

1. SERVIZO DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN E ORIENTACIÓN (SIVO) - 2017

2. FINALIDADE

Informar, orientar e asesorar á cidadanía sobre recursos, dereitos e prestacións sociais as que poidan ter acceso para a resolución das súas necesidades sociais.

3. POBOACIÓN DESTINATARIA

a) POBOACIÓN DESTINATARIA DIRECTA

Grupo/s de poboación

Calquera persoa independentemente da súa idade.

Características

Persoas residentes na cidade, empadroadas ou non neste municipio e con necesidade de información sobre os recursos sociais e/ou afectadas por carencias persoais, familiares, sociais e económicas.

b) POBOACIÓN INDIRECTA

Entorno persoal e familiar das persoas beneficiarias e da poboación en xeral.

4. FUNCIÓNS

4.1. PRESTACIONS DE SERVIZOS E PRESTACIONS ECONÓMICAS

1. Atención inmediata ás demandas de información e as necesidades en materia de subsistencia da cidadanía. Información e orientación (SAI).

- Non require cita previa. Ofrécese no día.
- Aténdese a persoas que acoden por primeira vez ou presentan unha nova demanda.
- Supón unha escoita profesional cunha valoración rápida.
- É breve no tempo (1-3 entrevistas), sen seguimento.
- Facilita o acceso aos recursos do propio sistema de servizos sociais municipais, externos ou doutros sistemas de protección social.
- Tramítanse axudas económicas ante situacións carenciais, principalmente en materia de subsistencia, que non requiran de seguimento coa persoa ou familia.
- Procédese a derivación dende a primeira entrevista no caso de que se prevea que é necesaria unha intervención que requira dun seguimento.
- As atencións de situacións de urxencia son atendidas no mesmo día, aínda que a súa solución pode non ser inmediata en todos os casos. Unha vez orientado o caso, ben se pecha no servizo de atención inmediata, ben procédese a súa derivación a traballadora ou traballador social de referencia ou a outros servizos ou programas.

2. Estudo e valoración das situacións familiares. Mobilización, aplicación e xestión dos recursos e prestacións propios do sistema público de servizos sociais e doutros sistemas de protección social.

- Require cita previa.
- Aténdese a persoas derivadas do servizo de atención inmediata, as persoas que teñen intervención aberta no propio servizo ou persoas derivadas doutros servizos ou programas
- Asígnase unha traballadora ou traballador social que será, con carácter xeral, o seu profesional de referencia.
- A traballadora ou traballador social realizará un estudio dos ámbitos persoais, familiares, sociais, económicos, formativos e laborais co fin de identificar os posibles factores de risco social, carencias ou déficits, potencialidades, capacidades, limitacións etc. das persoas ou familias.
- Faise unha intervención social dende o coñecemento da realidade, hipótese de traballo e se propoñen obxectivos de prevención, modificación ou de contención, se é o caso.
- É longa no tempo e require de seguimento.
- Aplicáanse, xestiónanse e tramítanse axudas ou servizos segundo cada caso.
- Realízase o seguimento das prestacións ou servizos.
- Realízase unha derivación a outros programas do propio sistema de servizos sociais municipais ou externos que aborden un ou mais aspectos da valoración e, se é preciso, o acompañamento no procedemento de acceso normalizado a outros recursos existentes.

4.2. OUTRAS FUNCIONS

Atención administrativa:

- Ofrécese por auxiliares de atención á cidadanía nas unidades de atención social de Catro Camiños, Ágora e Monte Alto en horario de 09.00 a 14.00 h.
- Realizan atención presencial e telefónica.
- Reciben e canalizan ás persoas usuarias ao servizo de atención inmediata, ao seu traballador ou traballadora social ou a outros servizos ou programas.
- Informan e orientan de determinados recursos ou prestacións sociais.
- Xestionan e controlan a axenda e a cita previa.
- Xestionan o rexistro de entrada e saída de informes.

Servizo de atención inmediata:

- Ofrécese por unha traballadora ou traballador social nas unidades de atención social de Catro Camiños e Ágora de luns a venres (excepto os mércores) en horario de 09.00 a 14.00h; en Monte alto os luns, martes e venres en horario de 09.30 a 12:30 h e na unidade de Palavea os martes e xoves de 09.00 a 14.00 horas.
- Recollen a actuación no aplicativo informático.

