA

Grado de minusvalía reconocida (RD 1971/1999)	H	H	M	M	Totales	% (n=211)
	españoles	extranjeros	españolas	extranjeras		
Minusvalía 65% o más	14	3	4	0	21	9,95
Minusvalía 33%	5	0	1	1	7	3,32
Totales	19	3	5	1	28	13,27

RECONOCIMIENTO DE DEPENDENCIA

Grado de dependencia Reconocida (Ley 39/20069)	H españoles	H extranjeros	M españolas	M extranjeras	Totales	% (n=211)
Dependencia moderada	5	0	2	0	7	3,32
Dependencia severa	2	0	0	0	2	0,95
Totales	7	0	2	0	9	4,27

***Observaciones:** No se han contabilizado los dependientes leves

PRESTACIONES ECONÓMICAS

Ingresos económicos	H españoles	H extranjeros	M españolas	M extranjeras	Totales	% (n=total usuarios=211)
PNC	11	0	7	0	18	8,53
RMI	23	8	4	2	37	17,54
PCI	2	0	0	0	2	0,95
SOVI	0	0	0	0	0	0,00
P. por alimentos	0	0	0	0	0	0,00
P. por hijo a cargo	0	0	0	0	0	0,00
P. de orfandad	1	0	0	0	1	0,47
P. de viudedad	0	0	1	0	1	0,47
Subsidio de desempleo	11	0	1	3	15	7,11
Salario por trabajo	11	5	0	3	19	9,00
Sin ingresos	33	51	16	11	111	52,61
Otros	2	4	0	1	7	3,32
Totales	94	68	29	20	211	100,00

La consecución de los derechos sociales exige una metodología de trabajo en red que se concreta en coordinaciones con otros servicios.

Las **redes** de contacto institucional más utilizadas por los usuarios del Centro se pueden catalogar en tres grandes bloques: Red de Atención Primaria / Servicios Sociales, recursos específicos enmarcados en la Red de Atención a las Drogodependencias y Red de Personas Sin Hogar.

- **Red de Atención Primaria / Servicios Sociales:** Es también frecuente la utilización de los Centros de Servicios Sociales por parte de los usuarios a lo largo de todo el proceso que siguen en Juan Luis Vives, así como el contacto de los profesionales de nuestro Centro con dichas entidades como método de coordinar la actuación conjunta con el usuario. Entre los Centros más utilizados: SS.SS. Vicálvaro, SS.SS. Valdebernardo, SS.SS. Ciudad Lineal, SS.SS. San Blas, SS.SS. Gallur- La Latina, SS.SS. San Diego-Vallecas, SS.SS. Arganzuela, SS.SS. Divino Pastor-Centro, entre otros.

- **Red de Atención a las Drogodependencias:** La principal vía de procedencia de nuevos ingresos de usuarios en Centro de Acogida Juan Luis Vives son los Centros de Atención al Drogodependiente (CAD), Centros de Atención Integral al Drogodependiente (CAID) y los Centros Concertados de Atención al Drogodependiente (CCAD). En este sentido, hay que diferenciar a los usuarios que acceden a plaza temporal en Juan Luis Vives, al utilizar el servicio como recurso puente a algún otro dispositivo específico de la Red de Drogas (p.ej. proceden de Piso de Apoyo al Tratamiento e ingresan en Juan Luis Vives hasta la concesión de plaza en Piso de Reinserción), de aquellos que ocupan plaza normalizada y siguen manteniendo vinculación con alguno de los CAD o CCAD (como forma de apoyo a la consolidación de su proceso o bien por estar realizando algún tipo de tratamiento ambulatorio), si bien no necesitan de recurso específico de

alojamiento de la Red de Drogas en un principio. Dentro de los CAD más utilizados figuran: CAD Arganzuela, CAD Latina, CAD Vallecas y CAD San Blas. Entre los CCAD destacan: Centro Fúcar, CCAD Cáritas y Proyecto Hombre.

Por otro lado, gran parte de la población atendida utiliza recursos enmarcados en la red sanitaria como Centros de Atención Primaria de Salud y Recursos Hospitalarios. Entre los Centros de Atención Primaria más utilizados figuran: C.S. Villablanca (el más utilizado por proximidad geográfica), C.S. Entrevias, C.S. Ribera de Manzanares, C.S. Casa de Campo, C.S. Artilleros, C.S. Vallecas, entre otros. En relación a los Hospitales de referencia de los usuarios acogidos destaca como más utilizado el Gregorio Marañón, correspondiente al área sanitaria en que se enmarca Juan Luis Vives, aunque también es habitual la utilización de otros como Infanta Leonor, Fundación Jiménez Díaz o Puerta de Hierro.

En menor medida, también se utilizan los Centros de Salud Mental para población que presenta alguna patología a nivel mental. Los centros más utilizados son CSM Vicálvaro, CSM Moncloa, CSM Vallecas y CEP Pavones; así como el Programa de Atención a Psiquiátrica a Enfermos Mentales Sin Hogar ubicado en los Servicios de Salud Mental de CSM Centro.

- **Red de Personas sin Hogar:** Dada la naturaleza del Centro de Acogida Juan Luis Vives, es frecuente la derivación de usuarios a través de otros centros de la Red donde hayan iniciado su proceso de inserción, bien sea de ámbito público (como Centros Abiertos: Pozas, Peñuelas o Calatrava; Centro de Acogida San Isidro, etc.) o del privado (San Juan de Dios, San Martín de Porres, CEDIA, etc.) o los dispositivos utilizados durante el período de Campaña de Frío (Unidad de Alojamiento Casa de Campo, CEMUS...) u otro tipo de programas municipales como ISTMO, Madroño, etc.

En cuanto a los **recursos comunitarios** utilizados, dado el carácter del Centro, los más utilizados por los usuarios son aquellos que intervienen a nivel formativo y los específicos de búsqueda de empleo. Algunos de los más utilizados por los usuarios y que abordan acciones en ambos sentidos, son Asociación Candelita, Fundación Adsis, Fundación Integra, Asociación Área Formación, Fundación San Martín de Porres, Asociación Marillac, etc. De manera regular también se utilizan los Centros de Educación de Adultos (CEPA), principalmente para la población inmigrante, con el objeto de mejorar su manejo del lenguaje a través de cursos de perfeccionamiento de castellano, aunque también en ocasiones puntuales se utilizan para talleres de alfabetización de población española. Entre los más comunes: CEPA Vicálvaro y CEPA Moratalaz.

Otro de los ámbitos donde suelen producirse más derivaciones a recursos externos es el de la inmigración. Habitualmente se utilizan dichos recursos para orientar a esta población acerca de la regularización de su situación administrativa. Normalmente trabajamos con Asociación Progestión las derivaciones de estos casos, aunque también se han utilizado de manera más puntual otros recursos como ACCEM o CEAR.

Un medio para la adquisición de las habilidades necesarias para la incorporación laboral en alguna de las intervenciones es mediante los Centros de Rehabilitación Psicosocial (CRPS) y los Centros de Rehabilitación Laboral (CRL). Aunque la derivación no se produzca de manera directa desde nuestro Centro, resulta una herramienta útil para aquellos casos donde la inserción sociolaboral requiere del trabajo previo centrado en actividades de apoyo y soporte social, psicoeducación, entrenamiento en hábitos básicos de trabajo y apoyo a la integración laboral.

Se han utilizado por parte de los usuarios de Juan Luis Vives: CRPS/CRL Vázquez de Mella, CRPS/CRL Retiro y CRPS/CRL Latina.

En relación a actividades de ocio y deportivas, suelen ser organizadas de manera interna por el personal del Centro, aunque puedan en ocasiones utilizarse recursos como instalaciones deportivas y Polideportivo Municipal del Distrito de Vicálvaro.

PROYECTOS DE INTERVENCIÓN EN LAS UNIDADES CONVIVENCIALES

En la disposición de los alojamientos del Centro, se encuentran 4 Unidades Convivenciales con capacidad para 6 alojados cada una, con el objetivo de satisfacer necesidades especiales de cada uno de estos colectivos. En cada Unidad Convivencial se establecen unas normas y horarios, adaptados a los objetivos de intervención y se asignan profesionales que dinamizan, acompañan, resuelven, observan e intervienen en la evolución de los acogidos en dichas Unidades Convivenciales.

Los perfiles de ocupación son los siguientes: Jóvenes, Recuperación Física y Mayores, Usuarios en mantenimiento del empleo.

UNIDAD CONVIVENCIAL 1

En colaboración con la entidad Opción 3, se desarrolla desde Febrero del 2008 un proyecto innovador y educativo, con el fin de proporcionar plazas de alojamiento a jóvenes con perfiles y carencias similares, que no reciben una atención especializada, ni tienen acogida en otros centros de la Red PSH, Servicios Sociales, Programas Específicos de Intervención con Jóvenes... etc.

Los jóvenes que acoge la Unidad Convivencial 1, presentan características especiales debido a que su desarrollo evolutivo ha estado marcado por experiencias traumáticas, de exclusión... etc.

Los jóvenes atendidos se encuentran en el segundo periodo de “juventud” o “adolescencia tardía” y en su prolongación hasta llegar a la adultez, este tránsito dependerá de factores sociales, culturales, ambientales, así como de la adaptación personal, y la adquisición de habilidades que serán factores de protección para su futuro desarrollo y maduración.

La falta de referencias (vivencias) y referentes válidos que hayan sustentado etapas anteriores, conllevan en esta difícil etapa comportamientos agresivos, falta de seguridad, bajo auto concepto, confusión en los roles, resistencia a la adquisición de responsabilidades y a la autoridad, abuso de diferentes sustancias, en general actitudes disruptivas que marcan un claro abismo entre quienes creen que son, y quienes quieren ser.

Dentro de las características generales anteriormente explicadas, desarrollamos a continuación de modo más concreto el perfil que ha pasado en este año por la Unidad Convivencial 1.

Han sido jóvenes de entre 18 y 22 años, en su mayoría extranjeros que presentaban problemas de documentación, sin consumo o con consumos esporádicos de hachís, carentes de referentes personales, apoyos familiares y con una acentuada falta de madurez para enfrentarse a las obligaciones propias derivadas de su propio mantenimiento así como baja o nula tolerancia a la frustración, mostrando habitualmente actitudes de irresponsabilidad por falta de madurez y realidad en el desarrollo de sus objetivos. Por todo ello, el trabajo socioeducativo con ellos, es lento,

individualizado, largo en el tiempo y representa un reto profesional para todo el equipo del la Uco1.

Desde el punto de vista educativo, la Unidad Convivencial está diseñada, para ofrecer un soporte y acompañamiento a los jóvenes con el fin de supervisar, reforzar y mejorar sus habilidades junto con el apoyo de Opción 3 en los aspectos formativo y laboral. Dichos jóvenes aún no ha adquirido la suficiente autonomía y madurez para pasar a alojamientos más normalizados, por lo que nuestra Unidad Convivencial toma sentido, como recurso de alojamiento transitorio, de entrenamiento en la adquisición de habilidades y hábitos estructurados, así como de la resolución de sus situaciones documentales.

El soporte profesional continúa siendo el mismo que a su apertura, tres profesionales del equipo de Monitores y Auxiliares por la mañana y otros tres por la tarde, cada uno de los mismos, ha ejercido de tutor de cada uno de los seis jóvenes que integran la Unidad Convivencial. El Equipo al completo, con la Coordinadora Adjunta, se he reunido semanalmente para orientar y repasar las intervenciones y poder establecer un fluido canal de comunicación.

El tiempo de estancia en la Unidad Convivencial no es cerrado, si no que debe de establecerse con flexibilidad tomando en cuenta las situaciones personales y los procesos de cada uno de los jóvenes, sin embargo, si se contempla una renovación periódica de la misma, en la que intervienen activamente cada uno de los jóvenes que junto con su tutor trabajan en la revisión del tiempo de estancia, para que tomen conciencia de los objetivos a lograr, sean protagonistas de su propio proceso, y sean conscientes de las habilidades a interiorizar, estableciéndose compromiso del joven con el tutor, dentro de unos límites que no excedan sus capacidades reales, con el fin de

alentar su consecución con un planteamiento realista y no producir mayores frustraciones al joven.

Tras la renovación temporal, se establecerá la fecha para la siguiente renovación, estipulando los nuevos objetivos a lograr y aquellos logrados con el fin de mantenerlos. (Se utilizan los soportes documentales creados para ello). Así mismo cada tutor, con independencia de los tiempos marcados para la renovación, realizará informes mensuales de la evolución de cada joven.

Semanalmente se establecen espacios de reunión con los jóvenes, lideradas por los profesionales, a modo de asambleas, donde se tratan y ajustan las discordancias surgidas de la convivencia entre ellos.

Cabe señalar, que la mayoría de los jóvenes alojados en la UCO 1 han realizado un recorrido satisfactorio en su programa de intervención individual adquiriendo las habilidades necesarias para pasar a un recurso más normalizado y autónomo.

Los logros obtenidos por parte de un importante número de los jóvenes alojados, avala el trabajo individualizado y educativo que se ha mantenido en todo momento, así como el trabajo coordinado entre los profesionales de la UCO, y de estos con los profesionales de Opción 3, puesto que no podemos olvidar que el proyecto global toma su mayor sentido al ser entendido como un proyecto de colaboración entre las dos entidades, quienes como se ha explicado anteriormente, abordan en conjunto la globalidad del joven.

UNIDADES CONVIVENCIALES 2 Y 3

Las Unidades Convivenciales 2 y 3 se abrieron con el fin de dar alojamiento específico a 12 (seis en cada unidad) usuarios con perfiles concretos, que carecían del mismo en otros albergues, y que contaban con necesidades especiales. En 2010, han pasado por las Unidades Convivenciales 22 usuarios.

Una de la Unidades Convivenciales, alberga a hombres mayores de 61 años en espera de residencia, con problemas de salud. Sin embargo las esperas son muy largas debido a la falta de plazas residenciales para mayores, en este año sólo ha habido un ingreso en residencia.

La otra Unidad Convivencial, se destina a usuarios en vías de recuperación física, con necesidad de especial supervisión sanitaria, esta unidad es un alojamiento de tránsito mientras recuperan sus capacidades físicas y pueden retomar su intervención social.

En ambas Unidades Convivenciales se encuentran usuarios con enfermedad respiratoria con necesidad de oxígeno. Hemos tenido 2 fallecimientos en 2010 debido al avance de las enfermedades que sufrían.

Ambas Unidades Convivenciales conllevan una supervisión y apoyo cada vez más especial a los alojados, tanto en el aspecto sanitario como en las tareas básicas de la vida diaria, recibiendo apoyo en el aseo, limpieza, alimentación...etc, En este año 8 de los usuarios han estado en el programa de tutorías de Avd's.

Debido a estas necesidades, se realizan sesiones de Asamblea de Uco 2 y 3, con una periodicidad quincenal, llevadas por una Trabajadora Social ya que es un punto de encuentro importante que facilita el seguimiento de los casos de dichos usuarios, y ayuda a trabajar de manera grupal la aceptación de residencia, la interrelación entre ellos y con el resto de los alojados del Centro, y los autocuidados que deben propiciarse debido a su situación sanitaria.... etc.

UNIDAD CONVIVENCIAL 4

La Unidad Convivencial 4 tiene como el fin dar alojamiento a aquellos usuarios de nuestro Centro, que han conseguido empleo, o están en fase de mantenimiento del mismo y no presentan el suficiente grado de autonomía y habilidades como para asegurarse el éxito en la salida, asumiendo sus capacidades y responsabilidades, así como un ensayo de la convivencia directa que se mantiene en un piso compartido.

La Unidad Convivencial 4 tiene como objetivo trabajar la autonomía general del individuo, con el fin de asegurar el éxito de su posterior inserción y normalización, si la persona a pesar de mantener un trabajo, y ciertos hábitos beneficiosos para la vida independiente, aún no está preparada para una vida de completa autonomía, se plantea bien que su estancia continúe, bien la derivación a otro recurso.

Se ha trabajado y apoyado la responsabilidad con los horarios, la convivencia, las entradas y salidas del Centro, el mantenimiento del empleo, administración del dinero y el acompañamiento en la búsqueda de alojamiento normalizado, una vez llegado el momento de su salida. Los

profesionales encargados de supervisar y prestar el apoyo necesario en este proceso, son dos trabajadores sociales.

En el momento de la salida del usuario de la Unidad Convivencial realizan un seguimiento de la evolución del mismo, con el fin de realizar una finalización de la intervención en la medida de las necesidades de apoyo, y de la evolución de su proceso, entendiendo que podría darse la vuelta del mismo a la Unidad Convivencial, o quizá al Centro, porque volviera a necesitar retomar su proceso, entendiendo la vuelta como un nuevo ciclo, y nunca como un retroceso.

2.2.8. CENTRO MUNICIPAL DE BAJA EXIGENCIA “PUERTA ABIERTA”

El Centro de acogida Puerta Abierta, dispositivo definido de Baja Exigencia, comenzó a funcionar en junio de 2001, con el ánimo de atender a aquellas Personas Sin Hogar que se encuentran en situación de exclusión muy consolidada. Estas personas suelen presentar un importante deterioro en su estado físico y psíquico con una serie de problemáticas asociadas que permanecen, en muchos casos, activas a lo largo del tiempo. Se trata de un servicio especializado de segundo nivel y se ubica en lo que se conoce como “Pabellón de Mayorales” de la Casa de Campo. Como recurso residencial “baja exigencia”, pretende proporcionar las prestaciones de forma estable al colectivo más crónico. Por tanto, el acceso a este dispositivo se realiza por derivación desde cualquier otro centro de la red que tenga una función de dispositivo de 1ª acogida.

Como centro de baja exigencia pretende cubrir los siguientes objetivos:

- Garantizar la cobertura de las necesidades básicas.
- Motivar a las personas a que realicen un cambio en sus hábitos de vida, superando la situación de desarraigo y abandono personal.
- Posibilitar procesos de acompañamiento social.

La atención está dirigida a las personas que viven en la calle con las siguientes características:

- Personas con un alto nivel de desarraigo y exclusión con una larga historia de calle y de recorrido institucional en centros de la red de atención a personas sin hogar.
- Personas con problemas de adicción al alcohol y otras drogas en situación de calle
- Personas con trastornos mentales en situación de calle, principalmente por la falta de adaptación a otros dispositivos.
- Personas que han abandonado procesos de intervención en otros recursos y precisan de una intervención de contención y cobertura de necesidades básicas.

Las Personas sin Hogar que son atendidas en el Centro presentan déficit asociados:

- De alimentación e higiene.
- De salud.
- Aislamiento y carencia de relaciones familiares y sociales
- Carencia de recursos económicos
- Baja autoestima y escasa motivación al cambio.
- Cierta grado de dependencia con la red especializada de atención a Personas Sin Hogar.

Se estructura, por tanto, como un modelo de intervención donde el concepto de “flexibilidad” adquiere una relevancia importante. Se trata de adaptar el Centro a los usuarios e intentar generar referencias de pertenencia, favoreciendo la adherencia de las personas a este Dispositivo. Desde esta motivación hacia “lo referencial” se intenta poder generar cambios que permitan superar situaciones de exclusión.

El Centro se constituye no solo como un dispositivo de atención y alojamiento sino que además asume un importante papel como centro de día para aquellos casos que precisan de una mayor atención y como facilitador de estrategias de vinculación al centro y al inicio de programas estables de intervención.

La capacidad de este centro es de 76 plazas. Cuenta con 76 plazas de Centro de Día, es decir, personas que además de pernoctar pueden permanecer durante el día en el referido centro. Se destina a dar respuesta a un perfil con un mayor grado de dependencia y de cronicidad.

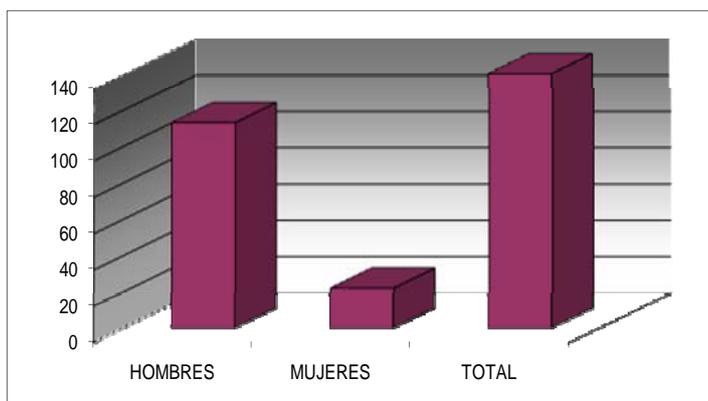
En 2010, el número de estancias generadas por el servicio asciende a 24.328, manteniéndose un nivel de ocupación y estancias muy similar a 2009. Se acusan picos de ocupación durante los meses de invierno, así mismo, las cifras descienden bruscamente los meses de verano.

De las 24.328 estancias realizadas, se extrae un porcentaje medio de ocupación de 89% en el caso de los hombres y 79% en el caso de las mujeres. La media de estancias diaria es de un 84%.

El número de personas atendidas durante 2010 se sitúa en 135, de los cuales 113 son hombres y 22 mujeres. Observamos que la rotación de usuarios es sensiblemente menor que en 2009, y el porcentaje de ocupación por sexos es similar al de 2008 ya que ha vuelto a descender el porcentaje de mujeres atendidas y aumentado el de hombres.

SEXO	TOTAL	%
HOMBRES	113	83,70%
MUJERES	22	16,30%
TOTAL	135	100%

USUARIOS EN FUNCIÓN DEL SEXO



Con relación a la variable Edad, diremos que el tramo 45-54 obtiene el porcentaje más alto. Observamos, comparando con el año anterior, que la media de edad ha aumentado considerablemente, que no se ha atendido a ninguna persona menor de 30 años y que el grupo de mayores de 65 se ha duplicado respecto a 2009.

EDAD	HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
18- 21	0	0,00 %	0	0,00%	0	0,00%
22- 29	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
30- 44	23	20,35%	10	45,45%	33	24,44%
45- 54	40	35,40%	10	45,45%	50	37,04%
55- 64	35	30,98%	2	9,10%	37	27,41%
+ 65	15	13,27%	0	0,00%	15	11,11%
TOTAL	113	100%	22	100%	135	100,00%

El porcentaje de personas españolas atendidas en el Centro a lo largo del año 2010 ha sido de **76,10%**. Este porcentaje supone **105** personas. El porcentaje de personas extranjeras es muy similar al de 2009 y continua siendo reducido respecto al de españoles.

PROCEDENCIA	HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
ESPAÑOLES	86	76,11%	19	86,37%	105	77,78%
EXTRANJEROS	27	23,89%	3	13,63%	30	22,22%
TOTAL	113	100%	22	100%	135	100%

Con respecto al total de extranjeros se establece, en los datos recogidos, la diferencia entre aquellos que vienen de países de la Unión Europea y seguido de los procedentes de países africanos. Los datos respecto a los procedentes de África han aumentado considerablemente respecto a años anteriores.

PROCEDENCIA	HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
U.E.	13	48,15%	1	33,33%	14	46,67%
RESTO EUROPA	5	18,52%	1	33,33%	6	20,00%
ÁFRICA	8	29,63%	1	33,33%	9	30,00%
AMÉRICA	1	3,70%	0	0,00%	1	3,33%
ASIA	0	0,00%	0	0,00%	0	0,00%
TOTAL	27	100%	3	100%	30	100%

Expresamos la variable problemática añadida, como el factor o factores asociados (cada usuario puede tener más de una problemática añadida) a la ausencia o falta de domicilio propio. En la mayoría de los casos el hecho de carecer de domicilio dificulta considerablemente la recuperación de otras patologías como alcoholismo, problemas de salud mental, toxicomanías, etc. A lo largo de toda esta memoria hemos destacado que la población que nos ocupa es una población muy deteriorada y con una carencia casi total de hábitos saludables.

Un 73,33% de los usuarios (99 personas) tiene problemática de dependencia alcohólica y un 26,66% tiene problemática de consumo de tóxicos (opiáceos, cocaína).

Estos porcentajes son muy similares a los resultantes de 2009. Podemos observar, que como en años anteriores, que se responde al perfil de población diana de Puerta Abierta, esto es, personas con un consumo activo cronicado y los cuales tienen ciertas limitaciones para acceder a otros recursos como consecuencia de dicho consumo.

Estos datos suponen una alta cifra de personas con adicción a tóxicos ya que estamos hablando del 88,14% del total de los alojados en nuestro Centro, y que dentro de este porcentaje, que corresponde a 119 casos, muchos de ellos son politoxicómanos (alcohol y otras drogas).

La metodología de trabajo respecto a esta tipología de usuarios es principalmente de reducción de daño y de contención, aunque en un porcentaje cada vez mayor se ha conseguido que muchas de estas personas inicien tratamiento, como ya hemos mencionado y analizaremos más adelante.

El 31,85 % de los alojados presenta una enfermedad física grave que en la mayoría de los casos les dificulta la realización de algunas de las actividades que se desarrollan en el Centro.

El 31,85 % de los alojados en el Centro presentan problemas de salud mental.

PROBLEMÁTICA	Hombres	%	Mujeres	%	Total	%
TOXICOMANÍA	27	23,89%	9	40,90%	36	26,66%
EXTOXICOMANÍA	4	3,5%	1	4,54%	5	3,70%
ALCOHOLISMO	90	79,64%	9	40,90%	99	73,33%
EXALCOHOLISMO	0	0%	1	4,54%	1	0,74%
MINUSVALÍA	16	14,15%	5	22,72%	21	15,55%
LUDOPATÍA	2	1,76%	0	0%	2	1,48%
EXRECLUSIÓN	5	4,42%	0	0%	5	3,70%
E. FÍSICA GRAVE	39	34,51%	4	18,18%	43	31,85%
PROSTITUCIÓN	0	0%	1	4,54%	1	0,74%
ANCIANIDAD	13	11,50%	0	0%	13	9,62%
SIDA	8	7,07%	7	31,81%	15	11,11%
MALOS TRATOS	0	0%	3	13,63%	3	2,22%
SALUD MENTAL	30	26,54%	13	59,09%	43	31,85%

BAJAS EN EL CENTRO

El proyecto pretende que las estancias en el Centro sean de tipo residencial y prolongado. No se preveía que se produjera un número muy elevado de bajas.

