



JORNADAS SOBRE ATENCIÓN EN CRISIS Y CONFLICTOS FAMILIARES

DESDE LOS CENTROS DE APOYO A LAS FAMILIAS (CAF) DEL AYUNTAMIENTO DE MADRID

**LOS CENTROS DE APOYO A LAS FAMILIAS (CAF).
ATENCIÓN A DIVERSAS SITUACIONES DE DIFICULTAD
FAMILIAR**

M^a Rosario Sanz Cuesta
Psicóloga. Jefa del Departamento de
Familia.
Dirección General de Familia, Infancia,
Educación y Juventud



ESTRUCTURA DE LA PONENCIA

- Ciudad de Madrid: algunos datos de población
- Necesidades de los ciudadanos = recursos de apoyo = coordinación de la atención
- Centros de Apoyo a Familias (CAF)
 - Breve presentación: definición y servicios que prestan
 - Principales datos de atención
 - Perfil de personas atendidas
 - Principales demandas atendidas
 - Algunas conclusiones



Ciudad de Madrid: datos de población

Habitantes (Padrón Municipal a 1 enero 2014)

3.176.508 población total.....(menos 93.353 desde 2010)

507.784 menores de 18 años (16%)..... (menos 13.055 desde 2010)

Tendencia = envejecimiento de la población

- Aumenta el número de personas de 35 años y más hasta situarse en un 64%
- Disminuye el número de personas de 0 a 34 hasta situarse en un 36%:

- 0 a 19 años 17,5%
- 20 a 34 años 18,5%

Hogares (Censo 2011)

- 1.320.000 hogares
- tamaño medio hogar 2,6
- unipersonales 29%
- monoparentales 10% (con menores de 25 años: 4,5%)
- pareja con hijos 28%
- pareja sin hijos 20%

Aumento de hogares superior al crecimiento de la población (Censo 2001-2011:
+22% hogares y +10% población)



Respuesta del Ayuntamiento de Madrid a necesidades de los ciudadanos y de las familias

Situaciones y necesidades específicas

Diversos recursos municipales para familias y menores, en función de situaciones y necesidades específicas: Centros de Servicios Sociales, Centros de Atención a la Infancia, Puntos de Encuentro Familiar, Servicio de Educación Social, Servicio de Ayuda a Domicilio, Centros Municipales de Salud, proyectos con adolescentes (apoyo personal e inserción sociolaboral), con mayores, de igualdad, para adicciones, etc. y servicios específicos de los Centros de Apoyo a las Familias.

Situaciones comunes, dificultades y malestares cotidianos

Importancia de dar respuesta también a situaciones de la vida cotidiana: momentos vitales que producen dificultad por el cambio, crisis y conflictos, orientación para la convivencia... todos ellos comunes a la mayoría de las personas y de las familias = necesidad de dar respuesta universal, integral, cualificada y de fácil acceso = **Centros de Apoyo a las Familias (CAF)**



Importancia del trabajo coordinado para el apoyo integral a las familias

Tradición en el Ayuntamiento de Madrid de coordinación de la atención a menores y familias:

- Equipos de Trabajo con Menores y Familias (ETMF) desde 1996
- Consejos de atención a la infancia y la adolescencia, Ley 1/1999 Comunidad de Madrid:
 - Consejo de Área de la Ciudad de Madrid
 - Consejos Locales
 - Comisión de Apoyo Familiar
- Otros espacios sectoriales de coordinación



CENTROS DE APOYO A LAS FAMILIAS (CAF)

- Red municipal de apoyo creada en 2004 = décimo aniversario
- Red pública más extensa y con mayor cobertura de diversas necesidades familiares
- Multiservicios: permite ayudar a las familias en distintos aspectos, dificultades y circunstancias: posible atención en distintos servicios del CAF, simultánea o progresiva.
- Servicios novedosos y necesarios, no cubiertos por otros dispositivos públicos: entre otros, mediación familiar, atención a violencia intrafamiliar, etc
- Fomento de la capacitación de las familias y el trabajo comunitario
- Integrados por servicios de prevención y de atención
- Acceso directo, universal y gratuito

Permiten acompañar a las familias en la búsqueda de soluciones a su malestar o prevenirlo



CENTROS DE APOYO A LAS FAMILIAS (CAF)

Qué son los CAF

Dispositivos municipales especializados, que ofrecen apoyo a las familias, para ayudarles a llevar a cabo sus funciones parentales y afrontar las dificultades que surgen en el desempeño de las mismas, y para la atención y prevención de conflictos en el ámbito familiar

A quienes se dirigen

A todas las familias de la ciudad de Madrid, independientemente de sus características y situación, así como a parejas en proyecto de constitución de nuevas familias

También realizan orientación y formación a profesionales que trabajan con familias



CENTROS DE APOYO A LAS FAMILIAS (CAF)

Quienes forman los equipos

Equipos interdisciplinares expertos en intervención familiar: psicólogos, abogados, trabajadores sociales, mediadores y personal administrativo

Cómo se accede

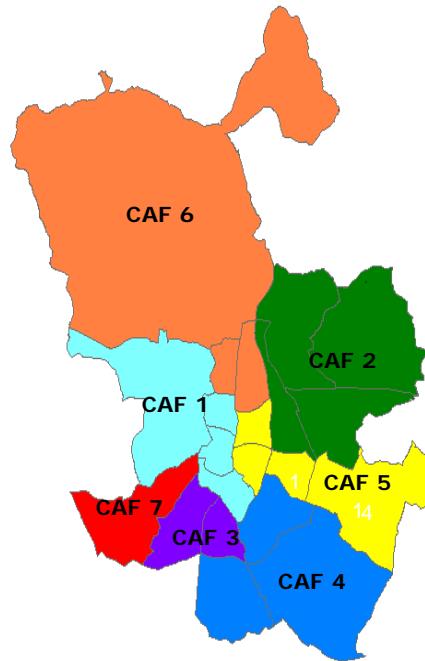
El acceso a los CAF puede ser directo, sin precisar derivación por otros recursos, previa petición de cita (presencial, telefónica o por correo electrónico)

Qué horario tienen

De lunes a viernes, en horario de mañana y tarde: de 10 a 14 horas y de 16 a 20,30 horas (información y atención telefónica hasta las 18,30 horas)



CENTROS DE APOYO A LAS FAMILIAS (CAF)



CAF	DISTRITO
CAF 1	Centro, Arganzuela, Chamberí, Moncloa-Aravaca.
CAF 2	Ciudad Lineal, Hortaleza, San Blas, Barajas.
CAF 3	Carabanchel, Usera.
CAF 4	Puente Vallecas, Villa de Vallecas, Villaverde.
CAF 5	Salamanca, Retiro Vicálvaro Moratalaz.
CAF 6	Tetuán, Fuencarral El Pardo, Chamartín.
CAF 7	Latina



Necesidades de las familias a las que responden los CAF

- Información sobre recursos y/o asuntos relacionados con la familia
- Orientación social, jurídica y psicológica
- Intervención en situaciones de:
 - Cambios y crisis evolutivas de la vida familiar
 - Dificultad o conflictos en las relaciones familiares
 - Agresividad o violencia en la familia
- Intercambio de experiencias y formación
- Integración en la red social



Servicios que presta el CAF

1. **Información a familias y profesionales:** sobre el CAF u otros recursos para familias
2. **Orientación social:** evaluación, atención social y/o derivación a servicios internos o externos
3. **Asesoramiento jurídico en materia de familia:** información y orientación desde un punto de vista legal en asuntos relacionados con la familia (disolución del régimen económico matrimonial, herencias, filiación, divorcio/ruptura de pareja, etc.)
4. **Atención psicológica ante las dificultades en el ámbito de las relaciones familiares:** orientación e intervención familiar, en función de la problemática presentada