Puerta Abierta está sirviendo de puente para otros servicios con un contenido más residencial y estable, ya que el 31,57 % de las bajas son derivaciones a otros recursos (residencias de mayores, centros de acogida de mayor exigencia y normalización, centros de desintoxicación). Este dato indica que el modelo de baja exigencia no sólo es útil a la hora de frenar el deterioro de las personas que se encuentran en una situación de exclusión más cronificada, sino que también puede suponer en muchas ocasiones, la adquisición de hábitos y habilidades que faciliten el acceso a recursos con un mayor nivel de exigencia.

El alto porcentaje de bajas voluntarias se debe a que en su mayoría son personas que han ocupado plazas de emergencia de forma puntual y con las que no se ha realizado intervención profesional para gestionar otro recurso de alojamiento alternativo a Puerta Abierta.

El porcentaje de usuarios expulsados por sanción ha sido del 10,52% (6 personas) sobre el total de bajas.

MOTIVOS DE BAJA	HOMBRES		MUJERES		TOTAL	
	N	%	N	%	N	%
Derivación otros centros PSH	7	15,55%	2	16,66%	9	15,78%
Ingreso en prisión	0	0,00%	2	16,66%	2	3,50%
Retorno con familia	0	0%	1	8,33	1	1,75%
Ingreso Residencia Mayores	4	8,88%	0	0%	4	7,02%
Ingresos Centro Sanitario	0	0%	1	8,33%	1	1,75%
Ingreso Ctro. desintoxicación	1	2,22%	1	8,33%	2	3,50%
Fallecimiento	6	13,33%	1	8,33%	7	12,28%
Baja voluntaria	18	40,00%	3	25,00%	21	36,84%
Central Samur Social	3	6,66%	1	8,33%	4	7,01%
Sanción	6	13,33%	0	0%	6	10,52%
Pensión	0	0%	0	0%	0	0%
Otros	0	0%	0	0%	0	0%
Total	45	100%	12	100%	57	100%

2.2.9. CENTRO DE ACOGIDA PARA PERSONAS SIN HOGAR CON TRASTORNO MENTAL “LA ROSA

El Centro de Acogida “La Rosa”, en el marco de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar atiende, como dispositivo específico, a las personas sin hogar con trastorno mental. Cuenta con 22 plazas para hombres y mujeres.

Este Centro, a lo largo del año 2010, como resultado de la finalización del contrato de servicios, dejó de funcionar el pasado mes de noviembre. El porcentaje medio de ocupación del centro ha sido a lo largo del año 2010 de **87,4%**, lo que supone que se han generado **5.874** estancias en este periodo y una media de **534** estancias mensuales.

PERSONAS ATENDIDAS POR NACIONALIDAD/SEXO						
	HOMBRES	%	MUJERES	%	TOTAL	%
ESPAÑOLES	7	26,92%	7	26,93	14	53,85%
EXTRANJEROS	8	30,77%	4	15,38%	12	46,15%
TOTAL	15	57,69%	11	42,31%	26	100%

SALIDAS PRODUCIDAS DURANTE EL AÑO	
MOTIVO	Número
Abandono voluntario	0
Derivación a otro recurso	26
Fallecimiento	0
No adecuación al recurso	0
Expulsión	0
Otros (retorno familiar)	0
TOTAL	26

DISTRIBUCIÓN POR EDAD						
	HOMBRES	%	MUJERES	%	TOTAL	%
18-21		0,00%	0	0,00%	0	0,00%
22-24		0,00%	0	0,00%	0	0,00%
25-30	4	15,38%	1	3,85%	5	19,23%
31-35	2	7,69%	1	3,85%	3	11,54%
36-40	1	3,85%	2	7,69%	3	11,54%
41-45	3	11,54%		0,00%	3	11,54%
46-50	2	7,69%	3	11,54%	5	19,23%
51-55	2	7,69%	3	11,54%	5	19,23%
56-60		0,00%		0,00%	0	0,00%
61-65		0,00%	1	3,85%	1	3,85%
>65	1	3,85%		0,00%	1	3,85%
TOTAL	15	57,69%	11	42,31%	26	100,00%

La media de edad de los usuarios del Centro de Acogida “La Rosa” en este año 2010 ha sido de **43,29** frente al **42,35** del año anterior. Con respecto a esta variable se observa que el mayor porcentaje de mujeres se encuentra en el tramo de edad entre 46 a 55 años, mientras que el de hombres se encuentra en el tramo de 25 a 30 años, frente al de 51 a 55 del año anterior.

Por otro lado, el **30,7%** de los usuarios son personas menores de 35 años, al igual que el año anterior la mayor parte son, personas extranjeras con amplias posibilidades, pero con dificultad para regularizar su situación administrativa (a pesar de las distintas gestiones al respecto no se ha podido regularizar la situación de la población extranjera sin permiso de residencia a lo largo de 2010, salvo en un caso) lo que ha complicado la intervención y la posibilidad de tener acceso a recursos y a ayudas sociales de carácter económico.

DISTRIBUCIÓN POR INGRESOS ECONÓMICOS						
	HOMBRES	%	MUJERES	%	TOTAL	%
RMI	1	3,85%	3	11,54%	4	15,38%
PNC	8	30,77%	7	26,92%	15	57,69%
SIN INGRESOS	4	15,38%	0	0,00%	4	15,38%
TRABAJO	0	0,00%	1	3,85%	1	3,85%
OTROS	2	7,69%		0,00%	2	7,69%
TOTAL	15	57,69%	11	42,31%	26	100,00%

De las personas que percibían la Renta Mínima de Inserción y tenían el reconocimiento de grado de minusvalía de 65%, en todos los casos se debe esperar que cumplan las condiciones de Residencia: “Residir en territorio español y haberlo hecho de forma regular durante un período de cinco años, de los cuales dos han de ser consecutivos e inmediatamente anteriores a la fecha de la solicitud”.

Por otro lado y al igual que años anteriores, se ha contado con una mayoría de personas que perciben una prestación no contributiva el **57,7%** a la que acceden a través de una resolución de grado de minusvalía igual o superior al 65%. El 15,4% que supone el resto hasta el 100% de los usuarios son personas que no perciben ninguna prestación, se ha reducido el número de personas que no percibían prestación a cuatro.

DISTRIBUCIÓN POR ESTADO CIVIL/SEXO						
	HOMBRES	%	MUJERES	%	TOTAL	%
Solteros	11	42,31%	7	26,92%	16	69,23%
Casados/ Pareja de hecho	1	3,85%	1	3,85%	2	7,69%
Separados/ Divorciados	1	3,85%	2	7,69%	3	11,54%
Viudos	1	3,85%	1	3,85%	2	7,69%
TOTAL	15	57,69%	11	42,31%	26	100,00%

Como en años anteriores en la variable de personas solteras se muestra un amplio porcentaje con respecto al resto, **69,2%** siendo más elevado el porcentaje en hombres que en mujeres.

DATOS SANITARIOS

Con el programa de *Educación para la Salud* se ha pretendido que los usuarios conozcan y modifiquen conductas que supongan un riesgo para su salud, se ha fomentado el acercamiento a la red sanitaria.

Con respecto a este área, han sido el equipo de Auxiliares los responsables de llevarla a cabo mediante un constante seguimiento, el hecho de que un alto porcentaje de auxiliares tengan formación como auxiliar de clínica ha conferido al equipo los conocimientos y destrezas apropiadas para llevar a cabo una de las áreas de mayor importancia en un centro de estas características.

La atención sanitaria se ha centrado en el seguimiento de las pautas descritas desde los servicios sanitarios tales como:

- Seguimientos de las citas con los servicios de salud y de las pautas medicamentosas.
- Control de tensión
- Atención y control de pacientes diabéticos
- Control de peso
- Control de dietas
- Petición de citas
- Acompañamientos
- Entrenamientos en la auto administración de la medicación
- Informes (Informe trimestral CASI)
- Coordinación con la red sanitaria.

El número de citas médicas al que han acudido los usuarios de “La Rosa” durante el año 2010. ha sido de 430. Los servicios que desarrollan esta atención médica son, entre otros Salud Mental, Médico de Atención Primaria, pruebas diagnósticas, Centro de Atención al Drogodependiente, citas en centros de especialidades, etc.

Con respecto a las prestaciones para el cuidado de la salud, todas ellas son externas al Centro. A lo largo de estos años hemos procurado que los usuarios hagan uso de los servicios normalizados de salud.

A lo largo del año 2010 se han administrado 84 dosis de medicación neuroléptica por vía intramuscular.

La vacunación y el Programa de prevención de tuberculosis, se han asumido desde los Centros de Salud u otros dispositivos de salud.

VACUNACIONES Y PROGRAMA DE PREVENCIÓN TBC	
	nº usuarios
Vacunación gripe común	11
Programa prevención TBC	15

DATOS PSIQUIÁTRICOS

Algunas investigaciones muestran que hay un alto porcentaje de personas que duermen en la calle o en albergues y tienen problemas de salud mental, aunque no siempre con un diagnóstico formal. Este recurso ha resultado clave ya que se ha mantenido un apoyo constante entre los usuarios que demandaban más atención en esta área y la atención a personas sin hogar, habiendo una mayor comprensión de los temas y las funciones que los diferentes organismos tienen. Con el objetivo de dar respuestas a través del sistema de atención en el Área de Salud Mental, se ha mantenido una constante coordinación con el Centro de Salud Mental de la zona, manteniendo reuniones quincenales para el seguimiento farmacológico, evolución de los pacientes y realizar propuestas de derivaciones a otros recursos de la Red de Salud Mental (Centro de Rehabilitación Psicosocial, Centros de Día, etc.)

DIAGNÓSTICO PRINCIPAL	H/M	%
Esquizofrenia	19	73,08%
Trastorno depresivo	2	7,69%
Trastorno delirante	0	0 %
Otras psicosis	1	3,85 %
Trastorno de personalidad	3	11,54%
C.I. Límite	3	11,54%
Otros	1	3,85%
Patología dual	2	7,69%

Al igual que en años anteriores y coincidiendo con el estudio de población sin hogar con enfermedad mental crónica, se observa que sigue prevaleciendo el diagnóstico de esquizofrenia, **73,08%**, con un aumento de casos con respecto al año 2009, **53,85%**, este aumento tan significativo se ha debido, además de las nuevas incorporaciones del año 2010, a ajustes de diagnósticos por parte de los servicios de Salud Mental.

Se ha reducido el número de personas con patología dual paulatinamente, 5 personas en el año 2008, 4 personas en el año 2009 y 2 personas en el 2010. El consumo mayoritariamente es de cannabis y alcohol.

De la misma forma que en el año 2009 se mantienen abstinentes usuarios que han pertenecido al grupo de consumo, debido a las diferentes terapias y al seguimiento por parte de los diferentes equipos que realizamos intervención. La permanente coordinación de los equipos multidisciplinares que trabajamos en la intervención de los usuarios, redundará en el éxito de las terapias y la consecución de estos objetivos.

Con respecto a las consultas médicas de Salud Mental, 84 han sido con el psiquiatra y 144 para continuidad de cuidados e inyectable con el servicio de enfermería del Servicio de Salud Mental.

Respecto a la toma de la medicación se mantiene el objetivo con respecto a que los propios usuarios se responsabilicen de la carga en los dispensadores, de esta forma han aprendido sus tratamientos y sus pautas. Los resultados obtenidos han sido óptimos ya que la tarea no sólo implica que conozcan su tratamiento, sino que lleven a cabo otros muchos objetivos relacionados con la salud como:

- Una mayor conciencia de enfermedad, puesto que conocen los efectos positivos de la medicación.
- Responsabilizarse de su propia medicación, lo que conlleva pedir cita cuando deben solicitar recetas.
- Mantenerse en contacto con los servicios médicos etc.
- Reconocer los pródromos de su enfermedad.

En definitiva fomenta la autonomía del paciente en relación al seguimiento, toma y solicitud de medicación. Se ha contado, en todo momento con un *nivel de adherencia al tratamiento del 100% de los usuarios acogidos*, La toma de medicación se plantea como un compromiso imprescindible al comienzo y mediante el entrenamiento se genera un hábito y por tanto una mejor adherencia al mismo, aunque no exista conciencia de enfermedad en todos los casos.

En este año 2010 no se ha producido ninguna intervención psiquiátrica de urgencia, a pesar de que en el mes de febrero se produjeron 4 ingresos hospitalarios, es decir, el 18% del total de usuarios del Centro.

ATENCIÓN E INTERVENCIÓN

- **DATOS DE INTERVENCIÓN**

Dentro de la Atención Social una de las acciones importantes es la gestión de documentación o prestaciones para acceso a otros recursos sociales o económicos como (Empadronamiento, DNI/pasaporte, tarjeta sanitaria, solicitudes del grado de minusvalía, solicitud grado de dependencia, solicitud DAS, tramitación de pasaportes, cédulas de inscripción, solicitudes de permiso de residencia y trabajo, solicitud de RMI, PNC y otras ayudas de carácter económico como tarjeta azul, Billetes de metrobús individuales, carnet de deporte especial, ayudas para transporte a los usuarios sin ingresos económicos etc.): Se supervisa la situación documental de los usuarios y se presta el apoyo necesario para su obtención: información, orientación, acompañamiento, emisión de certificados de estancia, informes sociales etc.

Con respecto a estas gestiones administrativas podemos decir que todos los usuarios del centro que tienen DNI o permiso de residencia en vigor, están al día con respecto a su documentación administrativa, teniendo en cuenta que el tipo de población usuaria del Centro es susceptible de solicitar; grado de minusvalía y grado de dependencia, todos ellos tienen gestionado este trámite aunque algunos están a la espera de la resolución por parte de la administración.

A pesar de estas dificultades, hemos conseguido la obtención de pasaportes, realizando con posterioridad la correspondiente solicitud de permiso de

residencia por razones humanitarias, habiendo obtenido en este año 2010 una autorización de permiso de residencia por estas razones.

Con respecto a la derivación de usuarios para actividades externas, dados los buenos resultados obtenidos hasta la fecha, se ha mantenido la estrategia con respecto a la derivación y la permanencia de usuarios en estos recursos, se han realizado nuevas derivaciones a recursos de Salud Mental, sobre todo al Centro de día de la Red de Salud Mental ubicado en la localidad de Aravaca.

RECURSOS DE DERIVACIÓN DE USUARIOS DE "LA ROSA"		
RECURSO	TIPO ACTIVIDAD	Nº DE PERSONAS DERIVADAS
Talleres de Creación y montaje de San Martín de Porres	Centro de día	1
	Taller Prelaboral	0
Asociación Marillac	Talleres formativos de manualidades	4
RAIS	Actividades de ocio y tiempo libre	1
Centro Cultural	Formación	1
CRPS	Centro de Rehabilitación Psicosocial	3
Clases de español para extranjeros	Formación	2
Centro de Día	Actividades de ocio y tiempo libre	9
Centro Especial de Empleo	Laboral	1

A lo largo de 2010 el **84,6%** de los usuarios atendidos realiza alguna actividad fuera del Centro, principalmente por las mañanas. Son actividades que han realizado a lo largo del año, algunas personas pueden realizar más de una actividad al mismo tiempo.

OBJETIVOS PLANTEADOS CON LAS ACTIVIDADES

Debido a la mejor evolución de los usuarios derivados a recursos de día de salud mental, se ha podido realizar un mayor número de derivaciones, pudiendo trabajar en este recurso los siguientes objetivos:

- Ofrecer soporte social que favorezca el mantenimiento en la comunidad.
- Estructuración de la vida cotidiana del paciente.
- Desarrollo y potenciación de habilidades sociales básicas.
- Mantener o conseguir un nivel mínimo de autocuidados y autonomía.
- Incremento de las redes sociales.
- Fomentar las actividades de ocio y tiempo libre.

2.2.10 PISO DE APOYO AL TRATAMIENTO PARA PERSONAS SIN HOGAR ALCOHÓLICAS

Este Programa se puso en marcha en el mes de agosto del año 2007. Se trata de un piso con 15 plazas para hombres y mujeres donde residen y reciben el tratamiento que requieren las Personas sin Hogar que presenten adicción al alcohol. En enero de 2008 se decide ampliar el equipo en un técnico más, de cara a mejorar la calidad de la intervención de las personas

atendidas, de manera que el equipo ha estado configurado por una coordinadora, una psicóloga, una enfermera y 9 técnicos de intervención social.

En el mes de septiembre de 2.008, se puso en marcha la plaza nº 16, que ha permitido asumir situaciones de emergencia y que permite atender a 16 personas simultáneamente en periodos en los que sea necesario prorrogar estancias o para cubrir situaciones de especial necesidad.

Este piso se encuentra ubicado en el distrito de Arganzuela. Se trata de un dispositivo compartido, resultado de un convenio de colaboración entre el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales y el Organismo Autónomo Madrid Salud (Instituto de Adicciones).

Las características de este recurso de alojamiento/tratamiento son las de un dispositivo de apoyo al tratamiento de aquellas Personas sin Hogar que se encuentran en tratamiento en alguno de los C.A.D del Instituto Municipal de Adicciones.

Desde la red de atención a Personas sin Hogar, se procede a motivar y acompañar los procesos terapéuticos que se inician en los referidos Centros Especializados de Atención a las Adicciones. Por tanto, los usuarios únicamente acceden a dichos recursos derivados desde los Centros de Atención a las Adicciones (C.A.D).

DATOS DE ATENCIÓN:

Durante 2.010, se ha atendido en el dispositivo a 36 personas, 23 son dadas de baja y 13 continúan.

MOTIVO DE BAJAS	Nº
Por cumplimiento de objetivos	17
Baja Voluntaria	2
Baja no voluntaria	4
TOTAL	23

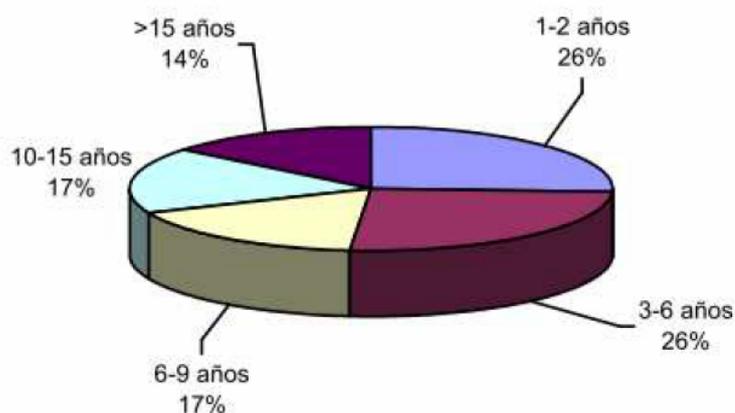
De estos se extrae un balance muy positivo del impacto del este dispositivo, tanto en lo que afecta al tratamiento de la adicción como en cuanto a la situación de sinhogarismo y exclusión social en que se encuentran las personas tras el paso por este recurso. En este sentido, cabe subrayar que el 73,91% de las bajas ha sido por cumplimiento de objetivos, y que el 50% de las bajas no voluntarias siguieron su tratamiento en un piso de reinserción al tiempo que el 100% de las bajas no voluntarias se hicieron de manera que las personas pudieran encontrar una alternativa de alojamiento adecuada a sus posibilidades y necesidades.

En el año 2010, se ha atendido a 2 mujeres, representando el 5,5% de la totalidad de la población que ha tenido apoyo a su tratamiento en este dispositivo.

La edad media es de 46,3 años y todos ellos con una importante trayectoria de exclusión social y residencial, con paso previo por recursos de la Red Municipal de atención a Personas Sin Hogar y de la Red de Asistencia de Madrid Salud.

TIEMPO EN CALLE

La media es de 8 años en situación de calle.



En cuanto a la distribución en función del país de origen, el 73,7% son españoles, 21% son de origen extracomunitario (Chile, Perú, Ghana y Marruecos) y un 5,3 comunitarios (Polonia y Francia).

Con respecto al Centro de Tratamiento de referencia, el CAD del Distrito de Arganzuela sigue siendo del que recibimos más casos.

En cuanto al dispositivo de salida de las personas que han sido baja en 2010, el 52,%, aún habiendo cumplido los objetivos de su tratamiento han optado por autogestionarse un alojamiento por cuenta propia y otro 13% han seguido siendo atendidos por alojamientos semisupervisados para personas con un perfil de sinhogarismo.

Finalmente, señalar los logros obtenidos respecto a la intervención que trasciende de la que se hace “bajo techo”, o dicho en otras palabras el refuerzo que ha supuesto en el tratamiento que se realiza en el Piso de Apoyo al Tratamiento (PAT) la intervención psicosocial orientada al disfrute grupal del ocio y tiempo libre a través de actividades organizadas por el equipo terapéutico a partir de la participación de las personas alojadas y en colaboración con el voluntariado social, el voluntariado corporativo y el

entorno comunitario. Asimismo, se ha reforzado la intervención biopsicosocial con otros enfoques terapéuticos y de salud. Por último, indicar la activa implicación de los residentes del piso en la organización y desarrollo de dos relevantes eventos de sensibilización sobre el Sinhogarismo: el Día de las Personas Sin Techo en noviembre y la Exposición de Diseño contra la Pobreza, abierta desde el mes de diciembre del 2010 a marzo de 2011, en el Museo de Artes Decorativas. En ambos casos, las personas alojadas aportaron su experiencia y visión de la realidad de una manera reflexiva, constructiva y muy positiva tanto para ellos como en su efecto social.

2.2.11 PROYECTO DE ALOJAMIENTOS NO INSTITUCIONALIZADOS CON ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL PARA PERSONAS SIN HOGAR

Este proyecto de alojamiento no institucionalizado y acompañamiento social constituye una de las actuaciones Preventivas del Programa Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. En este sentido, tiene como objetivo generar una respuesta en forma de alojamiento y de acompañamiento social, a los ciudadanos que pierden su domicilio por diversas circunstancias, lo cual se convierte en un factor de vulnerabilidad social. Por tanto, se plantea como una estrategia de intervención que pretende actuar en los primeros momentos en los que comienza el proceso de exclusión.

Dicho proyecto consta de tres subprogramas:

- ✓ Subprograma de Apoyo a las Emergencias Sociales
- ✓ Subprograma de Apoyo a la Red de Atención primaria de Servicios Sociales para el desarrollo de actuaciones preventivas del sinhogarismo. Proyecto de apoyo al programa preventivo.
- ✓ Subprograma de Apoyo a la Red de Atención a Personas sin Hogar en el desarrollo de actuaciones de desinstitucionalización de usuarios de dicha red.

En este caso la prestación de alojamiento no institucionalizado junto con acompañamiento social, supone una actuación preventiva, a su vez, en la medida que evita que estas personas en situación de vulnerabilidad, contacten con la red especializada de Atención a Personas Sin Hogar, evitando así los efectos negativos que ello puede suponer.

Este proyecto ha posibilitado el desarrollo de una red de pisos de alojamientos no institucionalizados, ubicados en contextos normalizados y complementados con recursos de acompañamiento social, que ha permitido que en el año 2010, fueran atendidas 218 personas que venían derivadas por distintas entidades: 96 personas derivadas por los Servicios Sociales de los Distritos, 66 personas derivadas por la Red especializada de Atención a Personas Sin Hogar, 21 personas derivadas por la Central de Samur Social y los Equipos de Calle y 35 personas derivadas del Programa de Jóvenes Sin Hogar, recibiendo una atención personalizada a sus situaciones de vulnerabilidad, riesgo social, y emergencia para que las mismas no supongan el inicio de procesos de exclusión.

En 2010 el proyecto se ha desarrollado en 14 viviendas (subprograma preventivo) con 48 habitaciones, (18 dobles y 30 sencillas). De las plazas de viviendas (subprograma preventivo), cinco plazas están destinadas a emergencias sociales (subprograma de emergencias) gestionadas en coordinación con el SAMUR Social.

El resto de plazas se destinan a personas atendidas desde los Servicios Sociales de Atención Primaria y desde el Programa de Atención a Jóvenes sin Hogar, así como de la red de atención a Personas sin Hogar. Además se contaba con 50 plazas en pensiones comerciales (subprograma de

desinstitucionalización), que desde julio de 2010 se sumaron 80 más, llegando a un total de 130 plazas en pensión para este subprograma de desinstitucionalización.

UBICACIÓN POR DISTRITOS Y NÚMERO DE PLAZAS

DISTRITO	HABITACIONES	PLAZAS AUTORIZADAS
Puente de Vallecas	3	4
Usera	3	3
Carabanchel	4	5
Latina	4	5
Arganzuela	3	3
Centro	4	6
Moncloa-Aravaca	3	3
Retiro*	3	5
Ciudad Lineal	4	5
Moratalaz	3	4
San Blas	3	5
Villaverde	3	3
Fuencarral	4	5
Tetuán	4	5
TOTALES	48	61

(*) Piso destinado a las emergencias de Samur Social

El siguiente cuadro nos presenta las personas que han ingresado en las plazas del proyecto, distribuidas por el servicio o Distrito de referencia.

SS.SS y Red de Atención a PSH	Personas que ingresaron en Alojamientos No Institucionalizados
RED PSH: CENTRO DE ACOGIDA SAN ISIDRO/ JUAN LUIS VIVES/CENTROS ABIERTOS	66
OPCION 3	35
CENTRAL SAMUL SOCIAL (Emergencias)	17
USERA	3
PUENTE VALLECAS	11
CIUDAD LINEAL	6
ARGANZUELA	9
CARABANCHEL	17
CENTRO	5
SS.SS y Red de Atención a PSH	Personas que ingresaron en Alojamientos No Institucionalizados
VICALVARO	2
HORTALEZA	3
LATINA	8
TETUÁN	6
CHAMARTÍN	5
FUENCARRAL	3
MORATALAZ	0
SALAMANCA	4
SAN BLAS	8
SAMUR EQUIPO DE CALLE	4
OTROS: CHAMBERI, VILLA DE VALLECAS RETIRO Y MONCLOA- ARAVACA	6
TOTAL	218

Entre las personas atendidas, la media de edad del subprograma de prevención ha sido de 43,5 años mientras que en el subprograma de emergencias era de 23 años. El tiempo medio de estancia fue de 153 días para los de prevención, y de 17 días para el subprograma de emergencias.