Servicios que presta el CAF

5. **Atención y prevención de las relaciones de violencia en el ámbito familiar:** intervención dirigida a todos los miembros de la familia que sufren o ejercen la violencia, con la finalidad de reducirla y prevenir violencias futuras. Coordinación con recursos específicos
6. **Mediación familiar:** apoyo profesional para ayudar a afrontar y gestionar situaciones de conflicto, promoviendo acuerdos consensuados (ruptura de pareja, discrepancias intergeneracionales, cuidado de mayores o dependientes, etc.) Acceso directo o a través de los Juzgados de Familia. Mediadores en CAF: psicólogos y abogados
7. **Espacio de relación para familias con niños de 0 a 3 años:** grupos de padres e hijos en los que, a través del juego y la información, se favorece la vinculación y la detección precoz de dificultades, el intercambio de experiencias y la creación de redes entre las familias



Servicios que presta el CAF

8. **Formación a familias:** actividades de reflexión y formativas, programadas en función de necesidades detectadas en las familias que acuden y de demandas concretas de otros recursos, con la finalidad de promover la convivencia familiar. También se realiza formación a profesionales.
9. **Participación Comunitaria:** el CAF promueve la coordinación con la red social, así como la participación de las familias en actividades comunitarias, tanto organizadas por el CAF como por otras entidades sociales
10. **Bancos del Tiempo:** el CAF oferta crear redes de ayuda mutua entre ciudadanos, de intercambio de servicios, cuya unidad de valor es la hora. Pone en valor las capacidades de las personas

10 años de CAF: familias atendidas

AÑO	CAF activos	Familias distintas atendidas
2004	3	318
2005	6	3.553
2006	6	6.316
2007	6	9.042
2008	6	9.357
2009	6	11.948
2010	7	16.385
2011	7	19.714
2012	7	22.218
2013	7	25.412



CAF Datos de atención por Servicio en 2013

	Familias	% *
ATENCIÓN FAMILIAR	9.801	32,19
Orientación social	1.467	4,82
Orientación jurídica	2.169	7,12
Atención psicológica	4.743	15,58
Atención Violencia Familiar	921	3,02
Programa 0-3	501	1,65
MEDIACIÓN FAMILIAR	801	2,63
Procedencia directa	692	2,27
Procedencia judicial	109	0,36
FORMACIÓN	5.666	18,61
PARTICIPACIÓN SOCIAL	14.179	46,57
Información	5.519	18,13
Participación Comunitaria	7.473	24,54
Bancos del tiempo	1.187	3,90

* % sobre el total de las familias atendidas en los distintos servicios



El CAF como multiservicio

- Para atender diversas situaciones familiares
- Derivaciones internas, coordinación y atención simultánea o progresiva en distintos servicios del CAF
- Permite ayudar a la familia como un sistema, contemplar interacciones entre sus miembros y con el entorno