En lo que respecta al subprograma de desinstitucionalización, la media de edad es de 46 años y el tiempo medio de estancia es de 335 días. Estos datos se deben de interpretar dentro de un contexto de apoyo y proceso de rehabilitación que busca la normalización e inserción social de una persona que ha abandonado una institución y en consecuencia su ritmo de

adaptación esta sujeto a múltiples variables que ralentizan dicha adaptación al nuevo medio en el que tiene que vivir.

Tomando como referencia las 137 personas que han causado baja, 28 de ellas han sido porque han cumplido los objetivos acordados y otras 12 los ha cumplido parcialmente. Por el contrario, en el extremo opuesto se encuentran 80 personas con las que se ha valorado la “finalización de estancia”, sin que se hayan logrado los objetivos acordados por falta de implicación suficiente en su proceso de recuperación. Además ha habido 3 personas que han causado baja porque no han asumido las normas de convivencia.

BAJAS		
Causas	Personas	%
Cumplimientos de objetivos	28	20,44
Cumplimiento parcial de objetivos	12	8,76
salida voluntaria	14	10,22
Finaliza tiempo estancia	80	58,39
No asumen normas de convivencia	3	2,19
TOTAL	137	100

La alternativa residencial de las 137 personas que han causado baja ha sido variada. Si sumamos aquellos que han encontrado alojamiento con familiares (8), aquellos que han podido asumir un alojamiento en habitación alquilada o han sido alquiler de vivienda de mercado libre (48), llegan a representar el 40,88 % del total de personas que han causado baja en el proyecto. Es decir, estas personas se han marchado a un alojamiento, considerablemente autónomo y estable, lo que representa un indicador de mejora con respecto a la situación anterior.

Alternativas de Salida	Nº de personas	%
Habitación alquilada/ vivienda alquilada	48	35,04
Domicilio familiares/amistades/trabajo	8	5,84
Alquiler con acompañamiento *	6	4,38
Alojamientos públicos	13	9,49
Albergue	6	4,38
Retorno a país de origen	1	0,73
Desconocido	25	18,24
Subprograma de desinstitucionalización	18	13,14
Otros: ingreso hospitalario, otras CC. AA.	12	8,76
TOTAL	137	100

* piso de alquiler con aval de Provivienda y viviendas compartidas gestionadas por Provivienda.

Como se ha indicado el perfil de población atendido desde el proyecto se caracteriza por presentar situaciones de ruptura de vínculos familiares (separaciones, divorcios, expulsiones del domicilio...), problemas de salud, precariedad laboral (trabajos discontinuos, no cualificados, temporales...), precariedad en la disposición de vivienda, unido a unos ingresos económicos bajos (RMI, PNC, pensión de invalidez, prestaciones por desempleo...) y que carecen de redes de apoyo familiares y/o sociales. La mayoría de los beneficiarios son más a menudo hombres que mujeres, y suelen estar, ambos, cerca de los 41 años de edad. Estos factores, tomados en su conjunto, suponen potencialmente, un alto riesgo de exclusión social.

Se puede afirmar que el Proyecto está dando respuesta a las situaciones/estados de vulnerabilidad y riesgo social que se detectan en la red de atención primaria de los servicios sociales municipales y red de Atención a Personas sin Hogar del Ayuntamiento de Madrid y que ha supuesto el desarrollo de actuaciones tanto individuales, como grupales, preventivas de procesos de exclusión o integradoras de procesos de reinserción social. Todas ellas, coordinadas y articuladas con otras entidades

y servicios específicos cuando así lo ha requerido la especificidad de la situación, o bien porque estaban interviniendo otros profesionales.

Por ello han sido de especial interés las siguientes actividades grupales:

1. Partidos de fútbol Equipo “Rayo Urgel” :

Se han disputado un total de 5 partidos

2. Liga de Fútbol Calle

Se trata de un Torneo Anual, con varias entidades en las que se realiza una liguilla, se queda una vez a la semana para disputar un partido y al final de la temporada el torneo. Durante el año se realizan entrenamientos semanales.

3. Fiesta S. Isidro Parque de San Isidro

Se acude a la Pradera de San Isidro, donde se realiza una serie de actividades grupales, y una comida campestre.

4. Fiestas navideñas Centro “Casino de la Reina”

Se trata de generar un espacio de encuentro y participación en unas fechas en la que la mayoría de los participantes añoran tener relaciones sociales y familiares. Se realizan talleres manuales, comida colectiva y disfrutar de algún espectáculo: cuenta cuento, magia etc.

5. Senderismo

Se han realizado 2 salidas a la naturaleza por la sierra de Madrid, se elige una ruta o sendero y se aprovecha para comer al aire libre. (Salida a la Panera – El Espinar (Segovia) Salida a Cotos – Parque Regional de Peñalara).

6. Cine

Actividad mensual, se acude al cine y tras la película se habla sobre la temática expuesta.

7. Teatro

Se pretende favorecer un ocio saludable y normalizador, se acude al teatro y posteriormente se realiza un comentario grupal sobre la obra vista. Se asistió en 2010 a 2 obras de teatro.

8. Taller de empleo

A través de reuniones grupales una vez a la semana, se pretende dotar a los alojados de herramientas prelaborales que le sirvan para enfrentarse, tanto a la búsqueda de empleo, como a las entrevistas y al mantenimiento del puesto, en caso de obtenerlo. Favorecer un espacio de ayuda mutua y de compartir experiencias, laborales.

9. Organización de la Celebración del Día de las PSH: Reuniones previas de preparación

Durante una semana se llevan a cabo determinadas actividades grupales, en torno al tema de la campaña anual elegida. Se realizan talleres, charlas etc. El día de la celebración nos reunimos y hacemos un desayuno conjunto, acudiendo posteriormente al lugar elegido por las entidades para hacer la reivindicación con el resto de organizaciones.

10. Congreso de participación anual de EAPN (Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social) 18, 19 y 20 de Noviembre de 2010

Durante tres días se realizan jornadas de convivencia y participación donde las PSH, junto con responsables de las distintas administraciones (locales, autonómicas, estatal) toman la palabra y exponen soluciones

concretas para paliar sus dificultades a través de asamblea, foros de discusión, mesas redondas etc.

Entidades Participantes: Numerosas asociaciones nacionales, autonómicas y locales. Representantes de las diferentes administraciones: jueces, abogados, trabajadores sociales, políticos...

11. Festival: 29 de Mayo de 2010

Una jornada festiva durante la cual se llevan a cabo: actividades deportivas, Teatro, baile, pasacalles etc.

12. Colaboración con Mº de Cultura

El objetivo de esta actividad era dar a conocer la situación de las personas sin hogar. Ofrecer a los participantes la oportunidad de dar su testimonio y sentirse parte activa en su proceso de cambio. Hacer una labor de sensibilización hacia este colectivo por parte del conjunto de la sociedad.

En el marco del “2010, Año Europeo de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social” se desarrolla el proyecto “Diseño contra la pobreza”. En este proyecto colaboran, además del Ministerio de Cultura, a través de la Subdirección General de Promoción de las Bellas Artes y del Museo Nacional de Artes Decorativas (MNAD), el Ministerio de Sanidad y Política Social y la Bienal Iberoamericana de Diseño, gestionada por la Asociación de Diseñadores de Madrid (DIMAD). Esta iniciativa cuenta además con la colaboración de cuatro ONGs de ámbito estatal y europeo destacadas en la lucha contra la exclusión social, entre ellas PROVIVIENDA. Se participó, como entidad social, en el proyecto de la exposición temporal “Diseño contra la pobreza”, que tiene previsto su desarrollo a lo largo de los primeros meses del año 2011.

Para finalizar, se puede afirmar que este Proyecto de Alojamientos no institucionalizado con acompañamiento social, ha asumido su importante papel como una estructura preventiva y de reinmersión social, para evitar que ciertos grupos sociales en situación de riesgo sufran un efecto negativo en sus incipientes procesos de exclusión.

Se ha podido constatar que la puesta en marcha de este proyecto de alojamientos no institucionalizados con acompañamiento social para personas sin hogar ha supuesto para la red de atención primaria de los servicios sociales municipales y red de Atención a Personas sin Hogar del Ayuntamiento de Madrid, poder disponer de una prestación de alojamiento y acompañamiento para la atención social de situaciones de vulnerabilidad social, que ha permitido desarrollar itinerarios personalizados de inserción, evitando el inicio de procesos de exclusión social.

2.2.12 PROGRAMA DE INTERVENCIÓN CON JÓVENES SIN HOGAR

Se trata de un Programa con claro contenido Preventivo, puesto en marcha en el año 2007, que busca intervenir con los jóvenes que han superado los 18 años y quedan fuera de la red de acogida de menores y no cuentan con recursos de alojamiento. Por tanto, se produce una interrupción en el proceso de intervención iniciado cuando estos jóvenes se encontraban en la referida red de atención. Por tanto, con este Programa se busca garantizar una continuidad en el proceso de intervención, posibilitando contar con un dispositivo de acogida con independencia de su edad.

La puesta en marcha de este equipo de trabajo tiene su origen en la detección, por parte de los responsables de la atención a personas sin hogar del Ayuntamiento de Madrid, de un grupo cada vez mayor de jóvenes en

situación de calle y que, en las sucesivas Campañas de Frío, aparecen para solicitar acogida y diversos apoyos sociales.

Este aumento del número de jóvenes, o la cada vez más reducida edad de los usuarios de estos servicios, ha impulsado al estudio y a la búsqueda de un modelo de atención especializado para este colectivo juvenil.

Estos jóvenes, que por regla general no aceptan que les consideremos “indigentes” o “personas sin hogar” y que no suelen acceder a los recursos disponibles para este colectivo, ya que evitan los albergues, los comedores, los roperos, e incluso la intervención de los servicios de emergencias sociales, no cabe duda que precisan de apoyos específicos para no alargar su situación de vulnerabilidad, y así tratar de evitar el deterioro que producen las estancias prolongadas en la calle, que en los jóvenes actúa con mayor velocidad, dada su fragilidad e inmadurez.

Desde esta perspectiva ha sido necesario diseñar una metodología que permitiera captar a estos jóvenes y que posibilitara actuar de forma inmediata ante las situaciones de carencias más básicas de alojamiento, alimentación, salud e higiene. Y con ellas, tratar de favorecer desde el principio una relación de confianza y seguridad.

Se parte de la hipótesis de que para iniciar un itinerario de inserción sociolaboral con un joven, al que previamente hemos considerado que posee unas mínimas capacidades para desarrollar una actividad laboral, es imprescindible que las necesidades básicas estén cubiertas, ya que si no es así, estará demasiado centrado en manejar su situación desde tal inmediatez que será imposible que pueda definir, y mucho menos cumplir, un plan de futuro por corto que sea en el tiempo.

De esta manera, como primer nivel de actuación con los jóvenes en situación de calle, se establece un procedimiento ágil para “sacarle de la calle” pero tratando a la vez de no permitir que el joven derivara la responsabilidad de su situación, y por tanto el esfuerzo en la resolución, al equipo educativo de intervención.

De esta forma, el proceso de avance, de reincorporación social, debe estar impulsado por el joven, sabiendo que en cada paso contaban con el acompañamiento comprometido de los técnicos de referencia y de los recursos necesarios para ejecutarlo.

Para implementar estos itinerarios es necesario contar con una buena red de recursos de todo tipo, tanto en la disponibilidad de alojamientos, de recursos sociales y de apoyos económicos suficientes para mantener cubiertas las necesidades básicas durante el periodo de asentamiento de una situación favorable para el inicio del itinerario laboral propiamente dicho.

En esta línea, el trabajo desarrollado con la red de recursos sociales y en especial de los dispositivos destinados a personas sin hogar ha sido fundamental.

Se cuenta con un equipo consolidado de técnicos de referencia de cada chico o chica que accede al servicio, con especialización en tres áreas fundamentales como alojamiento, recursos sociales y asesoría jurídica.

Por otra parte, el equipo de intervención cuenta además con otro técnico centrado en los tránsitos de los jóvenes que estando tutelados por la Comunidad de Madrid deben salir a la mayoría de edad de los centros de protección., y salen sin apoyos a la vida independiente.

Por lo tanto, la detección y el acompañamiento están asegurados de forma eficaz.

PERFILES DE USUARIOS DEL PROGRAMA

Las características de este grupo de jóvenes en dificultad social son comunes entre ellos, y sin embargo, se pueden distinguir diferentes situaciones genéricas que permiten definir con mayores matices a este colectivo y por tanto la manera de abordar las soluciones.

Todos ellos, en mayor o menor medida presentan una situación de confusión generalizada. Suelen quedar en calle por una situación sobrevenida: salida de centros de menores, expulsión del domicilio familiar, falta de referentes familiares y transito de un domicilio de amigos a otros inciertos, pasando por portales y coches abandonados, huida de maltratos en la casa familiar, habitualmente muy desestructurada, jóvenes inmigrantes no acompañados, e incluso jóvenes con ciertos trastornos mentales y escasos referentes sociales.

Suelen llegar al programa en situación de desconfianza, tardan en tomar en serio la ayuda desinteresada que se les ofrece y además suelen llevar un largo recorrido de soledad y escasa relación social que les hace taciturnos y poco comunicativos.

Su motivación para la iniciativa, o para proponerse grandes cambios es escasa. Tienen muy presente solventar el día a día, y hablar de planes a más largo plazo, les es ajeno.

Los perfiles de jóvenes que se han atendido en este año dentro de este Programa son los siguientes:

- Mujeres, chicas jóvenes, muy vulnerables en la calle, pues todas han buscado (y lo siguen haciendo) la protección en hombres, mas o menos de su edad, que a su vez no tienen una estabilidad personal suficiente. No suelen tener posibilidad de retorno al domicilio familiar por situaciones de violencia o desestructuración familiar.
- Jóvenes extranjeros, que tienen dificultades en regularizar sus documentos para trabajar, y esto les lleva a trabajar en situación inestable o ilegal, quedando en la calle constantemente.
- Jóvenes ex tutelados sin referente familiar posible, o que con posterioridad a su salida fracasa la convivencia en sus núcleos familiares precarios.
- Chicos y chicas que estando en esas situaciones además presentan minusvalías físicas o psíquicas, unas veces certificadas, otras no, trastornos de personalidad más o menos graves, consumo de diferentes drogas, etc.

Además de estos grupos, en el año 2010, han aparecido nuevos perfiles:

- Jóvenes extutelados que tras su salida de tutela con éxito, después de uno o dos años de autonomía, pierden los empleos o no son renovados y pasan a situación de calle.
- Jóvenes inmigrantes que han perdido o no han podido renovar sus permisos de residencia y trabajo por la falta de empleo, y por lo tanto, no cotizar lo suficiente a la Seguridad Social.
- Estudiantes, de los que podemos diferenciar dos tipos:

- Jóvenes que estaban estudiando con normalidad y la unidad familiar acaba en un albergue peligrando la continuidad de sus estudios. Suelen ser familias monoparentales.
 - Jóvenes en situación de calle con un abandono temprano de la escolarización obligatoria y proveniente del fracaso escolar, que después de un proceso de estabilización en el Servicio de Intervenciones Específicas (SIE) deciden retomar sus estudios básicos para poder tener más oportunidades laborales y de mejor calidad.
- Jóvenes que en sus intervalos en calle se dedican a la mendicidad en iglesias, paradas de metro o estaciones de transporte de viajeros. Éste es un perfil que se ha repetido en varias ocasiones en el 2010 y que no era frecuente en años anteriores.

Así mismo, la situación socioeconómica actual ha provocado un cambio de mentalidad en los/as participantes;

Se ha producido un descenso en las pretensiones económicas de los jóvenes, que en muchos casos eran desorbitadas y poco realistas por la formación y experiencia que tenían.

También han disminuido las exigencias en cuanto a las condiciones laborales y tipo de empleo. Ej. Cercanía a su casa...

Así pues, la combinación de estos elementos confiere una diversidad de casos que ha exigido al equipo de Intervención de este programa la coordinación con numerosos recursos de apoyo social, generando un trabajo comunitario muy intenso, y donde para atender a cada joven, han tenido que participar muchos agentes sociales, e incluso empresarios, dueños de

pensiones, familiares de los chicos y chicas, servicios médicos especializados, consulados, etc.

AREAS DE INTERVENCIÓN

De cara a garantizar un seguimiento de la población, así como afianzar la inserción social de estos jóvenes, el programa se articula a su vez en tres áreas de intervención.

Área Recursos Sociales

Respecto a la gestión del área de Recursos Sociales, lo más destacable ha sido dar continuidad a uno de los objetivos principales. Éste es nuestra participación en la red de recursos de atención a población con problemáticas similares a las que presentan nuestros jóvenes.

Para este trabajo en red ha sido preciso dar a conocer el Programa a los profesionales concretos que han trabajado directamente con los jóvenes que se atiende. Se observa que en ciertos ámbitos de este Programa está empezando a conocerse más y se empieza a considerar como opción clara para la derivación de posibles casos.

Área Jurídica

Desde el Área jurídica se ha continuado trabajando para tratar de resolver las numerosas dificultades legales que presentan los jóvenes atendidos en el Programa y que impiden su integración social y laboral. Nos hemos encontrado con dos problemáticas bien diferenciadas pero que en muchas ocasiones aparecen unidas:

- Por un lado los jóvenes inmigrantes que se encuentran en situaciones de irregularidades administrativas muy diversas.

- Por otro lado, los jóvenes con causas judiciales penales o de delitos, siendo menor de edad y pendientes de sentencia, impiden la tramitación de permisos de trabajo, obstaculizando la agilidad del proceso de integración en la sociedad.

Programa Área Alojamientos Alternativos

El objetivo es asegurar un alojamiento adecuado a los jóvenes, de forma rápida y estable, que nos permita iniciar un proceso de inserción sociolaboral eficaz.

Un factor que ha resultado crucial para el mantenimiento de la red creada de pensiones y hostales ha sido la inmediatez de las intervenciones, la rapidez con la que se han afrontado los conflictos y la presencia física y telefónica constante de los técnicos del Programa que ha favorecido un clima de confianza y cercanía que se ha transmitido en la relación con los jóvenes participantes.

Todo ello ha permitido establecer una estructura permanente y consolidada que da una gran flexibilidad y mayor capacidad de respuesta para los técnicos del Programa, que se ve reflejado directamente en la intervención con los jóvenes atendidos.

DATOS CUANTITATIVOS

En el año 2010 se ha atendido a 74 jóvenes en situación de calle en la ciudad de Madrid. Del total, un 80 % son varones frente a un 20% de chicas. Respecto a la nacionalidad, 52% eran españoles y 48% extranjeros.

Los jóvenes acuden derivados por distintos servicios:

SERVICIOS	Nº JÓVENES
Campaña Municipal contra el Frío	8
Central Samur Social	3
Centros de SS.SS.	15
Programa Medidas Judiciales	3
Programa Municipal de apoyo prelaboral	5
Programa extutela Junco	27
Otros	13
TOTAL	74

Como se puede apreciar en la tabla siguiente, hay un alto porcentaje de jóvenes que han cumplido con los objetivos marcados inicialmente. El más importante es que encuentren un alojamiento adecuado y la estabilidad económica suficiente para mantenerlo.

Durante el año se han producido bajas por los siguientes motivos:

MOTIVO DE BAJAS	Nº JÓVENES
Cumplimiento de Objetivos	18
Derivación a Recurso Especializado	2
Cambio de situación	3
Incumplimiento de acuerdos	4
Baja voluntaria	8
TOTAL	35

Un 40% de los jóvenes que han pasado por el SIE han disfrutado de microcréditos.

En total se han prestado 8.630,75 € de los cuales los y las participantes han devuelto más de un 40%.

En el 2010 se han realizado 55 contratos laborales.

2.2.13 TALLERES DE INSERCIÓN SOCIAL Y LABORAL

El Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales puso en marcha, a lo largo del año 2008, un nuevo recurso que se incorporó en la Red de Atención a Personas Sin Hogar. se trata de un Programa que supone la articulación de varios talleres de inserción social y laboral. Con dicha actuación se procede a complementar a la actual red de centros de acogida, ya que a estos talleres se accede a través de la derivación, desde los diferentes centros de acogida.

El principal objetivo de este Programa es articular actuaciones de contenido socio-educativo. Entre estas se destacan:

- actuaciones educativas.
- talleres pre-laborales.
- talleres de formación laboral

Con dicho fin se ponen en marcha, en el marco de este Programa, los siguientes Talleres:

- Actividades Ocupacionales. Taller de enganche y de motivación para iniciar las actuaciones del Programa.
- Taller de Ocio y tiempo libre. Complementario a los talleres de contenido laboral. Tiene un claro contenido socio-educativo .
- Talleres de formación laboral:
 - Informática.
 - Auxiliar Domestico.
 - Alfabetización

El Programa contempla la actuación en las áreas social y psicológica. Con un enfoque integral, partiendo de la intervención individual y grupal

DATOS DE ATENCION

Durante el desarrollo de los programas formativos al igual que en años anteriores, varias personas usuarias del Proyecto realizaron un taller y tras haberlo finalizado y cumplir los objetivos del mismo pasaron a realizar otro dentro de la misma entidad.

Dichas incorporaciones se realizaron a petición de la persona interesada y en coordinación con los profesionales de sus centros de referencia.

Los entidades desde las cuales nos llegan los usuarios de los talleres podemos agruparla en:

Centros penitenciarios o Centros de Inserción Social	50
Red de Personas Sin Hogar	71
Servicios Sociales	9
Otras Asociaciones o Entidades	52
Total	182

Desde los talleres de inserción socio-laboral de la Asociación Marillac se ha atendido a lo largo del año 2010 un total de 147 personas a las que además se unieron durante sus permisos penitenciarios 35 más, habiendo asistido estos a los talleres de informática y Auxiliar Doméstico.

De las 147 personas que han estado acudiendo a la formación de forma continua el 54% de ellas han sido hombres frente al 46% de mujeres. Sin embargo en el caso de Permisos Penitenciarios el 57% han sido mujeres y el 43% hombres.

Las personas que han acudido a realizar alguno de los talleres formativos de la Asociación Marillac procedían de las siguientes entidades:

Centro de derivación	Informática		Artesanía		Auxiliar doméstico		Alfabetización		Total		Total
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
C.A.S.I	5	3	1	6	3	5	0	1	9	15	24
La Rosa	0	0	1	2	0	0	2	2	3	4	7
Centro Ab. Calatrava	0	2	1	2	0	1	0	1	1	6	7
Asociación Marillac	2	1	0	0	2	3	1	2	5	6	11
Samur Social	0	0	1	1	1	0	0	0	2	1	3
Dispositivo alternativo	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1
Juan Luis Vives	3	0	1	0	1	1	0	0	5	1	6
Puerta Abierta	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	2
Provivienda	1	0	0	3	0	1	0	1	1	5	6
C.I.S	3	3	0	0	1	3	0	4	4	10	14

Centro de derivación	Informática		Artesanía		Auxiliar doméstico		Alfabetización		Total		Total
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
Centro Penitenciario	16	19	0	0	16	19	0	0	16	19	35
C. Atención a Drogodependie	1	1	1	0	2	0	1	0	5	1	6
F. Padre Garralda	0	0	0	0	1	0	1	0	2	0	2
Punto Omega	10	0	2	0	2	0	8	0	22	0	22
C.A.I.	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Cruz Roja	3	0	1	0	0	1	2	0	6	0	6
Servicios Sociales	3	3	1	1	0	2	1	0	5	6	11
Red de Violencia	0	0	0	0	0	3	0	0	0	3	3
Cáritas	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	2
Paideia	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Asoc. Realidades	2	0	1	0	0	0	0	0	3	0	3

Centro de derivación	Informática		Artesanía		Auxiliar doméstico		Alfabetización		Total		Total
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M	
RAIS	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1	2
San Juan de Dios	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	1
Oficina Mun. Orien. Inmigrante	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Residencia M^a Auxiliadora	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1
Progestión	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	2
Total	51	35	11	16	32	43	18	11	95	86	181
TOTAL	51		27		40		29		147		147

PERSONAS ATENDIDAS

En el siguiente cuadro podemos observar que a lo largo del 2010 han sido alta en los talleres formativos de la Asociación 110 personas y a fecha de 31 de Diciembre de 2010 han causado baja en el mismo 86 personas.

Altas 2010	110
Bajas 2010	86
Altas previstas	121
Pasivos 2010	31
Desestimados 2010	13

Tenemos que tener en cuenta que el cuadro mostrado con anterioridad, no recoge a aquellas personas que acudieron a la realización del curso formativo en días puntuales de Permisos Penitenciarios.

Igualmente, se hace constar que consideramos situación de Pasivo a aquella persona que por diversos motivos no se incorpora a la realización de los cursos formativos, podemos destacar que a lo largo del 2010, 31 personas no se incorporaron al inicio de los talleres como muestran las siguientes circunstancias.

Pasivos	
No acude a cita estipulada por el centro	24
No realiza el taller por no ser remunerado	0
No se incorpora al taller	6
Rechaza taller por no tener bolsa de empleo	0
Rechaza taller por ser de larga duración	0
No se incorpora por otras causas	1
Total	31

Tan solo a lo largo del 2010 se ha producido la desestimación 12 casos, por diferentes motivos.

Desestimados	
Perfil normalizado	4
Hijos a cargo	1
Demanda bolsa de empleo	5
Demanda alojamiento	2
Total	12

A 31 de Diciembre de 2010 han causado baja en los talleres 86 personas por distintos motivos, recogidos a continuación:

Bajas	
Abandono del recurso de derivación	8
Deja de asistir al taller sin previo aviso	28
Búsqueda de empleo	3
Incorporación laboral	10
Enfermedad	2
Otros motivos	29
Maternidad	4
Incorporación a otro centro	2
Otros	86

2.2.14. CAMPAÑA MUNICIPAL CONTRA EL FRÍO 2009/2010

La Campaña de Frío constituye una de las actuaciones más significativas de las que se desarrollan en el marco del Programa Municipal de Atención a Personas Sin Hogar. Su trascendencia e influencia en el funcionamiento en la red es considerable.

La primera Campaña de Frío se puso en marcha en el invierno del año 1987, para lo cual, se habilitó un antiguo Pabellón de los utilizados en las “Ferias

del Campo” que se organizaba en años anteriores en la Casa de Campo. El objetivo, en ese momento era muy básico, concretamente incrementar el número de plazas de acogida para responder al incremento de la demanda de atención que se producía durante el invierno.

De esta forma y desde ese momento (1987), se viene desarrollando, de forma ininterrumpida, todos los años la correspondiente Campaña Municipal contra el Frío la cual, como resultado de su evolución, va incorporando nuevos recursos y mejora en los procesos de atención. El resultado es que hoy constituye una iniciativa que supone, entre otros, la puesta en marcha de 439 plazas de acogida y de otras actuaciones que más adelante se presentarán.

Los objetivos de la Campaña de Frío son los siguientes:

- Incremento de la capacidad de acogida.
- Puesta en marcha de nuevos dispositivos.
- Incremento de la intervención en calle con las Personas sin Hogar con mayor grado de desarraigo y exclusión.
- Favorecer el establecimiento de un trabajo coordinado y en red entre el Ayuntamiento de Madrid y las Entidades de la Iniciativa Social.

La Campaña Municipal contra el Frío supone, a su vez, una oportunidad de coordinación y de trabajo conjunto con otras áreas municipales como el Área de Seguridad y Movilidad (Policía Municipal y Madrid Salud) y el Área de Medio Ambiente.

Durante la campaña se proporciona apoyo y refuerzo desde todos los centros de atención de la Red Municipal de Atención a Personas Sin Hogar.

Ateniéndonos a la campaña que ahora analizamos, ésta tuvo una duración de 127 días, con inicio el 25 de noviembre de 2009 hasta el 31 de marzo de 2010. Se incluyen los datos de la campaña 2009/2010.

Los recursos municipales específicos operativos para la campaña son los siguientes:

- Pabellones de pernocta de Casa de Campo.
- Centro de Día de Casa de Campo.
- Dispositivo alternativo.
- CEMUS.
- Plazas en pensiones.
- Centro de Acogida para Inmigrantes en Casa de Campo.

A estos recursos temporales hay que añadir la red estable de Atención a Personas Sin Hogar, es decir, el Centro de Acogida San Isidro, Samur Social, Centros Abiertos, Albergue de San Juan de Dios, San Martín de Porres, etc., que intensifican su atención en los momentos más críticos del periodo de la Campaña.

Se debe hacer hincapié en que la Campaña Municipal contra el Frío no se limita a proporcionar una plaza de alojamiento, sino que además, posibilita movilizar recursos sanitarios y sociales que inciden en la población más excluida. Por este motivo se articulan otras actuaciones complementarias a los programas de atención social.

Los datos generales de esta campaña 2.009/10, se destacan a continuación:

El total de días ha sido de 127, (del 25-11-09 al 31-03-10).

Respecto a los datos de atención, cabe destacar que el total de las personas atendidas ha sido de 1.625:

- Hombres 1.410 (86,7%)
- Mujeres 215 (13,24%)
- Extranjeros 67,23%
- Españoles 32,77%
- Edad media: 36,9 años
- Nivel de ocupación 94,73%
- 769 Usuarios han sido derivados a otros recursos de la red estable.

2.2.14.1.- Pabellones de la Casa de Campo.

Se trata de unos Dispositivos de Acogida situados en la Casa de Campo, con 87 plazas distribuidas en dos pabellones de alojamiento. El pabellón I cuenta con 57 plazas para hombres y el Pabellón II con 30 plazas para mujeres. Igualmente, se cuenta con otro pabellón en el que se realiza la acogida, se proporciona las prestaciones de manutención, se realiza la atención social y sanitaria.

INDICADORES	2005/6	2006/7	2007/8	2008/9	2009/10
TOTAL PLAZAS	87	87	87	87	87
TOTAL PERSONAS ATENDIDAS:	1.020	992	866	825	954
• MUJERES	237	234	187	172	205
• HOMBRES	783	758	679	653	749
PROCEDENCIA:					
• ESPAÑOLES	486	496	374	369	396
• UNIÓN EUROPEA	45	72	255	226	302
• OTROS PAÍSES	489	424	237	230	256
ESTANCIAS	9.206	9.164	8.720	10.278	10.563

2.2.14.2.- Centro de día de Casa de Campo

Se trata de un Centro de Día, de 30 plazas, ubicado en la Unidad de Acogida-Casa de Campo. El objetivo de este dispositivo es dar respuesta a usuarios de Campaña de Frío que presentan problemas sanitarios o similares y que requieren una mayor atención social.

TOTAL DE PERSONAS ATENDIDAS 123	
Hombres	Mujeres
88 (73,95%)	31 (26,05%)

2.2.14.3.- CEMUS

Centro Municipal de Emergencias Sociales (CEMUS) se trata de un dispositivo de apoyo en situaciones de emergencias colectivas y utilizado en Campaña de Frío ante una situación de bajada brusca de temperaturas. Se trata de un dispositivo de acogida de 30 plazas.

En esta Campaña entró en funcionamiento el 11 de diciembre de 2009 hasta el 10 de marzo del 2010 (90 días). En dicho centro se atendió a 82 personas diferentes siendo un 34´15% españoles (28 personas) y un 65´85% extranjeros (54 personas).

Del total de las 2.639 estancias, 1.029 han sido de población de origen español y 1.610 de origen extranjero.

1.2.14.4.- Dispositivo Alternativo.

En noviembre de 2003, se produjo una importante novedad consistente en la puesta en marcha de un Dispositivo de Acogida Alternativo que venía a sustituir la apertura de la boca de Metro de anteriores campañas. Este nuevo recurso se ubicó en la Casa de Campo y se articularon las medidas necesarias para favorecer el traslado de los usuarios desde Atocha a Casa de Campo, con el fin de favorecer así el acceso de la población que en años anteriores acudía a la estación de Metro de Atocha.

En la Campaña 2004/05 se mantuvo la línea iniciada de mejora en las condiciones de todos los servicios y dispositivos. Se acordó mantener en funcionamiento este Dispositivo, procediendo a su instalación y apertura en el antiguo Canódromo de Carabanchel.

En la Campaña 2005/2006 se procedió a la instalación del Dispositivo Alternativo, proporcionado por el Instituto de la Vivienda de Madrid (IVIMA), en unas instalaciones de la Agencia de Empleo de Villa de Vallecas. Este equipamiento ha seguido abriéndose en cada campaña. Cuenta con 130 plazas.

En la presente Campaña, el dispositivo permaneció abierto 100 días de los 127 que dura la campaña.

Se han atendido a un total de 535 personas, de ellas 164 han sido españolas y 371 extranjeras.

Datos de las estancias producidas en el Equipamiento Alternativo.

	Estancias	%
Españoles	4.204	33,80%
Extranjeros	8.233	66,20%
Total	12.437	100%

Se ha producido una media de ocupación de 124 personas por día. El 93% de las personas que acudieron a este centro lo realizaron por iniciativa propia a través del autobús que les trasladaba desde atocha al Equipamiento Alternativo. El resto fueron trasladados por Policía Municipal o Samur Social.

1.2.14.5.- Plazas de Pensión.

Es un recurso que permite la gestión directa de un número de plazas en pensión hasta un máximo de 6.000 estancias. Se constituye en un interesante y novedoso recurso en la Campaña de Frío. Se inició el 27 de noviembre del 2009 y finalizó el 31 de marzo 2010.

	2004	2005	2006	2007	2008	2009
NÚMERO DE PERSONAS	23	30	42	79	85	125
MUJERES	5	1	35	11	7	16
HOMBRES	18	29	7	68	78	109
MEDIA/PERSONA/DÍA	23	30	35	34	43	47
NÚMERO TOTAL DE ESTANCIAS	3.000	3.500	4.000	5.000	5.500	6.000

Durante esta campaña, han sido atendidas un total de 125 personas, de las cuales 48 (67,42%) han sido españoles y 37 personas (32,58%) extranjeras. Por sexos han sido atendidas un 8,24% (16) mujeres y el 91,76% hombres (109).

2.2.14.6.- Centro de Acogida para Extranjeros de Casa de Campo

Han sido acogidos un total de 758 personas distintas, lo que ha supuesto un total de 6.708 estancias (92,39% de nivel de ocupación). Con relación a la procedencia, la mayoría procedían de Unión Europea (46´44%), África (39´71%), América (10´29%), Resto de Europa 1´58% y Asia 1´98%. Con respecto a la edad, destaca la población joven con un 43% (de 30 a 44 años) y el 23´50% jóvenes de 22 a 20 años. 6.708 estancias (92´39% de nivel de ocupación).

Este Dispositivo se pone en marcha en el marco del Convenio de colaboración entre la Dirección General de inmigración y Cooperación del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales y la entidad de Cruz Roja. Desde este dispositivo especializado en la atención y acogida de personas inmigrantes se establecieron un total de 60 plazas.

2.2.14.7.- Colaboración de las Entidades Sociales que intervienen en la Campaña Municipal Contra el Frío.

La Red de Centros de FACIAM y otras entidades sociales, en el marco de la Campaña de Frío colaboran en la misma con el fin de complementar e incrementar la respuesta de atención a las Personas Sin Hogar durante dicho periodo. En este sentido, tanto las entidades de voluntarios que trabajan en la calle, así como aquellas que proporcionan acogida, optimizan e incrementan sus actuaciones. Seguidamente se presenta el número de estancias que ha proporcionado cada uno de los centros de acogida de las entidades sociales que colaboran en la Campaña de Frío.

CENTROS	Nº ESTANCIAS
San Juan de Dios	17.631
San Martín de Porres	7.608
CEDIA	4.649

2.2.15 PROGRAMA DE ACCESO A LA RENTA MÍNIMA DE INSERCIÓN PARA PERSONAS SIN HOGAR.

La Renta Mínima de Inserción constituye una importante iniciativa de lucha contra la exclusión. Por este motivo, su reconocimiento como derecho social, a través, de la Ley 15/2001 de 27 de diciembre de Renta Mínima de Inserción de la Comunidad de Madrid, ha supuesto un paso cualitativo en las acciones que buscan intervenir en los colectivos vulnerables y excluidos.

Las Personas Sin Hogar constituyen un grupo social especialmente favorecido por esta medida, ya que para muchos supone el ingreso básico y único con el que cuentan para iniciar y desarrollar procesos de incorporación social. Sin embargo, a pesar de reconocer la importancia de esta prestación para dicho grupo social, no siempre resulta fácil que accedan a la misma. Por este motivo, el artículo 59 del Reglamento establece que “cuando se

trate de grupos que precisen una especial intervención social, los programas individuales de inserción podrán ser elaborados, en supuestos excepcionales, por entidades administrativas o sociales distintas de los centros municipales de Servicios Sociales”. Asimismo, dispone que la colaboración y desarrollo de dichos programas se realice mediante convenio entre el Ayuntamiento y la entidad administrativa o social, previo informe de la Consejería competente en materia de servicios sociales, que justifiquen la excepcionalidad de la intervención.

Por ello, se consideró oportuno la elaboración y desarrollo de un convenio de colaboración entre el Excmo. Ayuntamiento de Madrid y las entidades: Asociación Realidades y Fundación Red de Apoyo a la Integración Sociolaboral (RAIS), entidades autorizadas para el desarrollo de actuaciones que favorecen el acercamiento de la Renta Mínima a las Personas Sin Hogar.

Este programa se inició el 1 de enero de 2004, mediante la firma del referido convenio que se ha venido renovando en años sucesivos.

Por otro lado, hay que señalar, como complemento al mismo, el Convenio de esta

Área de Gobierno con la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS), por el que se cuenta con 8 plazas de pisos, para cada entidad, para beneficiarios de la Renta Mínima. En este sentido, a lo largo del año **2010, han sido 11 usuarios** de Renta mínima los que han sido derivados a estas plazas por la Asociación Realidades.

DATOS DE ATENCIÓN

A 31 de diciembre los usuarios de R.M.I. atendidos por la entidad Realidades eran de 259 (250 perceptores más 3 beneficiarios en suspensión de renta, 4 pendiente de concesión de RMI, más 2 que han pasado a percibir PNC). Los usuarios de la entidad RAIS eran de 231 (214 perceptores más 17 beneficiarios en suspensión de renta).

El número total de usuarios con los que se ha trabajado en el marco de este programa a lo largo de este año 2010 ha sido 659. En este total, se incluyen tanto a las personas que reciben prestación económica, como aquellas que están pendientes de resolver su solicitud, o que no tienen prestación económica y sólo reciben la atención de acompañamiento social.

A continuación se expone un cuadro los datos de las distintas entidades.

	RAIS		REALIDADES		TOTAL
PERSONAS ATENDIDAS NUEVAS EN 2010	52		33		85
Personas incorporadas en 2010	De años anteriores	275	De años anteriores	299	659
	De 2009	52	Del 2010	33	
	Total	327	Total	332	

Gran parte de los usuarios acceden directamente, concretamente el 43%. Con relación a las derivaciones hay que señalar principalmente la realizada por otros servicios de atención a Personas sin Hogar que representa el 33.2 %. Desde los servicios de atención a drogodependientes se ha efectuado el 11.1 % de derivación. El 2.7 % han llegado derivados desde los Servicios Sociales de Atención Primaria de los Distritos y la derivación desde otros servicios (Centro de Salud Mental, Caritas, etc...) que representa el 6.9 %.

En cuanto a las bajas, cabe señalar que hay gran diversidad de motivos, entre los que cabría destacar, la pérdida de contacto con los/as usuarios/as (23.5 %); la consecución parcial de objetivos (38.2 %); o la consecución total de objetivos (13.2 %) o por defunción un 8.8 %.

Seguidamente, se presentan diversos cuadros que definen las características del total de usuarios que se encuentran en el Programa de Renta Mínima dirigido a Personas Sin Hogar durante el 2010:

CARACTERÍSTICAS SOCIODEMOGRÁFICAS

EDAD	Nº PERSONAS	%
18 a 25	4	0,60
26 a 34	44	6,68
35 a 44	180	27,31
45 a 55	278	42,19
56 a 65	128	19,42
66 o más	25	3,80
	659	100

SEXO		
Hombres	Mujeres	
Hombres	539	Mujeres 120
	81,80%	18,20%
	Nº PERSONAS	%
Soltero/a	447	67,83
Casado/a	19	2,89
Viudo/a	11	1,67
Separado/a de hecho	71	10,77
Separado/a judicialmente	46	6,98
Divorciado/a	64	9,71
Pareja de hecho.	1	0,15
	659	100

NACIONALIDAD		
Espanoles	Extranjeros U.E.	Otros países
536	83	40
81,33	12,60	6,07

En cuanto a otros datos sociodemográficos relativos a los ámbitos de **estudio y ocupación**: El 27.5 % son personas que tienen el graduado escolar, y el 35.1 % tienen estudios primarios incompletos, frente a un 1,5 % de personas que no saben leer ni escribir y un 25,5 % que tienen estudios Universitarios o con FP/bachiller/C.O.U./B.U.P.

En cuanto a la referencia de la **ocupación anterior** la modalidad de trabajo temporal es la más representativa significando un 49,0% con respecto a la totalidad de la ocupación seguida de trabajos eventuales, de carácter esporádico e irregular, que representa el 35.24 %.

Hay que señalar, como un dato significativo, los Distritos de referencia de los usuarios del Programa.

Como ya se ha indicado en la presente memoria en otros apartados, la mayor parte de usuarios proceden de los Distritos centrales de la ciudad, siendo significativa la presencia de usuarios de Centro, Moncloa, Puente de Vallecas, Chamartín, Chamberí y Carabanchel.

En el siguiente cuadro se presentan las problemáticas de los usuarios:

TIPO DE PROBLEMA PLANTEADO	USUARIOS	%
Relacionados con el trabajo	84	12,74
De salud	53	8,04
Psicológicos	42	6,38
De salud mental crónica	86	13,06
De salud mental puntual	8	1,21
Dependencia/abuso alcohol	149	22,61
Dependencia/abuso otras drogas	160	24,28
Otras adicciones (ludopatía...)	5	0,76
De convivencia ó relación familiar	20	3,03
Pérdida de vivienda por impago	0	0,00
Por separación matrimonial	12	1,83
Relacionados con la justicia penal	4	0,60
Desinstitucionalización	5	0,76
Otros: Sin ingresos	29	4,40
Otros	2	0,30
TOTALES	659	100

2.2.16. PROGRAMA CON LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE CENTROS PARA LA INTEGRACIÓN Y AYUDA DE MARGINADOS (FACIAM)

El Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales cuenta con un importante Convenio con la Federación de Asociaciones de Centros para Ayuda e Integración de Marginados (FACIAM). En esta Federación se integran la mayor parte de los programas y Centros de la Iniciativa social que atiende a las Personas Sin Hogar en la ciudad de Madrid. Este Convenio posibilita en gran medida, configurar una red mixta de atención a dicho grupo social y a su vez, se convierte en un instrumento de apoyo a la iniciativa

social, la cual, aporta un importante número de recursos para la atención a las Personas Sin Hogar en la ciudad de Madrid.

En este sentido, hay que señalar que la Federación de Asociaciones de Centros para Ayuda e Integración de Marginados (FACIAM) viene desarrollando, desde el año 1981, la atención a personas sin hogar a través de los distintos centros y servicios con los que cuenta dicha Federación, manteniendo diversos sistemas de colaboración con el Ayuntamiento. Cabe indicar que en un principio dicha colaboración se basaba en un sistema de apoyo a través de Subvenciones. Posteriormente, se comenzaron a firmar los correspondientes convenios con el fin de estabilizar la relación institucional. Estos convenios fueron poco a poco mejorando en su estructura jurídica y sobre todo, en su dotación presupuestaria, hasta llegar al actual Convenio firmado el día 1 de enero de 2005 al 30 de septiembre de 2007, con prórroga vigente en la actualidad y con una dotación presupuestaria anual de 1.118.224 €

Este Convenio, a su vez, se relaciona con un Convenio suscrito entre la Comunidad y el Ayuntamiento de Madrid para mejorar la atención a Personas Sin Hogar, a través del impulso institucional y económico de ambas instituciones.

El Convenio con FACIAM, posibilita, como se ha indicado, generar una red mixta, amplia y diversificada de atención a las Personas Sin Hogar en la ciudad de Madrid.

Seguidamente, se presentan los datos de atención de los diferentes centros que integran la red de FACIAM.

CENTROS		PLAZAS	2010	
			Personas atendidas	Número estancias
San Juan de Dios	Albergue	140	1.017	44.175
	Piso de Acogida	4	3	762
San Martín de Porres	Albergue	62	275	16.624
	Piso de Acogida	4	20	2.503
	Mini-residencia	12	952	44.175
	Talleres	30	23	
	Orientación Laboral	30	31	
	ECA-Emploeo con apoyo	30	108	
Apostólicas del C. Jesús	Atención Jurídica		129	
	Atención Psicológica		189	
	Primera Atención, acompañamiento social	150/día	1.135	
	Proyecto RMI: seguimiento individualizado, prevención, exclusión social crónica	100/año	125	
	Talleres. Lengua y cultura española, informática básica, Internet, empleo, Orientación laboral, habilidades, manualidades		823	
	Programa de Actividades de Ocio		185	
	Proyecto inmigrantes		181	
	Servicio atención necesidades básicas: comedor, duchas, lavandería		1.135	
Santa María de la Paz	Albergue	70	66	66
CEDIA	Acogida			
	Primera atención		1106	5.733
	Programa Intervención Psicosocial	60año	50	2.017
	Talleres	20 día	637	6.501
	Emergencias		85	
	C. Noche	40 noche	968	14.121
	Pensiones	60año	16	1.025
Fundación Impulso Solidario	Taller de Jardinería	16	16	3.314
	Talleres Inserción Laboral	40	63	3.547

2.2.17. FORO TÉCNICO LOCAL SOBRE LAS PERSONAS SIN HOGAR EN MADRID

El Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales cuenta, entre sus estructuras de participación y de propuesta, con el Foro Técnico Local, órgano en el que participan las Administraciones y las entidades sociales que están comprometidas en la atención a las Personas Sin Hogar.

Foro Técnico Local Sobre Personas Sin Hogar en Madrid, se pone en marcha, por Decreto de Alcalde, el 28 de diciembre de 2004 y constituye un espacio estable de estudio y de coordinación de los diversos y múltiples agentes intervinientes, con el fin de favorecer así procesos de actuación globales, integradores y complementarios, capaces de responder a la compleja, diversa y cambiante realidad que presenta el colectivo social de las Personas Sin Hogar.

Profundizar en el conocimiento de las condiciones de exclusión de las Personas Sin Hogar es de vital importancia para poder mejorar las intervenciones sociales y las redes de atención, tanto en el ámbito de la prevención como de la asistencia.

Se concibe como un Órgano Colegiado de carácter consultivo, cuya finalidad es conocer en profundidad la realidad de las condiciones de exclusión de las Personas Sin Hogar y proponer acciones de respuesta social para las personas afectadas. De igual modo, supone un instrumento para sensibilización a la ciudadanía.

El Foro Técnico Local Sobre Personas Sin Hogar tiene los siguientes objetivos:

1. Recoger y analizar la información que se produce en relación a las “Personas Sin Hogar” en nuestra ciudad, analizando sus perfiles, demandas y necesidades de respuesta.
2. Proponer investigaciones y estudios cuyos objetivos sean mejorar la calidad asistencial y adecuar la misma a las complejas y diversas necesidades de dicho colectivo social.
3. Trabajar en la prevención de los factores que inciden en el desarrollo de procesos de “Sinhogarismo”. La prevención es de suma importancia para el abordaje de este problema, y es entendida aquí como la observación, el estudio y elaboración de propuestas de sistemas, métodos y técnicas para evitar su aparición.
4. Desarrollar medidas de sensibilización social entre la población en general, favoreciendo así actividades de acogida y de aceptación social.
5. Generar discursos positivos en los Medios de comunicación que favorezcan una actitud constructiva y solidaria en la población.
6. Proponer medidas de optimización y adecuación de la red asistencial especializada en la atención a Personas Sin Hogar.
7. Favorecer el desarrollo de acciones coordinadas y transversales, promovidas desde las diferentes Áreas sectoriales del Ayuntamiento y desde la propia iniciativa social.
8. Formular recomendaciones y propuestas de actuación a Organismos, Entidades, Instituciones competentes en la materia, que trabajen en el municipio de Madrid.

Estos objetivos se concretan en las siguientes funciones:

1. Proponer la realización de estudios e informes periódicos.
2. Difundir los resultados de los estudios e informe periódicos.
3. Sugerir medidas para una mejora en las Intervenciones Sociales en el ámbito de la atención a las Personas Sin Hogar.
4. Sugerir propuesta para la mejora de la red asistencial a este grupo social.
5. Generar y articular medidas de sensibilización social que favorezcan las actitudes sociales de acogida y aceptación de las Personas Sin Hogar que se encuentran en la ciudad de Madrid.

El Foro Técnico Local Sobre Personas Sin Hogar en Madrid lo componen representantes de las diferentes Direcciones Generales del Ayuntamiento de Madrid relacionados con la atención a Personas Sin Hogar, representantes de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, las entidades sociales que están comprometidas con dicho grupo social y los grupos políticos municipales. Se trata de una estructura muy participativa donde intervienen los diferentes agentes sociales que dan respuesta a las Personas Sin Hogar de nuestra ciudad.

El Foro Técnico Local Sobre Personas Sin Hogar en Madrid se adscribe al Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales, la cual, es competente en la planificación, análisis y evaluación de las políticas sociales dirigidas a las Personas Sin Hogar que se encuentran en la ciudad de Madrid. Su funcionamiento se desarrolla a través de las sesiones plenarias y las comisiones de trabajo creados a tal efecto. En este sentido, cabe señalar que se han creado las siguientes comisiones, como espacio de debate y reflexión sobre las diferentes Áreas de intervención:

- Comisión de Atención.
- Comisión de Análisis de la Realidad/sensibilización.
- Comisión de Plan Municipal de Inclusión.

A lo largo del año 2010 se han desarrollado 2 sesiones plenarias y 17 sesiones de trabajo de las comisiones que se distribuyen de la siguiente forma:

FORO TÉCNICO LOCAL SOBRE LAS PERSONAS SIN HOGAR 2010	
PLENARIOS	2
COMISIONES:	17
• Atención	8
• Análisis/Sensibilización	8
• Plan Municipal de Inclusión	1

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

1.- INTRODUCCIÓN

La aplicación en la Comunidad de Madrid de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia fue desarrollada, en un principio, mediante la Orden 2176/2007 de 6 de noviembre de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales.

En dicha Orden se especificó por primera vez las funciones que correspondían a las corporaciones locales en la atención a la dependencia que, en síntesis, son las siguientes:

- Recepción y registro de las solicitudes de reconocimiento de las situaciones de dependencia.
- Revisión de la documentación aportada y, en su caso, requerimiento para subsanación de defectos.
- Elaboración de los informes sociales del entorno en el que viven los solicitantes.
- Emisión de cuantos informes les sean solicitados por la Comunidad de Madrid.

El 17 de diciembre de 2008 la Orden anteriormente señalada quedó derogada a través de la Orden 2386/2008 de la Consejería de Familia y

Asuntos Sociales, por la que se regularon “los procedimientos para el reconocimiento de la situación de dependencia, para la elaboración del programa Individual de Atención, las prestaciones económicas y servicios y el régimen de incompatibilidades”. El 21 de abril de 2010, la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la comunidad de Madrid ha elaborado tres nuevas Órdenes, que derogan parcialmente la precitada Orden 2386/2008. Estas tres nuevas Órdenes son la 625/2010 de 21 de abril, por la que se regularon los procedimientos para el reconocimiento de la situación de dependencia y para la elaboración del programa Individual de Atención; la 626/2010 de 21 de abril, por la que se regula la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales para personas en situación de dependencia de la Comunidad de Madrid y la Orden 627/2010 de 21 de abril, por la que se regulan la prestación económica vinculada al servicio o cheque servicio y la prestación económica de asistencia personal para personas en situación de dependencia de la Comunidad de Madrid.

Si bien estas tres nuevas órdenes suponen una regulación más detallada del contenido de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de dependencia, no han supuesto ninguna variación en cuanto a las funciones asignadas al Ayuntamiento en esta materia, que continúan siendo las señaladas con anterioridad.