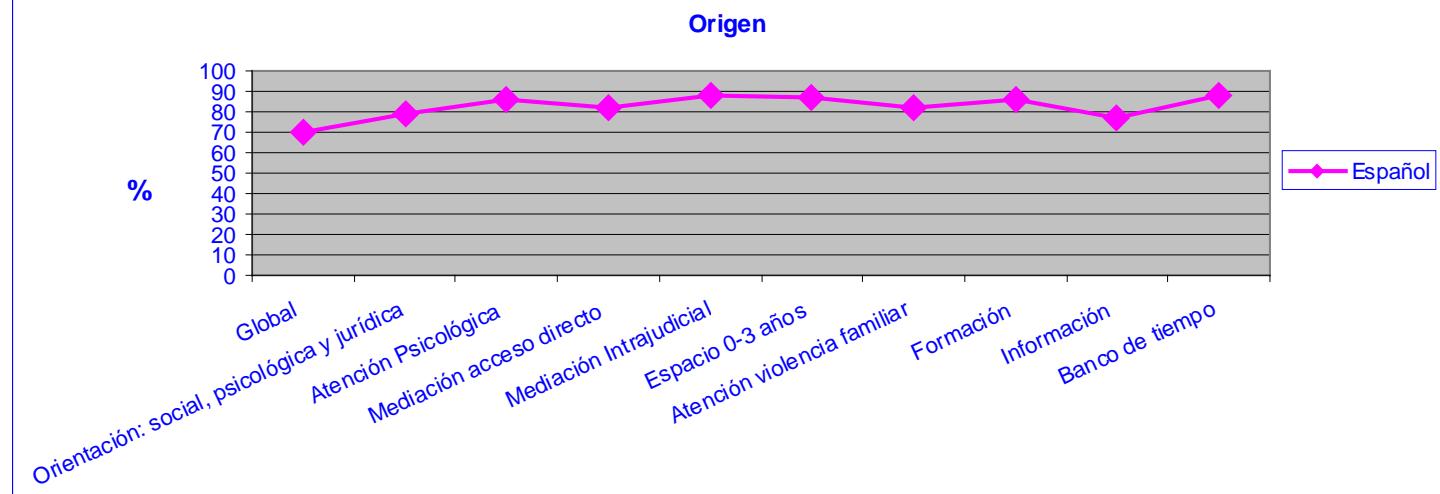
25.412 familias distintas atendidas en 2013 (35.681 personas)

El 10% de las familias son atendidas en dos servicios del CAF, y el 3% en tres o más