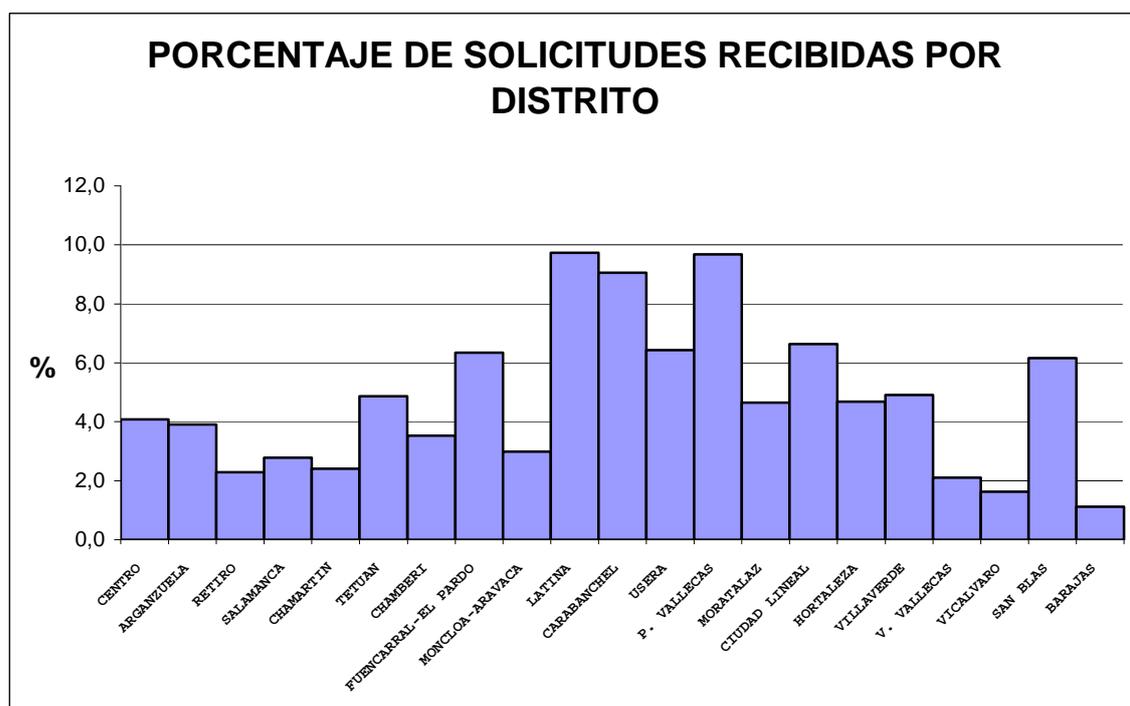
A continuación se exponen los datos relativos a la tramitación de las solicitudes de valoración y reconocimiento de las situaciones de dependencia tramitadas en el Ayuntamiento de Madrid durante el ejercicio 2010.

2.- SOLICITUDES DE RECONOCIMIENTO DE LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA TRAMITADAS DURANTE 2010

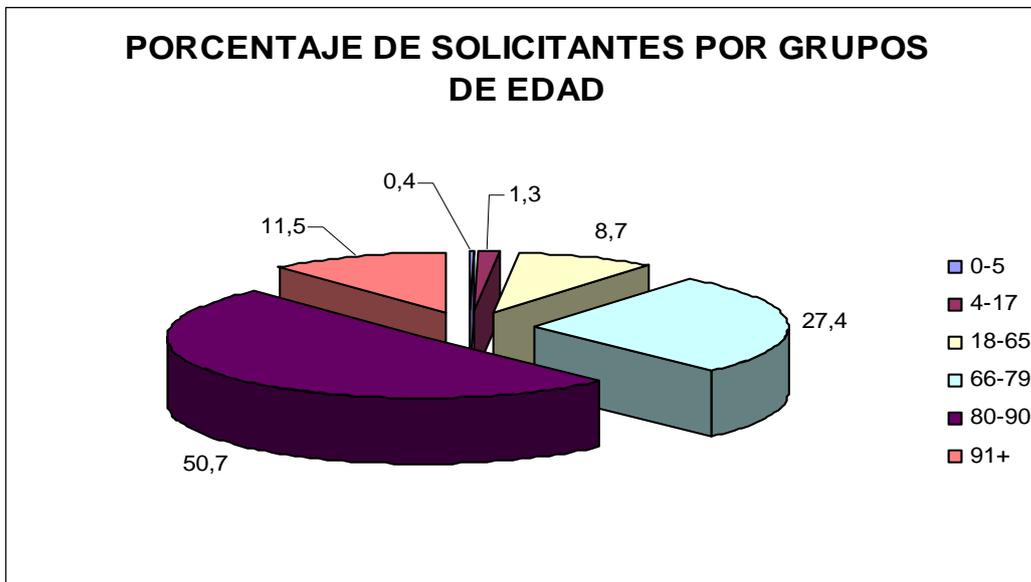
En 2010 se recibieron en el Ayuntamiento de Madrid **23.022 solicitudes**. La distribución por distritos de los solicitantes se muestra a continuación:

DISTRITOS	Solicitudes recibidas	Porcentaje
Centro	938	4,1
Arganzuela	900	3,9
Retiro	527	2,3
Salamanca	642	2,8
Chamartin	555	2,4
Tetuan	1.120	4,9
Chamberi	812	3,5
Fuencarral-El Pardo	1.461	6,3
Moncloa-Aravaca	687	3,0
Latina	2.241	9,7
Carabanchel	2.084	9,1
Usera	1.481	6,4
Puente de Vallecas	2.232	9,7
Moratalaz	1.071	4,7
Ciudad Lineal	1.527	6,6
Hortaleza	1.079	4,7
Villaverde	1.130	4,9
Villa de Vallecas	484	2,1
Vicalvaro	374	1,6
San Blas	1.418	6,2
Barajas	259	1,1
TOTAL	23.022	100,0

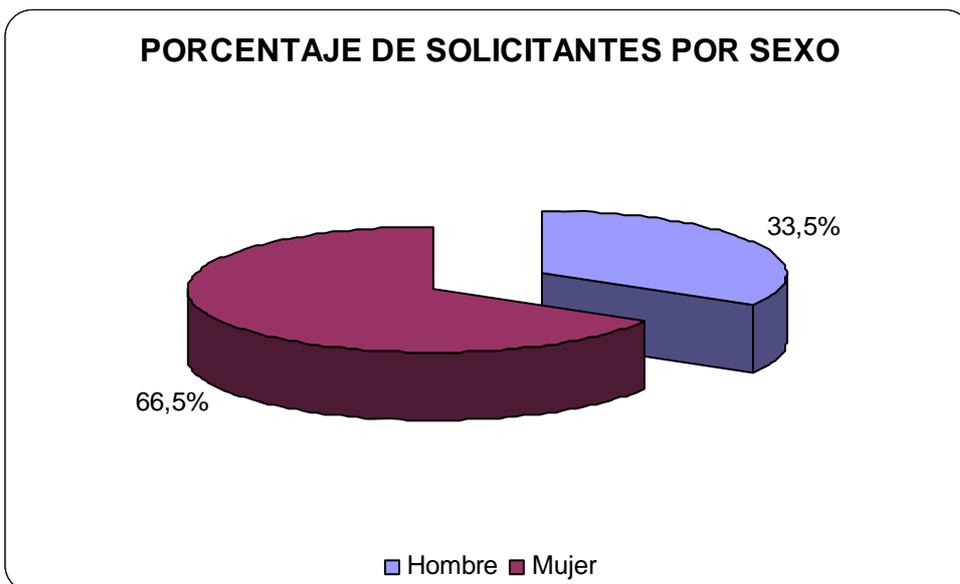
Los distritos que más solicitudes registraron fueron Latina (9,7%) y Puente de Vallecas (9,7%), seguidos de Carabanchel (9,1%); entre los tres acumulan un 28,5% del total de solicitudes presentadas.



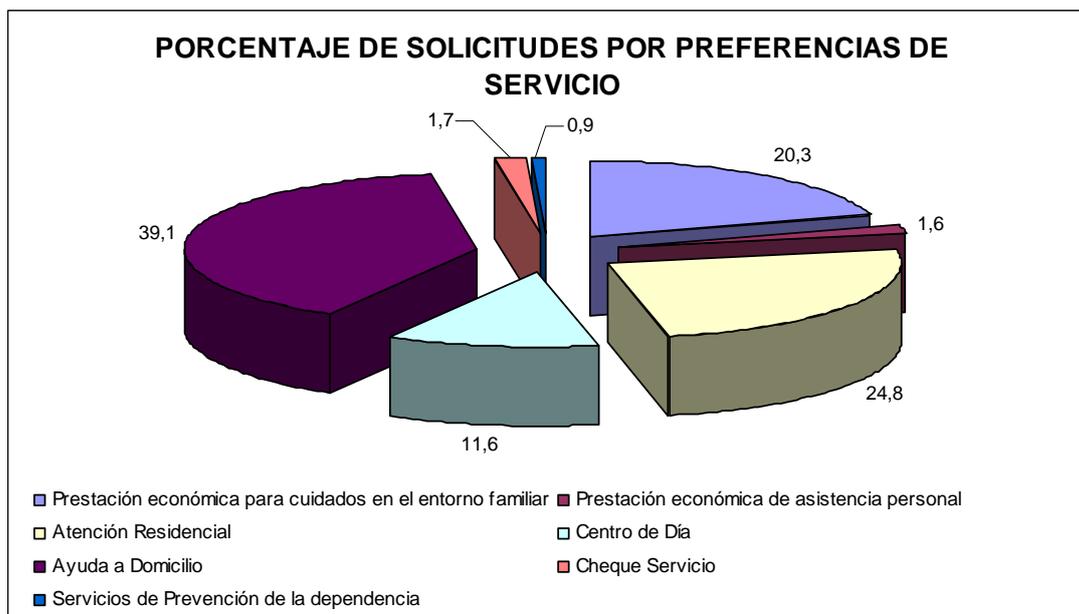
En cuanto a la edad de los solicitantes, si bien se recibieron solicitudes de todos los grupos de edad, (con un rango que va de 0 a 109 años), la presencia de los grupos jóvenes, siempre minoritaria, sigue reduciéndose. El grupo más numeroso continúa siendo el de 80-90 años, que engloba a más de la mitad de los solicitantes y también aumenta su peso el de los mayores de 91 años, que alcanzó el 11,5% del total; es decir, se constata un envejecimiento de los solicitantes durante 2010.



Por sexos, la distribución es favorable a las mujeres, con el 66,5% de las solicitudes.

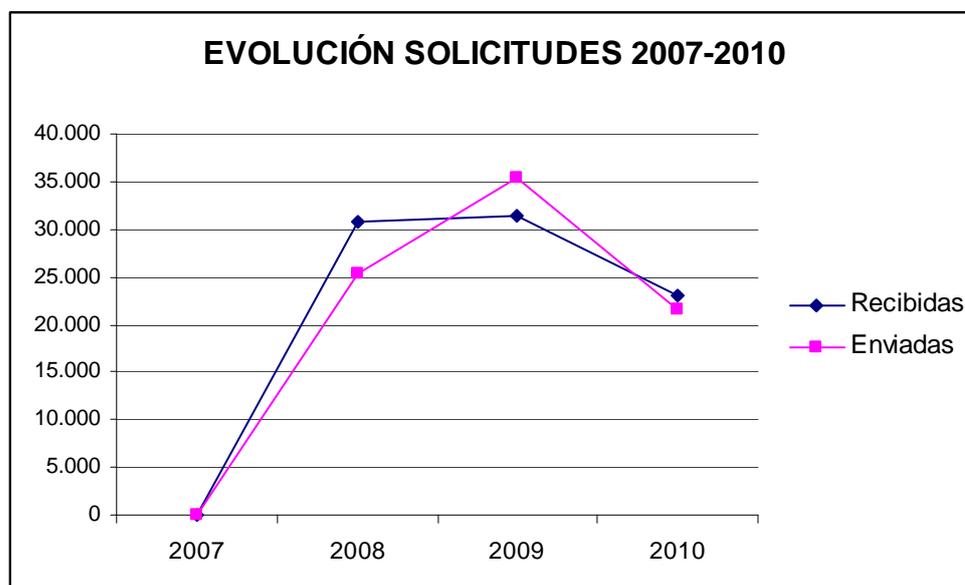


En cuanto a las preferencias manifestadas por los solicitantes respecto a los posibles servicios o prestaciones del catálogo de la dependencia que les pudieran corresponder, del análisis de las solicitudes en las que se cumplimentó esta información se han extraído los datos que figuran a continuación, y que muestran una mayoritaria preferencia por la prestación de servicios que facilitan la permanencia de la persona dependiente en su domicilio, pues entre el de ayuda a domicilio y el de centro de día suponen un 50,7% del total. La atención residencial y la prestación económica para cuidados en el entorno familiar tienen también una presencia importante, mientras que las demás opciones son residuales. Hay que señalar que tanto los servicios de prevención de la dependencia como la opción del cheque servicio sólo se han ofrecido a partir de mayo de 2010.



Una vez completada la documentación y elaborado el informe de entorno correspondiente por parte de los trabajadores sociales municipales, finalizando con ello la función atribuida en esta materia al Ayuntamiento de Madrid, se remitieron a la Comunidad de Madrid **21.517** solicitudes con sus correspondientes expedientes.

En el siguiente gráfico se muestra la evolución de las solicitudes recibidas y remitidas anualmente a la Comunidad de Madrid.



3.-PROGRAMA MUNICIPAL DE ATENCIÓN A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.

El programa municipal de atención a personas con discapacidad, promovido por el Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales dentro de sus competencias, articula las diferentes actuaciones y servicios dirigidos a este grupo de población, con el fin de hacer posible su mantenimiento en su ámbito familiar, evitar que se inicien procesos de riesgo y en algunas situaciones incluso de exclusión social, así como apoyar a sus familias en los cuidados y atención que requieren.

A continuación, se presentan las actuaciones que se desarrollan en el Programa de Atención a la Discapacidad, que se sitúan principalmente, en el marco de la red básica de atención social (Servicio de Ayuda a Domicilio) y en algunos casos, a través de la generación de dispositivos especializados (Centro de Día y/o Ocupacional); siendo así mismo destacable el apoyo a las entidades sociales a través de Convenios y subvenciones, y las actividades de apoyo y respiro familiar para ayudar a las familias con personas con discapacidad en sus funciones cuidadoras.

Igualmente se incluyen las actuaciones del Consejo Municipal de la Discapacidad, como órgano de participación de las entidades representativas de los distintos sectores de la discapacidad, y de los diversos agentes sociales que trabajan en nuestra ciudad para mejorar el bienestar y la calidad de vida de las personas con discapacidad.

3.1 CENTROS MUNICIPALES PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL.

El Ayuntamiento de Madrid cuenta con dos Centros Municipales de Atención a personas con discapacidad intelectual. El Centro Ocupacional “Villaverde” con 80 plazas, y el Centro de Día “Navas de Tolosa” con 50 plazas. La gestión de ambos centros se realiza por la entidad sin ánimo de lucro AFANDICE (Asociación de Familias de Niños Diferentes con Cuidados Especiales) a través de Contrato de Gestión de Servicios Públicos en régimen de concesión, adjudicado por procedimiento abierto. El periodo de vigencia es del 1 de enero de 2009 al 31 de diciembre de 2010. Con anterioridad desde el año 1.997 hasta el año 2008 se gestionaron ambos centros a través de Convenio de Colaboración con esta misma entidad social.

PRESUPUESTO:

El presupuesto para el año 2010 ha sido de **1.341.085,28 €**

La cobertura de las 130 plazas están cofinanciadas, por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid (80%) y el Ayuntamiento de Madrid (20%), e integradas en la red pública asistencial de la Comunidad de Madrid para personas con discapacidad intelectual, en base al Convenio de colaboración vigente entre ambas administraciones. Por ello los requisitos y las condiciones de acceso de los usuarios a los mismos se realizan de conformidad con los criterios y baremos utilizados con carácter general, establecidos por la Comunidad de Madrid.

3.1.1. CENTRO OCUPACIONAL MUNICIPAL VILLAVERDE

El Centro Ocupacional es un equipamiento especializado de estancia diurna cuya finalidad es proporcionar la habilitación profesional, el desarrollo personal y la integración social, a fin de conseguir para las personas con discapacidad intelectual el máximo desarrollo de sus capacidades personales, laborales y posibilidades de integración social.

Los **objetivos** generales del Centro ocupacional son los siguientes:

- Facilitar el desarrollo personal de las personas con discapacidad intelectual para la superación, dentro de las posibilidades de cada persona, de las barreras sociales y culturales en el logro de la integración socio-laboral.
- Orientar hacia los recursos comunitarios beneficiosos para su desarrollo personal (educación, deportes, actos culturales etc...)
- Orientar a las personas con discapacidad intelectual hacia el uso de los recursos comunitarios especializados en aquellos casos en que sea necesario (servicios sanitarios, de salud mental, etc...).
- Ofrecer los tratamientos específicos del área ocupacional y habilitación personal y social de modo coordinado, tanto entre sí, como con el resto de servicios que la persona con discapacidad pueda recibir fuera del Centro Ocupacional.
- Facilitar la colaboración de empresarios, asociaciones o instituciones en la tarea de aumentar las oportunidades de inserción laboral y social de las personas con discapacidad.

Características del Servicio:

Nº de plazas: 80, los precios plaza son establecidos por la Comunidad de Madrid según baremos de aplicación en la Red pública de centros.

Horario del Centro: De lunes a viernes de 9h. a 16h.30h. También se ofrece el Servicio durante los meses de verano.

Requisitos:

- Estar empadronado en el municipio de Madrid en el momento de la solicitud. Procedencia: Distrito de Villaverde prioritariamente y en caso de que no se completen las plazas, podrían acceder de otros distritos de la zona de influencia, Carabanchel, Puente de Vallecas, Villa de Vallecas y Usera.
- Estar en edad laboral, entre 18 y 65 años.
- Haber sido valorados y calificados por el Equipo de Valoración Multiprofesional y de Diagnóstico de los Centros Base de la Comunidad de Madrid.
- Tener valoración de Dependencia y resolución de P.I.A.
- No padecer trastornos asociados graves del comportamiento o discapacidad física grave que pueda afectar al resto de personas que acuden al Centro o necesite un apoyo extenso, continuado y exclusivo.

- Perfil de los usuarios:
 - Discapacidad intelectual severa sin trastornos asociados graves.
 - Discapacidad intelectual moderada con o sin trastornos asociados.
 - Discapacidad intelectual ligera con o sin trastornos asociados, cuya discapacidad les imposibilite provisionalmente para su incorporación al empleo normalizado o protegido.

Acceso: La solicitud de plaza se realiza en los Centros de Servicios Sociales Municipales, los requisitos, las condiciones de acceso y la adjudicación de plaza a los usuarios se realiza de conformidad con los criterios y baremos utilizados con carácter general y establecidos por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid según Convenio de Colaboración vigente.

Equipo interprofesional del centro:

1 Director, 1 Psicólogo, 1 Preparador Laboral, 1 Médico, 1 Trabajador Social, 1 Dinamizador, 4 Maestro de Taller, 3 Técnicos especializados de apoyo, 1 Ayudante de taller, 2 Cuidadores.

Servicios y actividades:

En el Centro se llevan a cabo las siguientes prestaciones que, englobadas en las **siguientes Áreas** se relacionan a continuación:

Área Ocupacional. Con el desarrollo de Talleres de formación en:

- Encuadernación,
- Carpintería
- Jardinería
- Manipulados.

Área de Apoyo Personal y Social:

- **Atención Psico-Social.** Dirigida a los usuarios y apoyo y orientación a las familias. Por parte del psicólogo se imparte intervención psicológica a los usuarios del Centro a demanda de los profesionales o de las familias que lo solicitan. Se realiza un seguimiento psicosocial cada seis meses a todos los usuarios del centro, por parte del trabajador social del Centro apoya a las familias en la gestión de ayudas económicas o de otra índole, así como en la información y acompañamiento en el proceso de incapacitación, tutela y otros procesos legales.
- **Formación Permanente.** Se refuerzan los conocimientos que tienen adquiridos los usuarios y se aportan herramientas y aprendizajes significativos que puedan aplicar en su vida diaria. Actividades de lecto-escritura y cálculo, manejo del euro, uso funcional del ordenador.
- **Habilitación para la Vida Diaria:** se realizan actividades que permitan que las personas con discapacidad intelectual adquieran, recuperen o mantengan las habilidades necesarias para vivir en su entorno en las mejores condiciones de calidad de vida y autonomía

posibles. Actividades de cuidado personal y de tareas domésticas, orientación en el tiempo y desenvolvimiento en el entorno.

Área de Inserción Laboral:

Enfocada a la inserción laboral de los usuarios bien en un Centro Especial de Empleo, o bien en empresas ordinarias. En este área se ha utilizado en el año 2010 al igual que en 2009 el Manual de Procedimientos para la Inserción Laboral de Personas con Discapacidad Intelectual, que es un modelo común de trabajo al resto de Centros Ocupacionales de la Red Pública y permite mejorar la calidad del servicio prestado en el Centro Ocupacional e integrar en el mercado laboral el mayor número de personas posibles, garantizando una integración de calidad. Durante el año 2010 se han realizado prácticas formativas, esta es una modalidad de formación en centros de trabajo por la cual los participantes, acompañados por el preparador laboral y educador, durante un periodo determinado de tiempo, acuden a una empresa para formarse en tareas profesionales según los puestos de trabajo a desempeñar. Se ha mostrado como el medio más eficaz en el acceso al mercado laboral.

A lo largo del 2010 han realizado 6 personas del Centro prácticas formativas en empresas dedicadas al manipulado industrial y gráfico, de las cuales a una la han contratado.

Programa de actividades culturales y de ocio: El Programa de Actividades culturales y de Ocio del Centro Ocupacional propone el acercar la persona con discapacidad a las distintas alternativas de ocio que la sociedad ofrece, adaptándolas en la medida necesaria, para tratar de lograr un ocio normalizado y completar su formación cultural. Se han realizado un total de 30 actividades a lo largo del año 2010. entre las que se incluyen actividades deportivas, formativas, artísticas y de ocio.

Actividades del año 2010 fuera de la programación específica:

MES	DÍA	ACTIVIDAD
ENERO	5	Cabalgata de Reyes Magos Distrito de Villaverde
	15	Aquagyn
	22	Aquagyn
	28	Teatro Fígaro Adolfo Marsillach
	29	Aquagyn
FEBRERO	2	Visita Madrid de los Austrias
	5	Aquagyn
	6	Lectura de Poesías
	12	Aquagyn
	12	Fiesta de carnaval
	19	Aquagyn
MARZO	26	Aquagyn
	5	Aquagyn
	12	Visita a la Exposición " Vivir en el Espacio"
	12	Aquagyn
ABRIL	26	Aquagyn
	9	Aquagyn
	12	Inauguración del X Certamen Genios Inéditos
	16	Aquagyn
	23	Día del Libro Bilioteca María Moliner
	23	Aquagyn
	27	Teatro Fígaro Adolfo Marsillach
30	Aquagyn	
MAYO	7	Aquagyn
	14	Aquagyn
	17	Ensayo general del teatro en C.C. Santa Petronila
	20	Jornada del Deporte FEMADI
	20	Teatro de C.D. Navas
	21	Teatro de C.O. en Santa Petronila
	17-21	Exposición de trabajos C.O. Villaverde CC Sta. Petronila
	26	Teatro en el Instituto San Cristóbal
28	Aquagyn	

Actividades del año 2010 fuera de la programación específica (continuación)

MES	DÍA	ACTIVIDAD
JUNIO	15	Certamen de teatro en Antonio Machado
	21	Certamen de teatro en Orcasur
JULIO	8	Visita al Aeropuerto de Barajas
	16	Piscina Plata y Castañar
	23	Piscina Plata y Castañar
	29	Salida al Olivar
SEPTIEMBRE	26	XVI - Paralimpiadas
OCTUBRE	1,2,3	Feria de Asociaciones de Villaverde
	22	Taller Micológico Sierra de Guadarrama
NOVIEMBRE	22	Taller Huertos Urbanos D. Usera
	25	Teatro del Globo Rojo, C.C. de Orcasitas.
	26	Concurso Fiesta de Christmas C.O. Villaverde
	26	Intercambio CO Cirvite
DICIEMBRE	2	Exp fotográfica. Derechos, imágenes y discapacidad Intelectual. Asamblea
	3	Gymkhana Fundación García Gil en Leganés.
	13	Exposición Contodoarte, en la Sala HUB
	16	Jornada del Proyecto UNIDEM. Conserjería de Familia y Asuntos Sociales
	22	Comida de Navidad CO Villaverde
	23	Fiesta de Navidad

Servicios complementarios de comedor y transporte, El 100% de las plazas tiene el servicio de comedor en cualquiera de las dos modalidades que ofrece, menú hipocalórico y normal. El 65% de los usuarios utiliza el servicio de ruta.

Perfil del usuario:

Durante el año 2010 se han atendido a 76 personas con discapacidad, siendo el nivel de ocupación del 95%.

Perfil de las personas con discapacidad atendidas.

DISTRIBUCIÓN POR EDADES		
EDADES	Nº PERSONAS	PORCENTAJE
16-20	0	
21-25	10	13,16%
26-30	8	10,53%
31-35	21	27,64%
36-40	13	17,10%
41-45	11	14,47%
46-50	7	9,21%
MAYORES DE 50	6	7,89%
TOTAL	76	100,00%
	Mayor edad	62 años
	Menor edad	21 años
	Media de edad	41,5 años

DISCAPACIDAD INTELECTUAL		
DISCAPACIDAD	Nº PERSONAS	PORCENTAJES
Límite	2	2,63%
Ligera	17	22,37%
Media	50	65,79%
Grave	3	3,95%
Severa	1	1,32%
No calificado	3	3,95%
TOTAL	76	100,0%
GRADO DE DISCAPACIDAD (calificación Centro Base)		
GRADO DE DISCAPACIDAD	Nº PERSONAS	PORCENTAJES
Límite (15-29 %)	0	0
Leve (30-59%)	2	2.63%
Moderada (60-75%)	65	85.53%
Grave (75% ó +)	9	11.84%
TOTAL	76	100%
DISTRIBUCIÓN POR SEXO		
GENERO	Nº PERSONAS	PORCENTAJES
Hombres	37	48.68%
Mujeres	39	51.32%
TOTAL	76	100,00%

El perfil más frecuente del usuario del Centro Ocupacional es una persona con discapacidad intelectual media en el 65,79% del total de usuarios, de género mujer en un 51.31% y de edad entre 31-35.