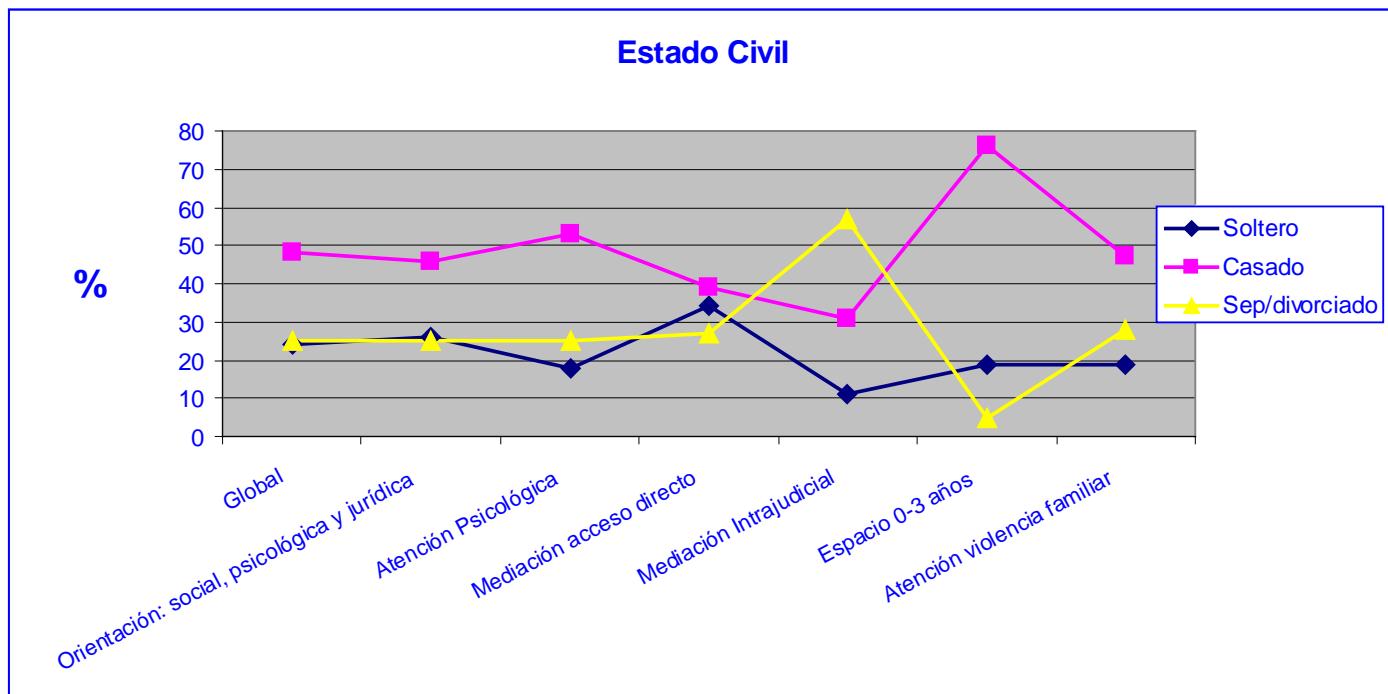
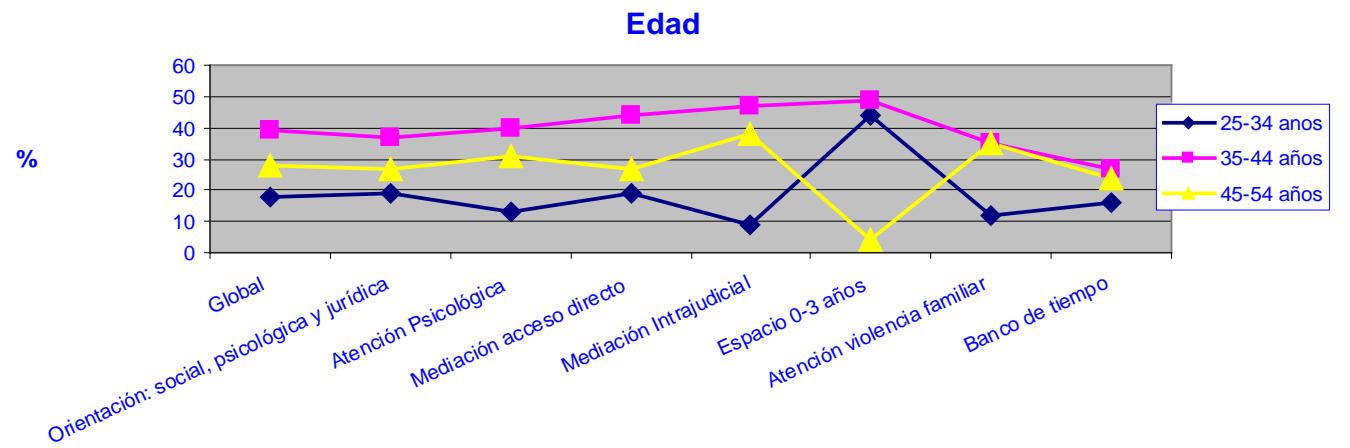
Perfil mayoritario de personas atendidas en CAF

- **Mujer** (se incrementa el nº de hombres del 20% en 2010 al 30% en 2013)
- **Origen español** (se incrementa el nº de personas de origen extranjero del 22% en 2010 al 30% en 2013)
- **Edad entre 35 y 44 años**
- **Casado**
- Convivencia en **familia nuclear**
- **Con uno o dos hijos**
- **Estudios de secundaria y universitarios**
- **Con trabajo** (se incrementan los que están en paro del 21% en 2010 al 28% en 2013)
- **Madre, principal demandante del servicio** (aumenta la demanda realizada por los hijos del 7% en 2010 al 22% en 2013)