El nivel de movilidad a lo largo del año ha sido de, 7 Bajas y 3 incorporaciones.

OTRAS ACTIVIDADES

En el mes de Mayo del 2009 AFANDICE consiguió el Certificado de calidad de la organización conforme con los requisitos de la norma ISO 9001, AFANDICE ha realizado durante el año 2010 la identificación de los procesos necesarios para la correcta implantación del sistema de gestión de calidad, teniendo en cuenta los requisitos de las personas con discapacidad intelectual, los de carácter legal y/o reglamentario aplicable, la naturaleza de sus actividades y su estrategia corporativa global, mediante el cumplimiento de los requisitos de la norma ISO 9001, con el objetivo de conseguir el aumento de la satisfacción de las personas con discapacidad y sus familias.

Con el objeto de establecer la colaboración entre entidades, AFANDICE ha continuado en el año 2010 la actividad desarrollada el 2009 a través de la firma de un convenio con el Centro Educativo "I.E.S. BARRIO DE BILBAO para el desarrollo Formativo de Prácticas no Laborales en el Centro Ocupacional. Existe además el interés por parte de la Entidad de que otros sectores de población conozcan a las personas con discapacidad, para conseguir una adecuada integración social.

3.1.2. CENTRO DE DÍA NAVAS DE TOLOSA

El Centro de Día municipal es un equipamiento especializado de carácter sociorehabilitador, de estancia diurna, que tiene como objetivos proporcionar a las personas con discapacidad intelectual gravemente afectadas atención rehabilitadora, habilitación personal y social, cuidados personales y asistencia especializada, a fin de conseguir el máximo desarrollo de sus capacidades y posibilidades de integración social.

Los **objetivos generales** del Centro de Día son los siguientes:

- Prevenir la progresión de las situaciones de deterioro físico y psíquico.
- Conservar y recuperar la autonomía personal.
- Mantener a la persona con discapacidad en su medio habitual de vida.
- Apoyar a las familias que atienden a sus familiares dependientes.
- Evitar, en lo posible, la institucionalización y favorecer la convivencia con otras personas.

Características del Servicio:

Nº de plazas: 50, los precios plaza son establecidos por la Comunidad de Madrid según baremos de aplicación en la Red pública de centros.

Horario del Centro: De lunes a viernes de 9h.30m. a 17h.. También se ofrece el Servicio durante los meses de verano.

Requisitos:

- Estar empadronado en el municipio de Madrid en el momento de la solicitud. Procedencia: Distrito de Villaverde prioritariamente y en caso de que no se completen las plazas, podrían acceder de otros distritos de la zona de influencia, Carabanchel, Puente de Vallecas, Villa de Vallecas y Usera.
- Edad entre 18 y 60 años.
- Haber sido valorados y calificados por el Equipo de Valoración Multiprofesional y de Diagnóstico de los Centros Base de la Comunidad de Madrid.
- Perfil de los usuarios:
 - Discapacidad intelectual severa o profunda con trastornos asociados.
- Valoración de Grado de Dependencia y reconocimiento en P.I.A.

Acceso: La solicitud de plaza se realiza en los Centros de Servicios Sociales Municipales, los requisitos, las condiciones de acceso y la adjudicación de plaza a los usuarios se realiza de conformidad con los criterios y baremos utilizados con carácter general y establecidos por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid según Convenio de Colaboración vigente.

Equipo interprofesional del centro:

1 Director/T. Social , 1 Psicólogo, 1 Médico,1 Trabajador Social, 1 Fisioterapeuta, 1 ATS, 6 Técnicos asistenciales, 5 Cuidadores.

Servicios y actividades:

En estancia Diurna y manutención.

- Cuidado personal, control y protección
- Atención especializada
- Actuaciones asistenciales y prevención de la salud
- Rehabilitación médico-funcional
- Atención psicológica
- Atención social, que incluye apoyo y orientación a las familias
- Actividades de convivencia , ocio y tiempo libre
- Transporte y comedor.

Los **Departamentos** donde se desarrollan los diferentes programas son:

- **Departamento de Informática:** Este año 2010 se ha seguido trabajando con el programa educativo SmartBrain. Este es un sistema interactivo y multimedia especialmente diseñado para la estimulación y el desarrollo de las capacidades cognitivas de las personas adultas. Se trabaja la memoria, lenguaje, cálculo, orientación, atención y gnosias.
- **Departamento de Fisioterapia:** En el tiempo transcurrido desde enero hasta diciembre de 2010 han pasado por el departamento de Fisioterapia los usuarios del centro necesitados de recibir un tratamiento específico de rehabilitación fisioterápica para reducir, prevenir y mejorar los diferentes síntomas de cada una de las lesiones asociadas a cada discapacidad. Dichos servicios han sido

dados por el fisioterapeuta y el cuidador asignado bajo supervisión, utilizando tanto el gimnasio como la sala multisensorial para recibir un óptimo tratamiento.

- **Departamento Médico:** Se realizan los programas de revisión ginecológica, oftalmológica, de salud- bucodental, de control de peso y de la tensión arterial, de vacunación,
- **Departamento de Psicología:** El departamento de psicología del centro es el encargado de procurar el bienestar psicológico de los usuarios; realizar la exploración y valoración de las habilidades adaptativas y de sus necesidades de apoyo; trabajar en coordinación con el equipo multiprofesional en la elaboración de los programas individuales mediante la aportación de medidas de carácter psicoterapéutico, de modificación de conducta y de provisión de apoyos; y de mantenerse en contacto con las familias, orientándolas en la modificación de los problemas de conducta o convivencia que puedan surgir en casa e informándolas de los progresos en cuanto a los objetivos individuales planteados en el centro.
- **Departamento de Trabajo Social:** El trabajador social junto con la psicóloga y el médico del centro realizan la primera entrevista con la familia, recogen toda la información y la documentación necesaria para la incorporación al centro.

Las familias pueden en cualquier momento demandar la ayuda del trabajador social para resolver cuestiones como la solicitud de ayudas económicas, solicitud de otros servicios sociales (ayudas a domicilio, residencias...), trámites de incapacitación y tutela, trámites sobre la Ley de Dependencia.

Actividades que se han realizado en las aulas durante el año 2010:

- **Habilitación para la vida diaria**, se desarrollan actividades muy básicas de la vida cotidiana del cuidado personal y tareas domésticas adecuadas al nivel de los usuarios.
- **Autonomía en el aseo personal**, a través de actividades relacionadas con el aseo personal.
- **Adquisición de habilidades sociales**, las realizan solo aquellos usuarios con menores necesidades de apoyo, se han realizado durante el año 2010 un gran número de actividades de este programa fuera del centro como ir a una cafetería, tiendas, supermercado, parque entre otras actividades.
- **Educación**, las realizan solo aquellos usuarios con menores necesidades de apoyo, se potencian y afianzan aprendizajes escolares con aplicación práctica en la vida diaria
- **Educación en la salud**, las realizan solo aquellos usuarios con menores necesidades de apoyo y que necesitan un apoyo especial para familiarizarse y perder el miedo hacia la figura de los médicos y pruebas medicas , mejorando los hábitos para la salud.
- **Estimulación motriz**, estas actividades se trabajan con los cuatro grupos de mayores necesidades de apoyo del centro para mejorar la movilidad de los miembros superiores.
- **Educación física**, se trabajan ejercicios específicos para aquellos usuarios que se encuentran en proceso de envejecimiento y en aquellos que tienen sobrepeso. Se realizan este tipo de actividades con todos los grupos del centro.
- **Mecanismos alternativos de comunicación**, actividades que mejoran la comunicación de los usuarios entre sus compañeros y profesionales individuales y grupales.

- **Relajación**, a través de juegos, control de respiración, expresión corporal.
- **Estimulación basal**, a través de ejercicios en la sala multisensorial que posee el centro se trabajan los distintos tipos de estimulación visual, acústica, olfativa, etc. Expresión musical,
- **Jardinería**, se han realizado actividades de jardinería con los usuarios , actividades de cuidado del jardín, podar y regar entre otras.
- **Expresión artística**, A través de actividades de manualidades, representaciones teatrales.

Actividades del año 2010 fuera de la programación específica

MES	DÍA	ACTIVIDAD
ENERO	5	Cabalgata de Reyes Magos Distrito de Villaverde
FEBRERO	4	Visita Fábrica Campofrío
	12	Carnaval
	17	Carnaval Entierro de la sardina
MAYO	11	Ensayos Obra de teatro
	20	Teatro de C.D. Navas
	21	Teatro de C.O. en Santa Petronila
	17-21	Exposición de trabajos C.D.Navas CC Sta. Petronila
	31	Actuación en la Inauguración del Certamen de Teatro para personas con discapacidad del Ayuntamiento de Madrid.
JUNIO	11	Representación Teatro en el C.E.E. PONCE DE LEON
	28,29,30	Visita al Aeropuerto de Barajas
JULIO	22	Visita al Parque Warner de San Martín de la Vega
SEPTIEMBRE	26	XVI - Paralimpiadas
OCTUBRE	1,2,3	Feria de Asociaciones de Villaverde
	29	Fiesta de Halloween
NOVIEMBRE		
	2	Visita al Jardín de las Tres Culturas (Parque Juan Carlos I)
	26	Fiesta entrega premios del concurso de Tarjetas de Navidad
DICIEMBRE		
	22	Comida de Navidad
	23	Fiesta de Navidad

Distribución de edades y perfil de grado de discapacidad

Edades	Media	29	Max:	55	Min:	21
Sexo	Mujeres	23	Hombres		27	
Grado de discapacidad	Leve 15-29%	Moderado 30-59%	Grave 60-74%		Muy Grave >75%	
	0	0	15		35	

Según el cuadro adjunto el perfil del usuario más frecuente del Centro de Día es el de una persona con discapacidad intelectual muy grave en el 70% del total de usuarios, de una edad media de 29 años, y de género hombre, ya que es mayor el número de hombres con un 54% que de mujeres.

4. SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.

El Servicio de Ayuda a Domicilio se define como un servicio básico y universal cuyo objetivo es ofrecer los apoyos necesarios que posibiliten el mantenimiento de las Personas con discapacidad en su domicilio. Tiene por objeto potenciar la autonomía personal, incrementar la calidad de vida, evitar el ingreso en centros y apoyar a las familias en la atención y cuidados que estas personas requieren, estableciendo actuaciones preventivas, de apoyo familiar y de normalización. Proporciona aquellos servicios y prestaciones que inciden en el ámbito familiar de las Personas con discapacidad, buscando que las mismas cuenten con los medios necesarios para dar respuesta a sus necesidades en el contexto normalizado.

El Servicio de Ayuda a Domicilio se gestiona por Contrato de Servicio Público en la modalidad de auxiliar domiciliario con las siguientes empresas, EULEN, ASISPA, MAPFRE QUAVITAE, CANDELITA E+, con periodo de vigencia desde el 1 de octubre de 2008 al 30 de septiembre de 2010, desde el 1 de octubre de 2010 al 30 de noviembre de 2011 está en vigor la Primera Prórroga de dicho Contrato. Por tanto el año 2010 ha tenido dos periodos presupuestarios de enero a septiembre, fin del contrato con una dotación presupuestaria de 8.137.502€, y de octubre a diciembre con una dotación presupuestaria de 2.712.501€. **El total de la dotación presupuestaria para el año 2010 ha sido de 10.850.003€**

Para ser beneficiario es requisito:

- Ser español o nacional de cualquier estado miembro de la Unión Europea o nacional de un país extranjero no comunitario con residencia legal en España.
- Estar empadronado en el municipio de Madrid en la fecha de la solicitud.
- Precisar de un apoyo especial para la permanencia en su medio habitual por razones de discapacidad, salud o situación familiar.
- Cumplir con los requisitos exigidos en La Ordenanza Municipal de fecha 29 de julio de 2009 por la que se regula el acceso a los servicios municipales de Ayuda a Domicilio para mayores y/o personas con discapacidad en la modalidad de atención personal y atención doméstica.

PRESTACIONES:

Atención doméstica que podrá incluir las siguientes actividades:

- Limpieza o ayuda a la limpieza cotidiana de la vivienda y a su mantenimiento en condiciones aceptables de salubridad.
- Preparación de alimentos en el hogar
- Lavado, planchado y repaso de la ropa.
- Adquisición de alimentos y otras compras a cargo del usuario.

Atención personal podrá incluir las siguientes actividades:

- Apoyo en la higiene personal
- Ayuda personal para aquellos usuarios que no puedan comer por si mismos.
- Apoyo a la movilización dentro del hogar
- Adiestramiento en la realización de actividades de la vida cotidiana en el entorno doméstico que potencien la autonomía del usuario.
- Acompañamiento fuera del hogar cuando resulte imprescindible para posibilitar la participación del usuario en actividades de carácter educativo, terapéutico o social, así como el acompañamiento puntual

en la realización de diversas gestiones como visitas médicas, tramitación de documentos y otras de carácter similar.

Acceso:

El acceso de los usuarios a los Servicios de Ayuda Domiciliaria es a través de los Centros de Servicios Sociales Municipales. Se realizará una valoración social con la aplicación del BAREMO PARA LA VALORACIÓN DE LAS SITUACIONES DE NECESIDAD (BSN) regulado por la Ordenanza municipal mencionada, tras la que se diseñara el tipo de prestaciones y la intensidad de estas, los usuarios participaran en su financiación de acuerdo con su capacidad económica y el coste del servicio establecido mediante precios públicos autorizados o tasas vigentes aprobadas por el Ayuntamiento de Madrid. La capacidad económica personal de los beneficiarios se determinara en función a su renta mensual per cápita, que se delimita de acuerdo con lo dispuesto en la normativa aplicable en la materia.

Horario:

Con carácter general el servicio se prestará de lunes a viernes de 7h. a 22h y el sábado de 7h. hasta 15h. Se concederán horas festivas a aquellos usuarios que por su necesidad lo determinen los Servicios Sociales Municipales. Se entiende por festivo sábados de 15h a 22h., domingos y festivos estipulados en el calendario laboral para el municipio de Madrid además de Sábado Santo, 24 y 31 de diciembre.

Cuadro resumen de los datos del servicio

INDICADORES DE GESTIÓN 2010	
Presupuesto 2010	10.850.003 €
Coste total del Servicio	10.551.241 €
Aportación Ayuntamiento	9.888.518,20 €
Aportación Usuario	662.723 €
Total horas atención prestadas	628.554H.
Total horas laborables	585.850 H/L.
Total horas festivos	42.704 H/F.
Precio medio total por hora de prestación	16,79 €
Media mensual domicilios atendidos	2.136
Domicilios atendidos fecha 31-12-2010	2.158
Domicilios diferentes atendidos en 2010	2.640
Usuarios con atención el 31-12-2010	2.324
Usuarios diferentes con discapacidad atendidos en 2010	2.732
Ratio Usuario/domicilio	1,09 usuario por domicilio
Intensidad media de atención por usuario/año	217,79 horas usuario/año
TOTAL ALTAS nuevas	358
TOTAL BAJAS definitivas	355

*En un mismo domicilio se pueden atender a más de un usuario.

DATOS PRESUPUESTARIOS:

Durante el año 2010 el coste total del Servicio ha ascendido a 10.551.241 €, el importe financiado por el Ayuntamiento supone el 93,72% de dicho coste alcanzando los 9.888.518,20 €. Esta cifra corresponde a un nivel de ejecución del 91,14% de los 10.850.003 € del presupuesto anual disponible. Los usuarios han abonado el 6,28% restante, siendo la cantidad de 662.723€.

La aportación del usuario al coste del Servicio esta en función de la capacidad económica del mismo.

El 45,57% del total de domicilios presenta una Renta Mensual Per Cápita (*en adelante RMPC) de hasta 451,22 € por lo que la aportación realizada al coste del servicio ha sido de cero euros.

El 50,72% de los domicilios tiene una RMPC entre 451,23 € a 1357,07 € aportando entre 0,57 € a 6,81 €.

El 3,71% de los domicilios tiene una renta 1357,08 € en adelante, aportando la cantidad máxima establecida de 7,24 €. Además el máximo a pagar por usuario no podrá superar el 34% de la RMPC.

INDICADORES 2008-2009-2010

AÑO	PRESUPUESTO	COSTE TOTAL	APORTACIÓN USUARIO	APORTACIÓN AYUNTAMIENTO
2008	10.500.000	10.794.471,28	647.668,28	10.146.803
2009	10.502.100	10.832.778,74	667.437,79€	10.165.340,95
2010	10.850.003	10.551.241	662.723	9.888.518

**CUADRO DATOS DE GESTIÓN DE SAD DISCAPACITADOS POR DISTRITOS AÑO
2010³**

DISTRITOS	DOMICILIOS	USUARIOS	HORAS LABORALES	HORAS FESTIVAS	TOTAL HORAS	COSTE TOTAL	APORTACIÓN USUARIO	APORTACIÓN AYUNTAMIENTO
Centro	126	139	30.662,50	2.095,50	32.758,00	561.684,82	21.732,33	539.952,49
Retiro	37	39	10.699,96	1.303,00	12.002,96	203.999,35	13.301,11	190.698,24
Chamberí	67	72	18.855,00	1.404,50	20.259,50	349.466,37	20.349,70	329.116,67
Moncloa	55	55	15.442,00	1.333,50	16.775,50	288.707,97	11.868,81	276.839,16
Latina	208	228	66.668,50	4.817,50	71.486,00	1.227.092,60	69.771,79	1.157.320,82
Barajas	31	32	9.041,00	129,50	9.170,50	146.772,22	11.441,94	135.330,28
Salamanca	70	72	19.248,00	1.488,50	20.736,50	338.499,11	27.999,20	310.499,91
Tetuán	129	141	32.826,50	2.813,00	35.639,50	582.543,94	41.945,97	540.597,97
Fuencarral	166	176	49.469,00	3.897,50	53.366,50	871.316,16	52.847,27	818.468,89
C. Lineal	121	125	27.383,00	2.594,00	29.977,00	488.556,64	34.336,64	454.220,00
Hortaleza	71	73	24.873,00	2.053,50	26.296,50	465.441,27	32.921,79	432.519,48
S. Blas	112	125	28.353,50	1.386,00	29.739,50	479.827,14	40.498,39	439.328,75
Carabanchel	200	223	61.209,66	3.745,92	64.955,58	1.090.266,29	70.424,15	1.019.842,14
Usera	131	135	36.031,24	2.675,00	38.688,24	651.237,01	44.332,16	606.904,85
Puente Vallecas	284	309	69.326,87	5.484,25	74.811,12	1.260.714,78	67.043,53	1.193.671,25
Moratalaz	70	83	15.534,75	1.186,75	16.721,50	284.445,39	15.888,90	268.556,50
Villa Vallecas	53	60	9.901,00	304,50	10.205,50	171.857,62	11.814,54	160.439,08
Arganzuela	62	62	17.003,94	1.289,50	18.293,44	308.201,84	18.329,18	289.872,66
Chamartín	40	40	10.042,00	719,50	10.761,50	185.648,19	17.120,17	168.528,02
Villaverde	64	66	18.276,65	1.451,00	19.727,65	332.724,39	21.602,33	311.122,06
Vicálvaro	61	69	15.019,50	532,00	15.551,50	262.238,14	17.549,14	244.689,00
TOTAL	2.158	2.324	585.849,57	42.704,42	628.553,99	10.551.241,25	662.723,02	9.888.518,23

³ Domicilios y usuarios a fecha 31 diciembre 2010

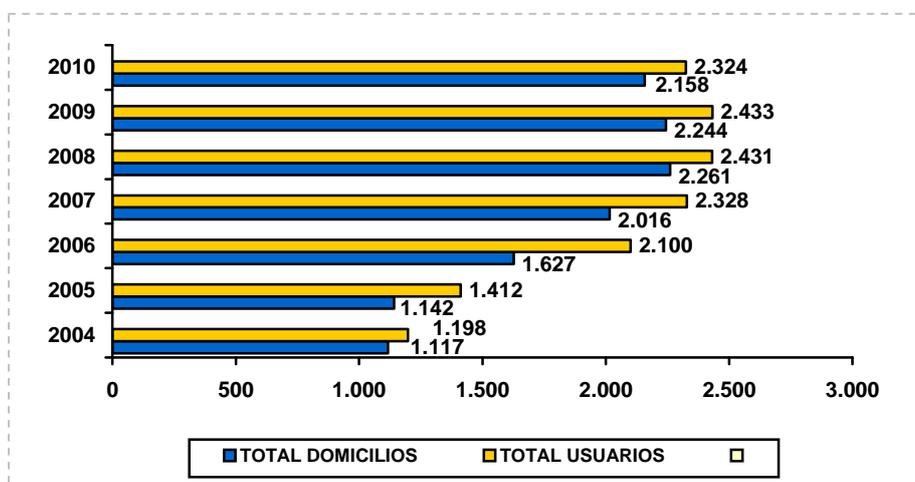
DATOS DE ATENCIÓN

El Servicio de Ayuda Domiciliaria en el Sector Discapacitados ha garantizado la atención de un total de 2.640 domicilios diferentes y se ha dado cobertura a 2.886 usuarios de los cuales 2.732 son personas con discapacidad, esta situación viene derivada de las características del servicio de años anteriores en las que se daba un solo alta por domicilio, y se atendían a varios usuarios. Esta situación se mantiene en determinados usuarios con antigüedad en el servicio, se va realizando una regularización progresiva de esta situación, y para las nuevas altas todos tienen un alta individual por usuario que recibe la prestación aunque convivan en el mismo domicilio.

Evolución atención domicilios

Domicilios y Usuarios con atención a fecha 31 de diciembre de los años. 2004-2010:

AÑO	TOTAL DOMICILIOS	TOTAL USUARIOS
2004	1.117	1.198
2005	1.132	1.412
2006	1.627	2.100
2007	2.016	2.328
2008	2.261	2.531
2009	2.244	2.433
2010	2.158	2.324



MODALIDAD DE PRESTACIÓN REALIZADA

El Servicio de Ayuda a Domicilio en las modalidades de atención personal, atención de hogar y mixta en la totalidad de los 2.640 domicilios diferentes atendidos en el año 2010 se distribuye según los siguientes datos:

TOTAL DOMICILIOS ATENCION PERSONAL	TOTAL DOMICILIOS ATENCION HOGAR	TOTAL DOMICILIOS ATENCION MIXTA	TOTAL DOMICILIOS DIFERENTES ATENDIDOS
630	1.017	993	2.640

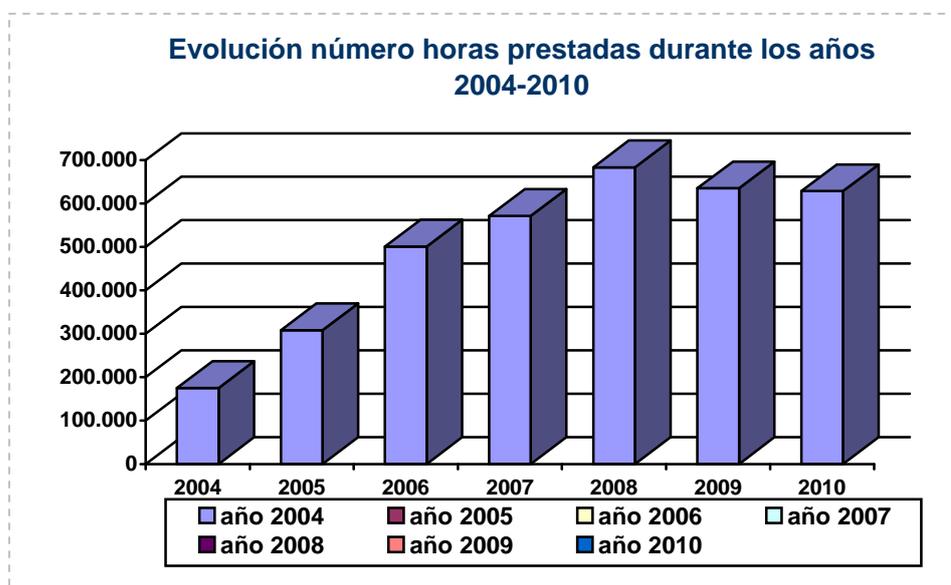
La prestación de atención hogar es la más frecuente en el colectivo de personas con discapacidad con el 38,52% de los domicilios atendidos; la atención mixta presenta una frecuencia muy similar con el 37,61%. Esta situación se justifica por la situación de mayor vulnerabilidad de las personas con discapacidad, por lo que precisan atención personal y atención del hogar de un modo complementario.

HORAS PRESTADAS

Durante el año 2010 se ha prestado un total de 628.554 horas de servicio, el número de horas laborales representa el 93,21% del total con 585.850 horas y el número de horas festivas representa el 6,79% con 42.704 horas.

En el cuadro siguiente se observa la evolución del número de horas prestadas durante los años 2004-2010.

AÑO	TOTAL HORAS PRESTADAS
2004	174.612,69
2005	308.307,32
2006	500.783,38
2007	571.368,93
2008	683.268,61
2009	635.138,49
2010	628.554



Cuadro Comparativo 2008-2009-2010.

Total de horas y prestación de horas laborables y festivos

AÑO	TOTAL HORAS PRESTADAS	TOTAL HORAS LABORABLES	TOTAL HORAS FESTIVOS
2008	683.286,61	649.122,28	34.164,33
2009	635.138,49	595.339,67	39.798,82
2010	628.554	585.850	42.704

Aunque el total de horas laborables se ha reducido en un 1,59% en el 2010 en comparación al año 2009, el total de horas festivas ha experimentado un incremento del 7,30% en relación a dicho año. Las personas con discapacidad en situación de gran vulnerabilidad es un colectivo que necesita la prestación diaria del servicio inclusive los festivos y fines de semana.

INTENSIDAD HORARIA

Los resultados obtenidos respecto a la intensidad del número de horas mensuales por domicilio permita indicar:

- 26,52% de los domicilios atendidos en 2010 ha tenido una intensidad inferior a 10h. al mes.
- El 22,27 % se sitúa en una intensidad de 11 a 20 horas al mes.
- En el 19,09% de los domicilios, la prestación oscila entre 21 y 30 horas al mes.

- Progresivamente va descendiendo y el 9,55 % de los domicilios necesita más de 60 horas al mes. Son usuarios con grandes dificultades para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria.

A partir del 1 de octubre de 2009 las intensidades horarias de las prestaciones de ayuda a domicilio vienen reguladas por la aplicación de los baremos establecidas por la Ordenanza municipal de fecha 29 de julio de 2009.

MOVILIDAD Y ANTIGÜEDAD EN EL SERVICIO

Las tipologías de discapacidad en un porcentaje amplio de los usuarios son crónicas y se mantienen o deterioran con el paso de los años, derivando en situaciones de gran vulnerabilidad que necesitan del apoyo de los servicios de ayuda a domicilio durante largos periodos de tiempo. Hay un porcentaje del 13,22% de usuarios que poseen una antigüedad de más de 6 años en el Servicio.

- El 3,78% de los domicilios atendidos, ha tendido una permanencia en el servicio menor de 3 meses.
- El 14% de los usuarios atendidos se sitúa en una permanencia de 4 meses a 1 año.
- El 18,65% de los usuarios ha permanecido en el Servicio más de un año.
- El 18,48 % de los usuarios ha permanecido más de 2 años.
- El 17,08% de los usuarios más de 3 años.
- El 13,22% de los usuarios 6 años y más.

El total de bajas definitivas ha sido 355, lo que representa el 13,45% del total de domicilios atendidos, los motivos de baja definitiva más frecuentes suelen ser fallecimiento, ingresos en residencias, traslado de domicilio, entre otros.

La incorporación de nuevos usuarios durante el año 2010 ha sido de 358, que representa el 13,56% del total de domicilios atendidos en el año.

TIPOLOGÍA DE DISCAPACIDAD

Los datos están referidos al total de 2.732 usuarios diferentes con discapacidad atendidos en el año 2010.

Cuadro tipología de discapacidad, genero, nacionalidad

FÍSICOS				INTELECTUALES				SENSORIALES				ENFERMEDAD MENTAL				DISCAPACIDAD MULTIPLE			
HOMBRES		MUJERES		HOMBRES		MUJERES		HOMBRES		MUJERES		HOMBRES		MUJERES		HOMBRES		MUJERES	
*ESP	*EXT	ESP	EXT	ESP	EXT	ESP	EXT	ESP	EXT	ESP	EXT	ESP	EXT	ESP	EXT	ESP	EXT	ESP	EXT
464	10	958	21	210	3	230	4	22	1	42	1	150	1	208	2	170	6	224	5

* ESP: Español / EXT: Extranjero

Las personas con discapacidad física es la tipología de discapacidad más mayoritaria con el 52,45% de los usuarios del servicio. La discapacidad menos frecuente es la discapacidad sensorial con el 2,42% de las personas atendidas. La discapacidad intelectual y la discapacidad múltiple son topologías de frecuencia muy similar con el 16,36% y el 14,82% respectivamente. Las personas con enfermedad mental representan el 13,21% de los usuarios.

En relación al género las mujeres con discapacidad son más mayoritarias que los hombres, 1.695 mujeres que representan el 62,04% del total de los usuarios atendidos, y 1.037 hombres que son el 37,96%.

De los usuarios atendidos 2.678 son de nacionalidad española representan el 98,02% del total de los usuarios, y el 1,98% son extranjeros.

Los 2640 domicilios diferentes atendidos durante el año 2010 presentan las siguientes características en relación a la edad y genero:

SEXO/EDAD

EDAD	MUJERES	HOMBRES	TOTAL
18-30	73	84	157
31-40	169	108	277
41-50	367	225	592
51-65	1.044	570	1.614
TOTALES	1.653	987	2.640

En el siguiente gráfico se muestra como el número de usuarios atendidos se incrementa con la edad y la proporción de mujeres con discapacidad aumenta considerablemente, característica que se mantiene estable en relación a los años anteriores.

En relación a los datos expuestos sobre tipología y características de los usuarios atendidos en el año 2010 el perfil más frecuente de la persona con discapacidad que recibe el Servicio de Ayuda Domiciliaria es el de una

persona con discapacidad física, de género mujer, de nacionalidad española y de una edad entre 51 y 65 años, este perfil es estable en relación a los datos sobre estos indicadores del año 2009 y se mantiene en las características de las nuevas altas que se han ido incorporando al servicio durante el año 2010.

COORDINACIONES

Durante el año 2010 en cumplimiento de los requisitos exigidos por los Pliegos del Contrato, se ha cumplido el número de visitas de seguimiento realizadas por los Coordinadores del S.A.D a los usuarios con discapacidad, en todos los casos se ha realizado una primera visita al inicio para la valoración y una segunda visita para la presentación del auxiliar e inicio del Servicio. Se han realizado visitas de seguimiento, como mínimo semestrales, y en ocasiones se realizan transcurrido un menor tiempo en el caso de demanda del usuario.

Se ha prestado especial atención a la designación de los auxiliares domiciliarios que han prestado el servicio a las personas con discapacidad, en razón de su formación, experiencia y actitud de afinidad en este ámbito.

Desde la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia, se han mantenido reuniones periódicas de seguimiento del Servicio con cada una de las Empresas adjudicatarias del contrato, elaborándose nuevos indicadores cuantitativos y cualitativos de evaluación para un mejor conocimiento del sector atendido.

5. CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y LA FEDERACIÓN DE PERSONAS SORDAS DE LA COMUNIDAD DE MADRID. (FESORCAM)

Las personas con discapacidad sensorial que presentan sordera o hipoacusia tienen barreras de comunicación con el resto de la población, que origina procesos de aislamiento, les limita el acceso y uso de los servicios públicos y les dificulta la participación en su medio social.

Para superar estos obstáculos y contribuir a su integración social, el Ayuntamiento de Madrid y la Federación de Personas Sordas de la Comunidad de Madrid –FeSorCam- mantienen un convenio de colaboración desde el año 2003, con la finalidad de poner a disposición de las personas sordas un intérprete de lengua de signos española para realizar trámites administrativos, o recibir algún servicio cuya competencia sea del Ayuntamiento de Madrid. También son actividades incluidas en el presente Convenio la información y asesoramiento sobre discapacidad auditiva, y la intervención con el servicio de intérprete en situaciones de emergencia social en las que puedan estar involucradas personas sordas, actos institucionales y jornadas profesionales.

PRESUPUESTO:

El presupuesto para el año 2010 ha sido de **20.783,21 €**

El acceso de usuarios al servicio es a través de FESORCAM a demanda propia o a través de previa petición de los profesionales de los Centros Municipales, de forma presencial o a través de fax, teléfono, e-mail o sms.

Las demandas de emergencias sociales son canalizadas a través del Samur Social, el interprete de urgencia es localizado mediante un teléfono móvil corporativo. Las solicitudes de acceso para actos y jornadas suelen realizarse a través de fax o llamada telefónica realizada por aquella entidad del Ayuntamiento de Madrid que organiza el evento.

Horario de atención: de 9h. a 14h. y de 16h.30m. a 19h.30m. de lunes a viernes. Interprete de urgencia en horarios fuera del establecido a través de móvil corporativo.

DATOS DE ATENCIÓN

El n^o de personas con discapacidad auditiva atendidas durante el año 2010 con intérprete de lengua de signos española ha sido de 269. El total de horas de servicio realizado a estas personas ha sido de 542 horas. También se han realizado interpretación de lengua de signos en seis actos y jornadas organizadas por el Ayuntamiento de Madrid.

Personas atendidas en el año 2010:

PERSONAS ATENDIDAS		TOTAL DE PERSONAS	Nº TOTAL DE HORAS DE SERVICIO
Hombres	Mujeres		
122	147	269	542

Del total de 269 personas con discapacidad auditiva atendidas la proporción de mujeres 54,64%, es mayor que la de hombres, que es del 45,35%.

Servicios realizados en actos y jornadas:

ACTOS Y JORNADAS	HORAS DE SERVICIO
Visita guiada “ Madrid y el agua”	2
Visita guiada “ Dulce pasión en Madrid”	2
Entrega de premios “ Juventud y Deporte”	3
Entrega de medallas en el Palacio de Cibeles	3
Manifiesto y concentración contra la violencia de género	2
Oposiciones del Ayuntamiento de Madrid.	4
TOTAL	6
	16

Total de servicios realizados, personas atendidas, actos y horas año 2010:

MESES	SERVICIOS	PERSONAS	ACTOS	HORAS
Enero	11	11		22
Febrero	9	9		18
Marzo	15	13	2	32
Abril	8	7	1	17
Mayo	11	10	1	23
Junio	10	10		20
Julio	25	25		50
Agosto	26	26		52
Septiembre	40	40		80
Octubre	43	43		86
Noviembre	49	47	2	102
Diciembre	28	28		56
TOTAL	275	269	6	558

Derivación de los servicios de ILSE:

	Nº
Por propia iniciativa	202
Por derivación desde los Servicios Municipales	67
Actos del Ayuntamiento	6
TOTAL	275

De los datos podemos observar que el mayor número de usuarios solicitan por propia iniciativa servicio a FESORCAM el 75,09%, el 24,91% acuden derivados de los servicios municipales.

CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO:

La **distribución distrital** en el municipio de Madrid de los servicios que se muestra en el cuadro adjunto, observamos que en el distrito Centro se realizan el 59,27% del total de los servicios prestados, es la zona en la que viven mayor número de usuarios así como también en la que se concentran la mayor parte de las dependencias municipales para las que los usuarios solicitan los servicios de interpretación.

Distribución de servicios por Distrito:

DISTRITO	SERVICIOS
Centro	163
Arganzuela	15
Retiro	1
Salamanca	5
Chamartín	1
Tetuán	1
Chamberí	1
Fuencarral-El Pardo	10
Moncloa-Aravaca	2
Latina	11
Carabanchel	19
Usera	3
Puente de Vallecas	3
Moratalaz	2
Ciudad Lineal	13
Villaverde	17
Villa de Vallecas	8
TOTAL	275

Distribución de servicios por dependencias municipales:

DEPENDENCIAS MUNICIPALES	Nº DE SERVICIOS
Serv. Soc.	101
SAVD (Servicio de Asistencia a Víctimas de Violencia Doméstica)	4
Centros de Día para Mayores	1
Centros Ocupacionales	2
Centro de Atención a Menores	17
Servicio de Orientación Jurídica	10
Centros Municipales de Mayores	1
Centros de Igualdad y Empleo	7
Centros de Información y Documentación Juvenil	3
Vivienda: Empresa Municipal de la Vivienda	12
Urbanismo (Gerencia de Patrimonio)	1
Juntas Municipales	45
Educación: colegios, centros, escuelas municipales, etc	9
Entidades culturales	4
Patronato de Turismo	13
Salud	11
Samur Social	1
Dirección General de Movilidad	1
Policía municipal	11
Instalaciones Deportivas	2
Consumo	8
Política (Grupos Municipales)	5
Jornadas/actos /Escuela de Padres	6
TOTAL:	275

El tipo de dependencias municipales en la que se realizan los servicios se mantiene muy estable en relación al año anterior, siendo en servicios sociales donde más servicios se realizan con el 36,72% del total de estos, seguido por los servicios en juntas municipales el 16,36 %, los servicios en jornadas y actos representan el 2,18% del total de los servicios.

6. CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y LA FEDERACIÓN DE ASOCIACIONES DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA Y ORGÁNICA DE LA COMUNIDAD DE MADRID – FAMMA COCEMFE MADRID PARA EL DESARROLLO DEL “SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL DISCAPACITADO (SID).

Este Convenio se inicia en septiembre de 1998 y tras sucesivas revisiones y renovaciones se mantiene vigente en la actualidad.

Objetivos y fines:

Informar, asesorar y orientar tanto a las personas con discapacidad como a sus familiares, así como a las asociaciones miembros de FAMMA-Cocemfe Madrid, a los profesionales de los servicios sociales municipales y a profesionales de entidades públicas o privadas, sobre la discapacidad física y/u orgánica.

El Servicio de Información y Orientación al discapacitado (SID) difunde los recursos existentes en nuestro municipio destinados a las personas con discapacidad física y/u orgánica. Da respuesta a las diferentes consultas

planteadas tanto por ellas, como por familiares y profesionales, y asesora tanto telefónica como presencialmente, en demandas puntuales que requieren apoyo profesional y trabajo social para las personas con discapacidad y sus familias.

Se desarrolla según distintas modalidades:

- Servicio de Información y orientación telefónica sobre Discapacidad.
- Teléfono de información:915933550./914475499.
- Servicio de Información a través de mail sobre Discapacidad
- asuntossociales@famma.org
- Foros Web: www.famma.org.
- Servicios de Atención directa para orientación y asesoramiento a personas con discapacidad y familiares.

Horario de Atención:

El horario de Atención Telefónica es de 9 h. a 15h y de 16h a 19h.30m de lunes a jueves y los viernes de 9h.a 15:30 y a través de e-mail y foros en la página Web.

PRESUPUESTO:

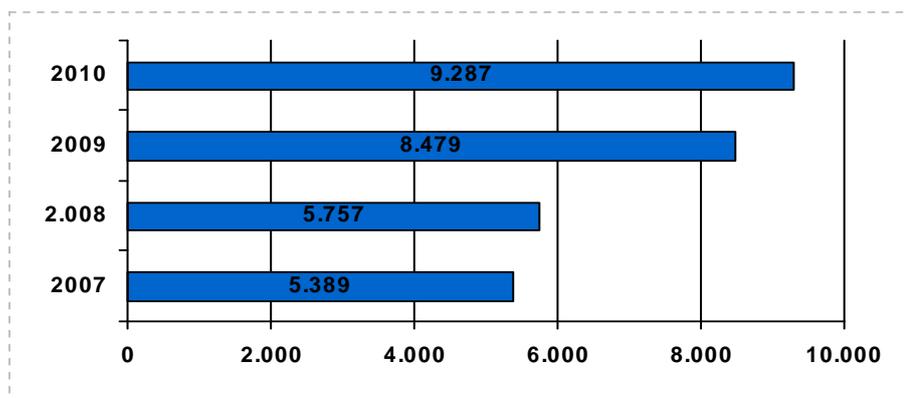
El presupuesto en el año 2010 ha sido de **94.907.54 €**

DATOS DE ATENCIÓN

El servicio de información ha experimentado un crecimiento en el año 2010 en relación al número de personas que han contactado con el servicio, se han producido un total de **9.287 llamadas**, lo que representa un incremento del 9,52% en relación a 2009. De las 9.287 consultas, el 95,66 % han sido realizadas por particulares, personas con discapacidad, familiares o amigos representando 8.844 llamadas, y 443 llamadas han sido realizadas por profesionales representando el 4,34%.

Años--Total de llamadas

AÑO	LLAMADAS/CONSULTAS
2007	5.389
2008	5.757
2009	8.479
2010	9.287



A lo largo de estos años se observa un incremento de llamadas solicitando información y orientación, en el año 2010 se ha incrementado en un 8,70% en relación a los datos de 2009.

Características de los usuarios

USUARIOS	LLAMADAS/CONSULTAS
Personas con discapacidad	7.850
Familiares	701
Otros particulares (amigos, vecinos...)	293
Profesionales	443
TOTAL	9.287

Las personas con discapacidad física contactan directamente con el servicio demandando información y apoyo, representan el 84,52% del total de los usuarios.

Medios por los que se contacta con el servicio:

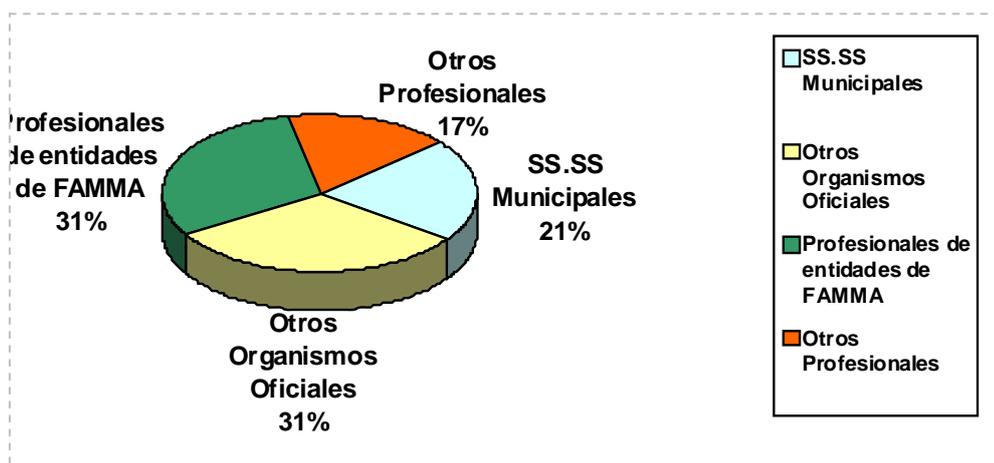
Del total de 9.287 consultas realizadas en 2010, 8.947 de estas se han realizado a través de consultas telefónicas lo que representa el 96,33%, siendo este el medio más frecuente de solicitar información, la atención directa o presencial se ha realizado con 20 personas, se han realizado 208 consultas a través de correos electrónicos y 112 a través de foros.

Las derivaciones realizadas desde los servicios sociales municipales para que las personas con discapacidad contacten con FAMMA han aumentado en un 58,33% en relación a los datos de 2009.

Las personas con discapacidad física y orgánica son los que más utilizan el servicio de información, contactando ellos directamente con los profesionales vía telefónica prioritariamente, esta situación va ligada al perfil de la persona con este tipo de discapacidad que tienen un alto nivel de autonomía en su desenvolvimiento social.

En relación a las llamadas de los profesionales los principales demandantes son:

- Profesionales de Organismos Oficiales 31%,,
- Profesionales de Entidades y Asociaciones integradas en FAMMA 31%.
- Profesionales de Servicios Sociales Municipales 21%.
- Profesionales de diferentes ámbitos. 17%.



Vías de acceso por los que contactan los usuarios con el servicio

VÍAS DE ACCESO	USUARIOS
- Servicios Sociales Municipales:	345
-Otros Organismos Oficiales:	784
- Asociaciones Integradas en FAMMA:	127
- Página web FAMMA:	1.954
- Otros departamentos de FAMMA:	85
- Asociaciones no integradas en FAMMA:	99
- Medios de comunicación y publicaciones:	50
- Amigos, familiares, vecinos:	268
- Repiten contacto con SID de FAMMA:	4.965
- Otros:	167
TOTAL	8.844

El 56,13% de los usuarios que contactan con el servicio son usuarios que repiten contacto, la vía de mayor frecuencia es la página web de FAMMA., seguida de las derivaciones de organismos oficiales; por los servicios sociales municipales acceden el 3,9% de los usuarios, estos datos se mantienen muy similares al año 2009.

Tipo de información solicitada

El servicio de información y orientación ha recibido **10.099 demandas** diferentes de información en las 9.287 consultas atendidas; ya que en una misma consulta se pueden realizar diferentes demandas de información. El 52,52% de las informaciones solicitadas son sobre formación y empleo, en

segundo lugar las informaciones más solicitadas son sobre prestaciones y ayudas, seguidas por las peticiones de información sobre normativa legal y asesoramiento jurídico.

INFORMACIÓN SOLICITADA	NÚMERO
Información General sobre Discapacidad física y orgánica	1.010
Información sobre prestaciones, ayudas y subvenciones	1.054
Información sobre FAMMA y otras asociaciones	108
Formación y empleo	6.142
Ocio y tiempo libre	150
Normativa legal y asesoramiento jurídico	852
Servicios Profesionales especializados de rehabilitación y terapia	33
Residencias y centros de atención especializada	71
Voluntariado	154
Transporte aparcamientos	177
Accesibilidad	205
Educación	15
Respiro familiar	46
Otros	82
TOTAL	10.099

7. CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE MADRID Y LA FEDERACIÓN DE ORGANIZACIONES A FAVOR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL DE MADRID. FEAPS-MADRID. (SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN).

El primer convenio de colaboración entre FEAPS y el Ayuntamiento de Madrid fue en el año 1998. desde entonces y gracias a los buenos resultados obtenidos el convenio se ha ido renovando y ampliando hasta la actualidad.

Definición y objetivos:

El Servicio de Información y Orientación es el instrumento a través del cual familias, personas con discapacidad y profesionales reciben información sobre temas relacionados con la discapacidad intelectual. Además se proporciona asesoramiento sobre los recursos más adecuados a la demanda y forma de acceso.

El objetivo de este servicio es primordialmente que las personas con discapacidad intelectual y sus familias dispongan de un servicio que les informe y oriente a recursos que respondan a sus necesidades concretas. Además de orientar a profesionales que están en contacto con personas con discapacidad intelectual y sus familias para que ellos puedan dar una información y una orientación acorde a sus necesidades.

Este servicio cuenta con profesionales especializados en diferentes disciplinas para dar respuesta a las consultas de forma eficaz. La importante red de centros y servicios, del movimiento asociativo FEAPS supone una garantía y apoyo complementarios para la adecuada orientación, especialmente en las demandas de recursos.

Horario:

El Servicio de Información y Orientación ha tenido un horario de atención de 9:00 horas a 14:30 horas y de 15:30 horas a 18:00 horas de Lunes a Jueves y los viernes de 9:00 a 15:00 horas.

Dada la diversidad de actividades que se engloban dentro del Convenio, ha sido necesario un cuadro de **profesionales interdisciplinar** para atender las consultas:

- Trabajadores Sociales
- Psicólogos
- Administrativos

Además, se ha contado con un Servicio Jurídico desde el que se ha facilitado información y asesoramiento legal a las personas con discapacidad intelectual y a sus familias.

PRESUPUESTO:

El presupuesto para el año 2010 ha sido de **94.907,54 €**

Las consultas se han realizado telefónicamente, por e-mail, por fax y/o presencialmente.

- Servicio de Información telefónica sobre Discapacidad
- Servicio de Información a través de e-mail sobre Discapacidad
- Servicio de Información mediante entrevistas con personas con Discapacidad Intelectual, familiares y profesionales.
- Consultas por fax

DATOS DE ATENCIÓN AÑO 2010

El servicio ha recibido **demandas** de:

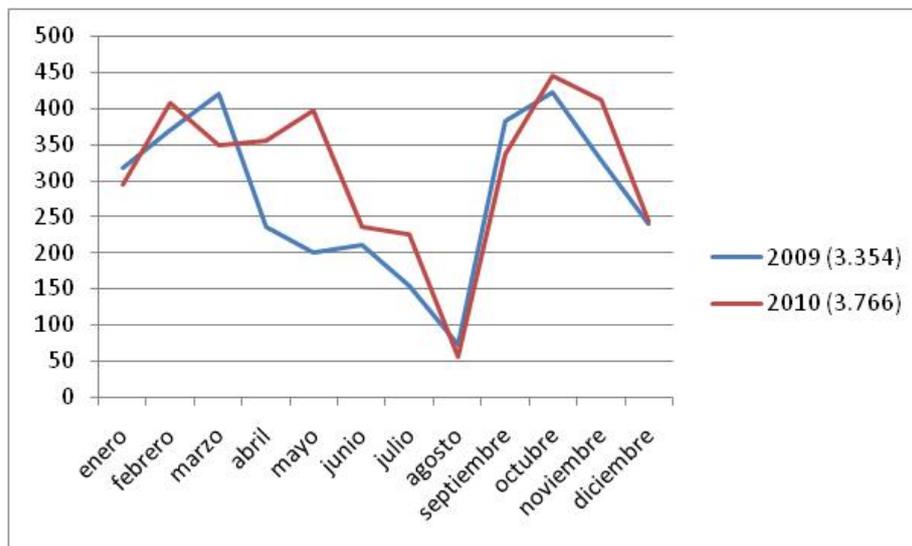
- Personas con discapacidad intelectual
- Familiares
- Profesionales (de entidades federadas, de Servicios Sociales y otros profesionales).
- Otros (voluntarios, estudiantes y personas interesadas).

Personas atendidas

El servicio de información y orientación ha atendido a un total de **3.766** personas a lo largo de todo el año 2010, ha experimentado un incremento del 10,93% con respecto al número de personas atendidas en 2009 que fueron de 3.354.

El 81,62% de las llamadas han sido realizadas por profesionales y el 19,49% por familiares de personas con discapacidad, esto es motivado por la falta de autonomía en el desenvolvimiento social de las personas con discapacidad intelectual, que hace que otras personas de su entorno social busquen la información que ellos necesitan.

Evolución en 2009- 2010 de las consultas que llegan al Servicio de Información y Orientación.:



2010	Familiares	Profesionales	Total de Personas Atendidas
Enero	50	245	294
Febrero	74	332	409
Marzo	73	278	350
Abril	68	288	356
Mayo	81	318	398
Junio	49	189	236
Julio	46	179	225
Agosto	22	34	56
Septiembre	73	265	338
Octubre	68	372	446
Noviembre	79	332	413
Diciembre	51	193	245
Total	734	3.025	3.766

Número de llamadas, seguimientos y demandas

El servicio de información y orientación ha atendido a un total de **3.766 personas**, ha realizado **484 seguimientos** y atendido **4.078 demandas** a lo largo de todo el año 2010.

En una misma llamada, consulta por email o entrevista se realizan en ocasiones varias demandas, de ahí que no coincida el número de llamadas con el número de demandas.

2010	Personas Atendidas	Demandas	Seguimientos
Enero	294	324	24
Febrero	409	450	36
Marzo	350	390	42
Abril	356	419	38
Mayo	398	447	51
Junio	236	271	37
Julio	225	255	36
Agosto	56	69	29
Septiembre	338	377	60
Octubre	446	319	52
Noviembre	413	474	42
Diciembre	245	283	37
Total	3.766	4.078	484

*Una misma persona puede realizar varias demandas.

Medios utilizados para realizar las consultas

Las consultas realizadas al servicio de información y orientación se han realizado mayoritariamente por teléfono en el 76,15% y en segundo lugar a través de correo electrónico con el 19,72%, y en tercer lugar las entrevistas representan el 4,11%.

2010	Emails	Entrevistas	Teléfono	Total
Enero	58	15	221	294
Febrero	102	16	291	409
Marzo	104	14	232	350
Abril	81	14	261	356
Mayo	91	18	289	398
Junio	27	11	198	236
Julio	24	10	191	225
Agosto	4	3	49	56
Septiembre	92	16	230	338
Octubre	93	10	343	446
Noviembre	64	14	335	413
Diciembre	3	14	228	245
TOTALES	743	155	2.868	3.766

Tipo de información solicitada

Del tipo de información solicitada en el servicio de información y orientación han sido significativas la información sobre recursos, con 1.333 demandas, lo que representa el 32,68%, van seguidas en frecuencia por las demandas de información sobre ocio con el 16,08%, y las de formación y gestión del conocimiento y empleo respectivamente.