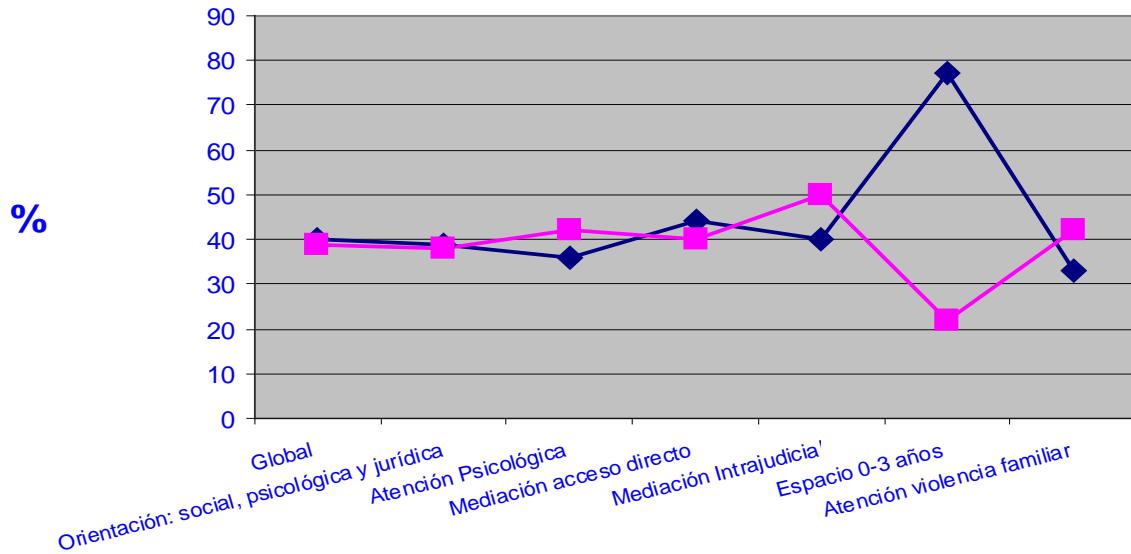
¡MADRID!



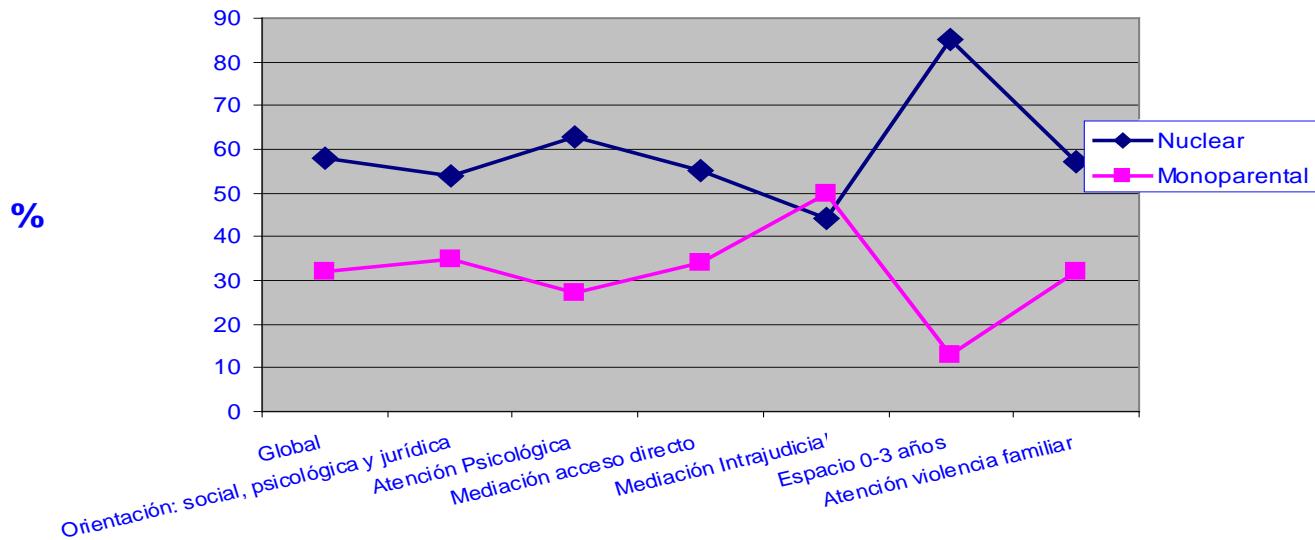


¡MADRID!