Información Solicitada	Número
Información general sobre discapacidad	275
Información sobre Recursos	1.333
Apoyo a la familia y a la persona con discapacidad	128
Formación y Gestión del Conocimiento	575
Ocio	656
Empleo	538
Servicios Profesionales especializados	147
Desventaja Social	103
Voluntariado	42
Comunicaciones	194
Calidad	37
Otros	50
TOTAL	4.078

8. PROGRAMAS DE RESPIRO FAMILIAR.

Los Programas de Respiro Familiar constituyen una importante iniciativa que complementa y apoya las actuaciones asistenciales dirigidas a la atención de las Personas con Discapacidad. Estos Programas permiten que las familias cuidadoras cuenten con un espacio personal de desarrollo y descanso que les posibilita mantener la carga que supone el cuidado de una persona con discapacidad.

Las familias que tienen una persona con discapacidad en su seno, tienen las mismas necesidades que el resto de las familias y otras añadidas debido a los cuidados y atención que la persona con discapacidad precisa.

Teniendo en cuenta la anterior consideración podemos establecer que la misión de los servicios de respiro es la de “apoyar de forma temporal a la familia en la atención a la persona con discapacidad, ofreciendo la oportunidad de desarrollar una vida familiar y social satisfactoria”.

Objetivos Generales:

Los objetivos generales que se pretenden conseguir a través de los servicios de respiro son:

- Prestar servicios de atención temporal a personas con discapacidad, con el fin de reducir el estrés familiar.
- Favorecer dinámicas familiares y de pareja normalizadas - de relación, de ocio, etc,...dado que la atención intensiva al miembro con discapacidad dificulta en ocasiones dicha normalización.
- Favorecer la satisfactoria permanencia en el entorno familiar natural de la persona con discapacidad, evitando su inclusión en programas menos normalizados y de mayor coste social y económico.
- Evitar el desarraigo y deterioro de las familias que tengan una persona con discapacidad en su seno.
- Prevenir o paliar situaciones de crisis personal y/o familiar

En definitiva los servicios de respiro contribuyen a facilitar y aumentar la calidad de vida tanto de las personas con discapacidad como de sus familiares.

Para el desarrollo de estos programas el Ayuntamiento de Madrid ha firmado tres **Convenios de colaboración desde el año 2005 y que actualmente continúan en vigor, con las siguientes entidades:**

- Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid FAMMA-COCEMFE Madrid.
- Federación de Organizaciones a favor de Personas con Discapacidad Intelectual FEAPS Madrid.
- Asociación de Daño Cerebral Sobrevenido de Madrid- **APANEFA.**

PRESUPUESTO:

El presupuesto del año 2010 para estos tres convenios ha sido de **250.000 euros.**

Las actividades de respiro familiar se realizan a través de apoyos puntuales en el domicilio, estancias residenciales, actividades grupales de ocio y entretenimiento dirigidas a las personas discapacitadas. Son servicios puntuales, de atención temporal y se llevan a cabo a través de la red de recursos de las diferentes entidades que integran las Federaciones mencionadas, así como los propios recursos de los que estas disponen para el desarrollo de los programas de respiro familiar.

En el año 2010 se han ofrecido las siguientes **modalidades de respiro**:

- Estancias, salidas y excursiones. Esta modalidad se define como la prestación del servicio de respiro en un centro residencial, y a través de salidas y excursiones, en el que la persona con discapacidad intelectual recibe los apoyos necesarios.
- Apoyos puntuales por horas y acompañamientos. Esta modalidad se define como la prestación del servicio de respiro en el propio domicilio familiar. El profesional se desplaza al domicilio para atender a la persona con discapacidad intelectual mientras sus familiares realizan gestiones, acuden a eventos, disfrutan de su tiempo de ocio, etc. La totalidad del servicio no tiene que darse obligatoriamente dentro del domicilio familiar. El profesional y la propia persona con discapacidad acuerdan las actividades que desea realizar.

Las vías de acceso son: a través de las propias Entidades con las que están suscritos los Convenios de colaboración, las demandas se pueden realizar directamente por las personas con discapacidad y/o sus familiares o a través de Servicios Sociales Municipales .

8.1 ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADAS A TRAVÉS DE FAMMA-COCEMFE MADRID.

Un total de **550** usuarios con discapacidad física y orgánica y sus correspondientes familias se han beneficiado durante este año 2010 del programa de respiro familiar, lo que representa un incremento del 15,82 % del total de las personas atendidas en el año 2009, que fueron 463.

Requisitos para acceder al programa: ser persona con discapacidad física menor de 65 años empadronada en el municipio de Madrid.

Las entidades integradas en FAMMA que han participado en el desarrollo del programa de respiro son :

- Asociación de Alumnos Minusválidos / APAM
- Asociación de Esclerosis Múltiple de Madrid / ADEMM
- Asociación Madrileña para la Lucha Contra las Enfermedades Renales / ALCER
- Asociación Infantil Oncológica de la Comunidad de Madrid / ASION
- Asociación Madrileña contra la Fibrosis Quística / AMCFQ
- Asociación Madrileña de Ataxias / AMA

PRESUPUESTO:

El presupuesto para el año 2010 ha sido de **112.500 €**

ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL AÑO 2010
Actividades fuera de los domicilios

ACTIVIDAD	LUGAR	FECHA	DURACIÓN (horas)	USUARIOS (Directos)	Nº BENEFICIARIOS (Indirectos)
Excursiones	San Lorenzo del Escorial	16/10/2010	297 h	27	81
	Musical Disney On Ice	06/03/2010	63h	21	45
	Telefónica Arena Madrid	11/04/2010	35h	14	28
	Esc. Nac. de Protección Civil	24/04/2010	67,5h	15	27
	Faunia	25/09/2010	169h	26	41
	Jardín Botánico	23/10/2010	27,5h	11	16
	Palacio Real	03/11/2010	10,5h	7	16
	Teatro La Latina	27/11/2010	44h	22	27
	Acto Día Internacional Discap.	02/12/2010	10,5h	7	9
	Monólogo	11/12/2010	34,5h	23	31
	Circo Price	28/12/2010	50h	25	40
Salidas Culturales	“La Casa Encendida”	14/04/2010	24,5 h	7	15
	“Museo Thyssen-Bornemisza”	02/06/2010	21h	6	13
	“Fundación Mapfre”	23/06/2010	10,5 h	3	4
	“Salida Cultural”	30/06/2010	17,5 h	5	11
	“Círculo de Bellas Artes”	08/07/2010	21h	6	14
	“Exposición Tutankamon”	22/09/2010	21 h	6	14
	“Caixa Forum”	14/10/2010	14h	4	12
	“Estación de Chamberí”	04/11/2010	32 h	8	19
	“Museo del Prado”	23/12/2010	28 h	8	15
	Exposición Mundo Jurásico	13/03/2010	57 h	19	43
	Visita 100 años Gran Vía	08/05/2010	42,5h	17	28
	Alcalá de Henares	13/11/2010	128h	16	20

Actividades fuera de los domicilio (continuación)

ACTIVIDAD	LUGAR	FECHA	DURACIÓN (horas)	USUARIOS (Directos)	Nº BENEFICIARIOS (Indirectos)
Salidas fin de semana	Teruel	11/06/2010	588,5h	11	28
	Teruel	08/10/2010	409,5 h	7	12
	Zaragoza	Del 12 al 14 de nov.	1.152 h	16	45
Jornadas de Convivencia	Madrid	18/12/2010	160 h	40	80
Jornadas de Convivencia	Madrid	11/12/2010	250 h	50	150
Cuidado por horas y Canguro	Residencia temporal	Del 1 de enero al 15 de oct.	732 h	68	390
Apoyo en los controles	Hospitales		884 h	19	40
TOTAL	30 actividades		5.401,5h	514	1.314

*Nº BENEFICIARIOS INDIRECTOS: El nº marcado se refiere al nº de componentes de la unidad familiar

Actividades en los domicilios

	NÚMERO DE USUARIOS (Directos)	NÚMERO HORAS DE CUIDADOS PRESTADOS	NÚMERO DE BENEFICIARIOS (Indirectos)
	36	5.551,5h	88
TOTAL	36	5.551,5h	88

*Nº BENEFICIARIOS INDIRECTOS: El nº marcado se refiere al nº de componentes de la unidad familiar

8.2 ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADO A TRAVÉS DE FEAPS-MADRID.

Un total de **1.012 usuarios con discapacidad intelectual**, y sus correspondientes familias se han beneficiado durante el año 2010 del programa de respiro familiar, lo que representa un incremento del 10,18% en relación a los datos de 2009 que fueron 909 usuarios con discapacidad atendidos.

Requisitos para acceder al programa

Familias y/o tutores principales que tengan a su cargo personas con discapacidad intelectual que estén empadronadas en el municipio de Madrid.

Tipología de usuarios

Personas con discapacidad intelectual con certificado de minusvalía superior o igual al 33%, de cualquier edad, que residan en el municipio de Madrid. Se ha atendido a personas de todas las edades aunque la mayoría han sido personas con discapacidad intelectual en edad adulta con necesidades de apoyo extenso o generalizado.

Entidades pertenecientes a FEAPS que han participado en el desarrollo del programa de respiro familiar:

Las Entidades que han desarrollado el programa han sido:

ADISLI, AFANDICE, AFANIAS, AMIFP, ASPACEN, AZABACHE, CASA SANTA TERESA, CEPRI, FUNDACION ADEMO, FUNDACION INSTITUTO SAN JOSE, FUNDACION JUAN XXIII, FUNDACION SINDROME DE DOWN, FUNDACION CARLOS MARTIN, MANOS TENDIDAS, APA MARIA CORREDENTORA, PAUTA, SAN FEDERICO, AFADE, ARAYA, FUNDACION APROCOR Y FUNDACION CHH.

ACTIVIDADES REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2010

Actividades fuera de los domicilios

ACTIVIDAD	LUGAR	FECHA	DURACIÓN (horas)	USUARIOS (Directos)	Nº BENEFICIARIOS (Indirectos)
EXCURSIONES	Segovia	11 diciembre	5	31	62
	Toledo	4 diciembre	6	34	68
	Arganda del Rey	27 noviembre	6	42	84
	Villanueva de perales	13 noviembre	5	28	11
SALIDAS CULTURALES	Aranjuez	24 abril	7	5	10
	Madrid	2 julio	5	9	18
	Parque de Europa	30 septiembre	5	30	60
	Micropolix	25 noviembre	5	32	64
	IMAX	6 octubre	4	25	50
	Teatro Infanta Isabel	19 octubre	2	14	23
	Teatro Lara	24 octubre	2	21	38
	Teatro Galileo	6 noviembre	2	25	43
	Madrid	24 abril	1	9	8
	Madrid	10 diciembre	2	13	19

Actividades fuera de los domicilios (continuación)

ACTIVIDAD	LUGAR	FECHA	DURACIÓN (horas)	USUARIOS (Directos)	Nº BENEFICIARIOS (Indirectos)	
SALIDAS FIN DE SEMANA	Segovia	26, 27 y 28 noviembre	47	23	46	
	Fuentidueña del Tajo	22 y 23 abril	48	1	2	
	Cinchón	9,10 y 11 de abril	72	13	34	
	Los Abedules	24, 25 y 26 septiembre	72	5	14	
	Granja escuela LaUniversal	21, 22 y 23 abril	72	3	6	
	Albergue Extremaventura	28, 29 y 30 mayo	72	15	30	
	Avila	18, 19 y 20 junio	72	5	10	
	Avila	21, 22 y 23 mayo	72	18	36	
	Rascafría	11, 12, 13 y 14 mayo	96	7	14	
SALIDAS FIN DE SEMANA	Aranjuez	11, 12 y 13 junio	72	6	12	
	Alcala de Henares	12, 13 y 14 marzo	72	22	44	
	Brunete	19,20 y 21 noviembre	72	18	36	
	Segovia	12,13 y 14 noviembre	49	9	18	
	Calaberche	20 y 21 noviembre	48	8	15	
	Calaberche	27 y 28 noviembre	48	8	15	
CAMPAMENTOS / VACACIONES	Madrid	1 al 30 agosto	360	1	2	
	Madrid	23 al 30 diciembre	25	10	30	
	Calaberche	26 al 30 diciembre	120	5	17	
	Avila	17, 18, 19 20 mayo	96	6	12	
	Asturias	1 al 15 agosto	360	5	13	
	Segovia	1 al 30 agosto	720	1	1	
	Segovia	28, 29, 30 y 31 enero	103	10	21	
	El Escorial	28, 29, 30 y 31 enero	103	11	21	
	Talavera de la Reina	28, 29, 30 y 31 enero	103	10	21	
	Cercedilla	28, 29, 30 y 31 enero	103	10	21	
	Cádiz	1 al 9 julio	216	1	2	
	Madrid	16 al 30 julio	120	1	2	
	Galapagar	16 al 29 agosto	312	1	2	
	Islantilla	16 al 21 mayo	144	4	9	
	Madrid	28 junio al 31 julio	175	15	30	
	Cercedilla	12 al 18 julio	144	10	20	
	Cercedilla	19 al 25 julio	144	10	20	
	Gandia	9 al 14 mayo	144	13	26	
	Orense	26 julio al 1 agosto	144	13	39	

Actividades fuera de los domicilios (continuación)

APOYOS PUNTUALES POR HORAS	Fundacion Aprocor	20 junio	3	2	2
	Fundación Aprocor	4 octubre	4	9	16
	Fundacion Aprocor	17 noviembre	3	3	5
	Fundacion Aprocor	29 noviembre	3	11	2
	Fundacion Síndrome Down	28 junio	4	80	160
	Fundacion Ademo	14 abril	2	9	14
	Fundacion Ademo	25 febrero	3	3	3
	Fundacion Ademo	1 junio	2	6	12
	Fundacion Ademo	6 mayo	3,50	3	3
	Fundacion Ademo	16 junio	2,50	5	8
	Fundacion Ademo	19 mayo	2,50	5	8
	Fundacion Ademo	18 mayo	2,50	5	5
	Fundacion Ademo	8 julio	2	1	1
	Fundacion Ademo	2 junio	3	8	12
	Fundacion Ademo	21 septiembre	2	5	5
	Fundacion Ademo	14 octubre	2	3	3
	Fundacion Ademo	17 y 24 noviembre	4	6	7
	Fundacion Ademo	9 y 14 noviembre	8	4	4
Fundacion Ademo	15 diciembre	2	18	36	
Fundacion Ademo	3 noviembre	2	6	9	
ESTANCIAS EN ALOJAMIENTO ESPECIALIZADO	Afanas	11,12,13,14,15,16,17 de enero	144	1	2
	Afanas	15,16,17,18,19,20,21 de febrero	144	1	2
	Afanas	8,9,10,11,12,13,14 de marzo	144	1	2
	Afanas	19,20,21,22,23,24,25 de abril	144	1	2
	Afanas	10,11,12,13,14,15,16 de mayo	144	1	2
	Afanas	14,15,16,17,18,19,20 de junio	168	1	2
	Afanas	12,13,14,15,16,17,18 de julio	168	1	2
	Afanas	16,17,18,19,20,21,22 de agosto	168	1	2
	Afanas	13,14,15,16,17,18,19 de septiembre	168	1	2
	Afanas	11,12,13,14,15,16,17 de octubre	168	1	2
	Amifp	7 al 15 agosto	192	1	2
	Residencia Fray Luis de Leon	9,10,11 abril	72	2	4
	Fundacion Gil Gayarre	7,8,9 de mayo	72	2	4
	Fundacion Gil Gayarre	21,22,23 de mayo	72	4	8
	Fundacion Gil Gayarre	16,17,18 de abril	72	3	6
	Fundacion Gil Gayarre	12,13,14 de marzo	72	3	6
	Fundacion Gil Gayarre	26,27,28 de febrero	72	1	2
	Fundacion Gil Gayarre	12,13,14 de febrero	72	1	2

Actividades fuera de los domicilios (continuación)

ESTANCIAS EN ALOJAMIENTO ESPECIALIZADO	Fundacion Gil Gayarre	18,19,20,21 de marzo	96	2	4
	Fundacion Gil Gayarre	11,12, 13 junio	72	2	4
	Fundacion Gil Gayarre	23,24,25 de abril	72	3	6
	Fundacion Gil Gayarre	del 8 al 12 de octubre	96	2	4
	Fundacion Gil Gayarre	1,2,3 de octubre	72	3	6
	Fundacion Gil Gayarre	del 12 al 14 de noviembre	72	2	4
	Fundacion Gil Gayarre	del 19 al 21 de noviembre	72	2	4
	Fundacion Gil Gayarre	del 3 al 8 de diciembre	120	2	4
	Fundacion Gil Gayarre	del 3 al 8 de diciembre	120	1	2
	Fundacion Gil Gayarre	17,18,19 de diciembre	72	1	2
	Fundacion Ademo	4 y 5 de diciembre	48	3	3
	Fundacion Ademo	27, 28 de diciembre	48	3	5
	Fundacion Instituto San Jose	1,2,3 de abril	48	1	2
	Fundacion Instituto San Jose	18,19 de julio	48	1	2
ESTANCIAS EN ALOJAMIENTO ESPECIALIZADO	Fundacion Instituto San Jose	30 de julio, 1 de agosto	72	1	2
		del 2 al 5 de agosto	72	1	2
	Fundacion Instituto San Jose	del 1 al 10 de septiembre	240	1	2
	Fundacion Instituto San Jose	18,19,20 de junio	72	1	2
	Fundacion Instituto San Jose	8,9,10,11,12 de octubre	96	1	2
	Fundacion Instituto San Jose	10,11,12 de diciembre	72	1	2
	Fundacion Instituto San Jose	3,4,5,6 de diciembre	96	1	2
	Fundacion Instituto San Jose	12,13,14 de diciembre	72	1	2
	Fundacion Instituto San Jose	3,4,5,6 de diciembre	96	1	2
	Fundacion Instituto San Jose	3,4,5,6,7,8 de diciembre	144	1	2
	Fundacion Instituto San Jose	del 9 al 11 de agosto	72	1	2
	Fundacion Instituto San Jose	del 22 al 30 de septiembre	192	1	2
	Fundacion Instituto San Jose	del 26 al 31 de marzo	120	1	2
	Fundacion Instituto San Jose	del 25 al 30 de agosto	120	1	2
Fundacion Aprocor	19 de noviembre	1	2	4	
Fundacion Aprocor	27,28,29 de noviembre	72	1	2	
TOTAL			9.658	*879	1.654

¹ESTANCIAS EN ALOJAMIENTOS ESPECIALIZADOS: Se han ofrecido diferentes modalidades de estancias (de 1 a 3 días, de 4 a 7 días y de 8 a 15 días) en función de las necesidades de los demandantes.

*Nº BENEFICIARIOS INDIRECTOS: El nº marcado se refiere al nº de componentes de la unidad familiar

Actividades en los domicilios

ACTIVIDAD	LUGAR	FECHA	DURACIÓN	USUARIOS (Directos)	Nº BENEFICIARIOS (Indirectos)
APOYOS POR HORAS INDIVIDUALES	Apa Maria Corredentora	Noviembre	14	2	4
	Apa Maria Corredentora	Diciembre	42	2	4
	Fundacion Ademo	Marzo	3,50	1	2
	Fundacion Ademo	Octubre	10	1	1
	Fundacion Ademo	Noviembre	17,6	3	5
	Fundacion Ademo	Diciembre	54,6	8	10
	Amifp	Enero	12	4	8
	Amifp	Febrero	12,50	3	6
	Amifp	Marzo	3,50	1	2
	Amifp	Abril	14,50	3	6
	Amifp	Mayo	13	5	8
	Amifp	Junio	50,25	11	15
	Amifp	Agosto	9,50	1	2
	Amifp	Septiembre	18	4	5
	Amifp	Octubre	57	8	9
	Amifp	Diciembre	16	2	1
	Afandice	Diciembre	53	3	5
	San Federico	Julio	108,15	11	24
	San Federico	Agosto	108	14	32
	San Federico	Septiembre	238	29	69
San Federico	Octubre	119	16	32	
ACOMPañAMIENTOS	Fundación Aprocór	Febrero, abril, mayo y junio	121	1	3
TOTAL			1.095,10	133	253

*Nº BENEFICIARIOS INDIRECTOS: El nº marcado se refiere al nº de componentes de la unidad familiar.

PRESUPUESTO:

El presupuesto para el año 2010 ha sido **de 112.500 €**

8.3 ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR DESARROLLADAS A TRAVÉS DE APANEFA.

Se han beneficiado de las actividades del programa de respiro familiar durante el año 2010 un total de **23 personas afectadas de daño cerebral sobrevenido** y sus respectivas familias, esta cifra se mantiene estable en relación al año 2009.

REQUISITOS PARA ACCEDER AL PROGRAMA

- Personas afectadas por un Daño Cerebral Sobrevenido. Las causas de la lesión pueden ser: traumatismos craneoencefálicos, accidentes cerebrovasculares, tumores cerebrales, procesos infecciosos, lesiones postquirúrgicas, etc.
- Edades comprendidas entre los 15 y 75 años de edad.
- En fase aguda menos de 18 meses de evolución desde que se produjo la lesión.
- En fase crónica, más de 18 meses de evolución desde que se produjo la lesión
- Familias con un miembro afectado de Daño Cerebral Sobrevenido

PRESUPUESTO:

La dotación presupuestaria para el año 2010 ha sido de **25.000 euros**.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Actividades fuera de los domicilios

Actividad	Lugar	Fecha	Duración	Usuarios	Beneficiarios
Campamentos / Vacaciones	Gandia/Valencia	1al 13/08/10	13 días	12	36
TOTAL				12	36

*Beneficiarios: total de miembros de la unidad familiar

Actividades dentro del domicilio

	Usuarios	Número horas	Beneficiarios
	11	1.950	33
TOTAL	11	1.950	33

Tipología de los usuarios:

Edad	Hombre	Mujer	% Grado discapacidad
20 - 30 años	6	4	86 a 98
31 - 40 años	2	2	75 a 93
41 - 50 años	3	1	75 a 85
51 - 60 años	3	1	83 a 90
61 - 70 años	0	1	88
71 - 80 años	0	0	95
TOTAL	14	9	23

De las personas atendidas el mayor porcentaje es de personas jóvenes en edades de entre 20 a 30 años, de género hombre y con grado de discapacidad del 86 a 98%.

DATOS TOTALES DE LAS ACTIVIDADES DE RESPIRO FAMILIAR

En los programas de respiro familiar se han atendido a lo largo del año 2010 a un **total de 1.585 usuarios** con discapacidad y sus respectivas familias, lo que representa un 28,26% de incremento con respecto a los datos de 2009, y se han beneficiado indirectamente del servicio un total de **3.332 beneficiarios**, que son los miembros de las unidades familiares de las personas con discapacidad atendidas.

Se han llevado a cabo diferentes **actividades y modalidades** de respiro familiar a través de las tres Entidades sociales con las que se mantienen suscritos los respectivos Convenios de colaboración. Se han realizado un total de **148** actividades fuera de los domicilios lo que representa un incremento de 27,70% respecto al año 2009 que fueron 107 las actividades realizadas. Las actividades se han distribuido en un total de **55** salidas y excursiones, **20** campamentos vacacionales, **48** estancias en alojamientos especializados, y **25** apoyos puntuales por horas fuera del domicilio, en las que han participado un total de **1.405** usuarios con discapacidad y **2.980** beneficiarios indirectos, con una duración total de **10.753 horas**.

En la actividad realizada en los domicilios se han realizado un total de **8.596 horas** de apoyos puntuales a **180** personas con discapacidad y **352** beneficiarios, lo que equivale a una ratio de atención de 3,98h mes por usuario.

Resumen de usuarios atendidos en programas Respiro familiar.

Entidades	Usuarios actividades fuera del domicilio	Usuarios atendidos en el domicilio	Totales
FAMMA	514	36	550
FEAPS	879	133	1.012
APANEFA	12	11	23
Totales	1.405	180	1.585

9. PROGRAMA DE APOYO A LA INICIATIVA SOCIAL: SUBVENCIONES.

A través de la convocatoria general anual de subvenciones se apoya la labor de las entidades sociales sin ánimo de lucro que realizan proyectos que contribuyen a la mejor atención de las personas con discapacidad.

Con fecha 22 de diciembre de 2010 se publica la convocatoria pública de subvenciones 2010-2011, a entidades e instituciones de carácter social sin ánimo de lucro que desarrollen proyectos que complementen las actuaciones de la Dirección General de Servicios Sociales y Atención a la Dependencia, aprobada por Decreto de la Delegada del Área de Gobierno de Familia y Servicios Sociales de fecha 15 de diciembre de 2010, entre los proyectos subvencionables se encuentran los proyectos de atención a personas con discapacidad. El importe total destinado al programa Servicios Sociales es de 485.144 €, y el plazo de ejecución de los proyectos subvencionados será de dos años, comprendidos entre el 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2011.

10. CONSEJO MUNICIPAL DE DISCAPACIDAD

Es un órgano de participación ciudadana de carácter consultivo, que se para las mismas, a través de la puesta en común de las nuevas necesidades que las diversas discapacidades presentan y de las actuaciones que es preciso promover para satisfacerlas. Asimismo, gracias al Consejo, se ha potenciado la coordinación entre las diferentes instituciones o entidades públicas o privadas cuyas actuaciones inciden, en el ámbito de nuestra ciudad, en el bienestar y la calidad de vida de las personas con discapacidad, y se ha ofrecido a las personas con discapacidad un espacio de participación en la planificación y diseño de estas actuaciones, así como un medio útil para canalizar sus demandas y para fomentar la aplicación de políticas integrales y transversales encaminadas al reconocimiento y a la defensa de sus derechos.

A lo largo del año 2010 se han mantenido **dos sesiones plenarias** del **Consejo**, y el **grupo de trabajo**, en el que participan las 10 entidades representantes de las personas con discapacidad que integran el Consejo, ha realizado **cinco sesiones** cuyo contenido ha estado centrado en el análisis de las actuaciones necesarias para incrementar la accesibilidad, los recursos deportivos, la formación y la empleabilidad, y los recursos de apoyo a la escolarización.