Número de hijos

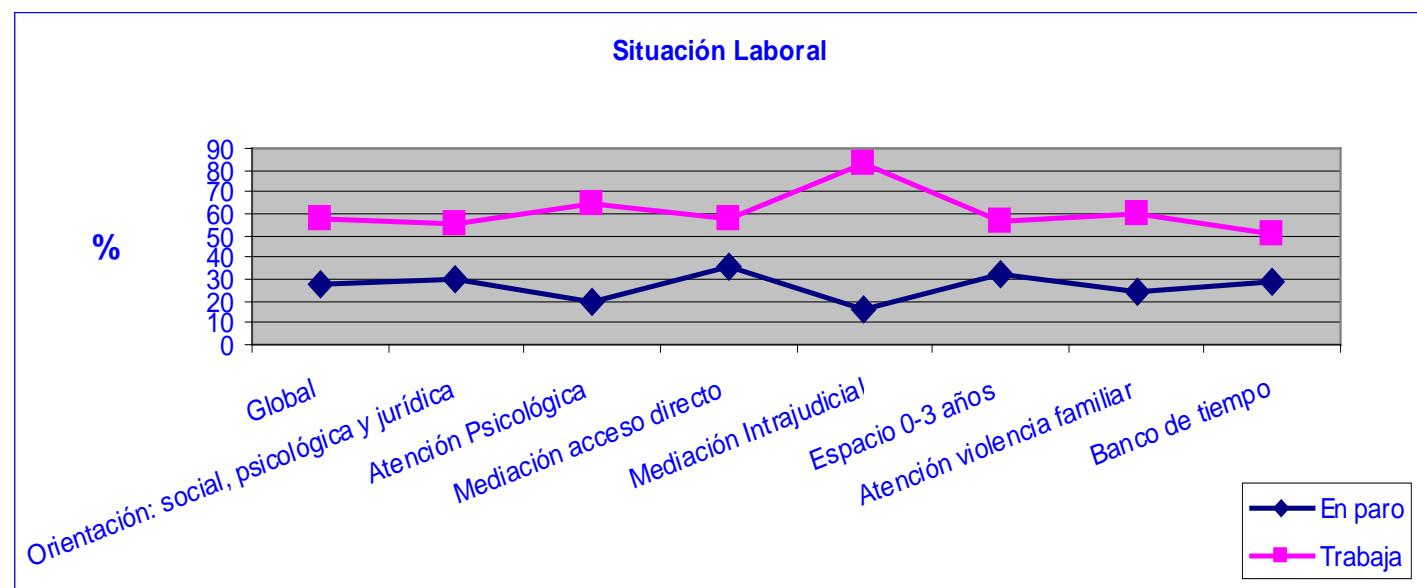
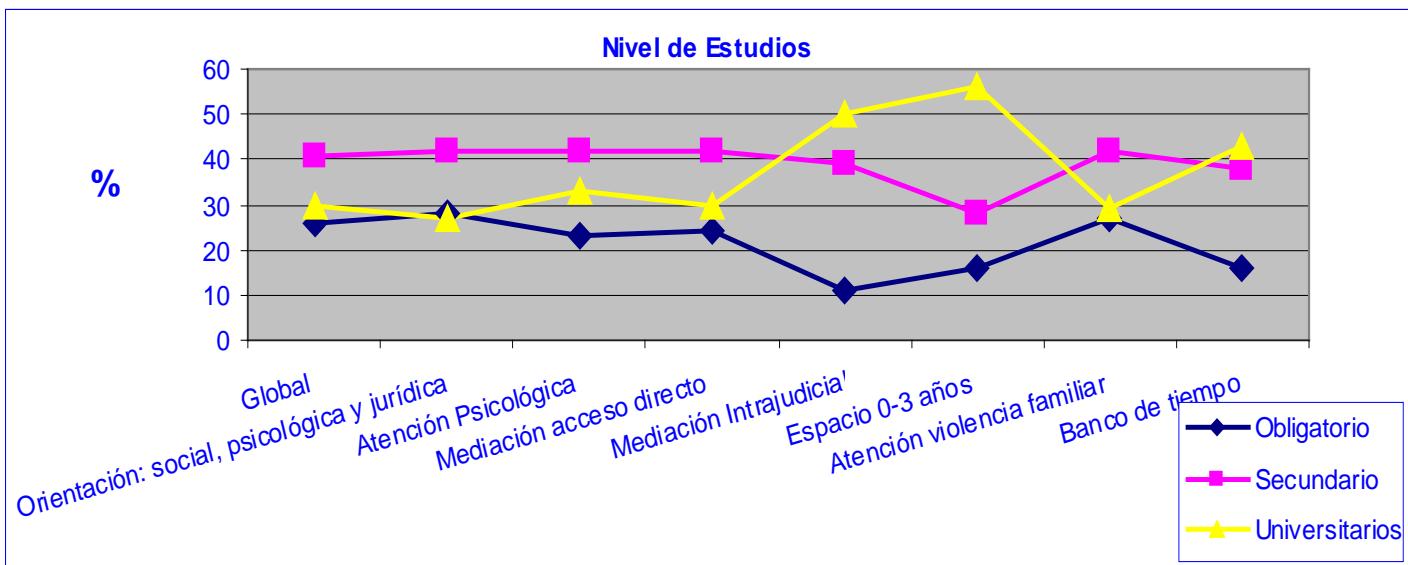


Tipo de familia





¡MADRID!





Principales demandas y dificultades atendidas en los CAF

- Ayuda para mejorar las relaciones de los padres con los hijos: pautas de crianza y educación..... 30%
 - Infancia (7 a 12 años) 20%
 - Adolescencia (13 a 18 años) 10%
- Problemas en la relación de pareja..... 20%
- Problemas en la relación con familia extensa..... 5%
- Situaciones de violencia intrafamiliar..... 3%

Dentro de éste 3%:

38% de hijos a padres

29% entre la pareja

10% con ex pareja

14% de padres a hijos = red de protección de menores



Qué conseguimos con la oferta de servicios de los CAF, preventiva, pro activa, de fácil acceso para las familias

- Favorecer el aumento de la calidad de vida y bienestar en las familias
- Escuchar los problemas de la vida cotidiana... los que tienen todas las familias y que generalmente no se sabe donde pedir ayuda
- Prevenir agravamiento de las dificultades: una orientación o intervención precoz evita cronificación
- Ayudar a crecer a las familias, a que sean más autónomas
- Hacer la indicación del servicio más adecuado dentro del CAF, o fuera del mismo, así como el enfoque integral de la atención

Importancia de CAF como recurso coordinado con otros de la red de apoyo a las personas

- Cumplimos con el compromiso de PROCURAR EL BIENESTAR INDIVIDUAL Y FAMILIAR CON SERVICIOS SOCIALES ACCESIBLES Y DE CALIDAD, tal como recoge el Plan Estratégico del Ayuntamiento de Madrid; y en su conjunto el Plan de Familia, Infancia y Adolescencia de ciudad de Madrid.
- La atención preventiva a medio y largo plazo supone ahorro económico al prevenir un mayor malestar y cronificación.

Queremos que los ciudadanos de Madrid sigan recibiendo estos servicios de los CAF municipales y nos esforzamos para optimizarlos:

- Compromisos adquiridos en la Carta de Servicios *
- Reflexión permanente y adaptación de objetivos y metodológica
- Recogida de aportaciones y sugerencias de mejora

* *Carta de Servicios de los Centros de Apoyo a las Familias (CAF) aprobada en la Junta de Gobierno de la ciudad de Madrid el 23 enero 2014*



**MUCHAS GRACIAS POR
SU ATENCIÓN**

www.madrid.es Servicios Sociales/Menores y Familias

dfamilia@madrid.es