Profesional de referencia de zona:

- Os horarios de atención xerais son tres días á semana en horario de 09.00 a 14.00 horas, con entrevistas de estudo, valoración, seguimento e urgencia.
- En todos os casos abren historia social.
- Realizan atención con seguimento (historia social e deseño da intervención social) individual e grupal, traballo comunitario e coordinación.
- Responden a casos en intervención exclusiva, casos con derivación parcial a outros servizos ou programas e casos con derivación definitiva.

5. ÁREAS DE RESULTADO CLAVE

1. Atender e informar ás persoas que demandan os nosos servizos de maneira inmediata.
2. Ofrecer os nosos servizos en equipamentos de proximidade e por medios telemáticos.
3. Analizar a situación socio familiar posibilitando que as persoas accedan aos servizos, recursos e prestacións propios dos servizos sociais ou doutros sistemas de protección social.
4. Xestionar e tramitar os recursos que dean resposta, na medida do posible, ás necesidades de cada persoa usuaria ou de cada familia.
5. Intervir a nivel individual ou familiar en coordinación cos diferentes servizos ou programas sociais que estean implicados.

6. OBXECTIVOS DO EXERCICIO

1. Consolidar o servizo de atención inmediata e prestalo en todas as Unidades de Atención Social (UAS).
2. Mellorar a atención ao público por parte do persoal de atención á cidadanía co obxecto de canalizar adecuadamente a demanda, ben ao propio servizo de información, ben a outros servizos ou programas de servizos sociais ou doutros sistemas de benestar social.
3. Mellorar a eficiencia das entrevistas para ofrecer unha resposta axeitada ás necesidades das persoas usuarias no menor tempo posible e, así mesmo, ofrecer a aquelas persoas que o precisan unha intervención cunha intensidade máis acorde coas súas necesidades.
4. Establecer os acordos de coordinación do servizo de información, valoración e orientación (SIVO) co resto de programas e servizos específicos:
 - a. Programa de traballo con familias.
 - b. Programa municipal de inclusión social.
 - c. Servizos domiciliarios e atención á dependencia.
 - d. Servizo de atención ás mulleres.
 - e. Programa de atención a migracións (orientadora laboral).
 - f. Servizo municipal de emprego.
5. Planificar o proceso de descentralización do servizo para unha maior proximidade do mesmo á cidadanía.

7. RELACIÓN E CALENDARIO DE PRESTACIONES E ACTUACIÓNS	2	0	1	7
	1T	2T	3T	4T
Atención inmediata ás demandas de información e ás necesidades en materia de subsistencia da cidadanía. Información e orientación (SAI).	x	x	x	x
Estudo e valoración das situacións familiares. Mobilización, aplicación e xestión dos recursos e prestacións propios do sistema público de servizos sociais e doutros sistemas de protección social.	x	x	x	x

8. CUANTIFICACIÓN DE RECURSOS

8.1. ORZAMENTO ANUAL

Aínda que non se contemplan nesta memoria, o orzamento inclúe: gastos do persoal municipal, mantemento das instalacións, investimento (no seu caso) e gastos correntes de imputación indirecta.

8.2. RECURSOS HUMANOS

	2014	2015	2016	2017		
PERSOAL MUNICIPAL				H	M	T
Coordinadora do Programa	1	1	1	0	1	1
Directora das Unidades de Atención social	1	1	1	0	1	1
Traballadores/as sociais (f.carreira/interinos)	12	16	16	2	12	14*
Traballadores/as sociais (contratación acumulación tarefas 2-6 meses)				1	7	8
Traballadores/as sociais (compartidos con outros programas)				0	1	1
Auxiliares de atención á cidadanía (f. carreira/interinos)	5	7	5	1	4	5*
Auxiliares de atención á cidadanía (contratación acumulación tarefas)	4	3	6	7	2	9*
TOTAL	23	28	29	11	28	39*

*Aclaracións en relación coa cobertura dos postos de Traballadores/as Sociais:

- 5 postos de TS estiveron operativos durante todo o ano, un deles con xornada reducida.
- 8 postos de TS non se cubriron todo o ano por diferentes motivos:
 - 1 excedencia 6 meses
 - 1 baixa 4 meses e medio
 - 1 baixa 4 meses
 - 1 baixa 3 meses
 - 1 baixa 2 meses e medio
 - 1 baixa 1 mes e medio
 - 2 baixa 1 mes
- 1 TS prestou apoio no servizo de información durante os *tres primeiros* meses do ano. Está adscrita ao Servizo de Igualdade.
- Por acumulación de tarefas:
 - 6 TS seis meses.
 - 2 TS dous meses e medio.
- Compartidos con outros programas:
 - 1 TS presta apoio no servizo de información dous días a semana. O resto dos días da semana está adscrita á Unidade de Saúde Mental.

*Aclaracións en relación coa cobertura do persoal Auxiliar de Atención Cidadá:

- Auxiliares funcionarios de carreira ou interinos
 - 1 auxiliar prestou o seu servizo os 8 primeiros meses do ano. Xubilación. Vacante cuberta na metade do derradeiro mes do ano.
 - 1 auxiliar prestou o seu servizo os 5 primeiros meses do ano. Cambio de Servizo.
- Auxiliares contratados por acumulación de tarefas (contratos de 6 meses).
 - 2 auxiliares medio mes (inicio contrato últimos meses ano 2016).
 - 2 auxiliares mes e medio (inicio contrato últimos meses ano 2016).
 - 1 auxiliar 2 meses e medio (inicio contrato últimos meses ano 2017).
 - 2 auxiliares 3 meses e medio (contrato de 6 meses que non finalizaron por vacantes en outros Servizos).
 - 2 auxiliares 6 meses.

RECURSOS TÉCNICOS

Aplicación informática SOCYAL como historia social única

Aplicación informática OPENC como xestor administrativo municipal

9. RESULTADOS DA ACTIVIDADE		
Prestación	Cuantificador	Resultado
1. Atención inmediata ás demandas sociais das persoas usuarias. Información e orientación		
	Nº de entrevistas sen cita previa	6.529
	Total actuacións	4.489
	Nº de informacións e/ou derivacións a recursos e prestacións do sistema público de servizos sociais ou doutros sistemas de protección social	3.619
	Nº de recursos e prestacións tramitadas do sistema público de servizos Sociais ou doutros sistemas de protección social	870
2. Estudo e valoración das situacións familiares. Mobilización, aplicación e xestión dos recursos e prestacións propios do sistema público de servizos sociais e doutros sistemas de protección social		
	Nº entrevistas realizadas sobre axenda	6.304
	Nº entrevistas fallidas	1.526
	Nº visitas domiciliarias	473
	Número de novas historias sociais	506
	Nº de prestacións/recursos tramitadas relacionadas coa exclusión e as necesidades sociais básicas:	5.325
	Nº de "Axudas de Inclusión social"	145
	Nº de axudas de "Emerxencia social" municipais	1.722
	Nº de axudas de "Emerxencia social" por convenio	444
	Nº de novas RISGAS	727
	Nº de revisións de RISGA realizadas	252
	Nº de informes sociais/comunicacións á Xunta relacionadas coas RISGAS	1.958
	Nº de actuacións realizadas por demandas de terceiros: xulgados, veciñanza, outras administracións etc.	77

10. INDICADORES DE XESTIÓN	VALOR			
	2014	2015	2016	2017
Nº total de persoas usuarias dos expedientes sociais activos			36.750	37.192
Nº de persoas usuarias novas			1.024	951
Nº total de expedientes sociais activos			17.487	17.655
Nº de expedientes novos		806	551	506
Suma total de entrevistas	16.661	12.021	14.863	13.306
Variación porcentual		-28%	24%	-10,48%
Entrevistas realizadas no servizo de atención inmediata – SAI	3.016	1.279	5.902	6.529
Variación porcentual		-58%	361%	11%
Entrevistas realizadas sobre axenda de cita previa	12.395	9.975	8.366	6.304
Variación porcentual		-20%	-16%	-25%
Visitas domiciliarias	1.250	767	595	473
Variación porcentual		-39%	-22%	-20%
Media/mes de días de demora de cita	42	71	18	24
Variación porcentual		69%	-75%	33%
Nº total de tramitacións de recursos relacionados coa exclusión e as necesidades sociais básicas	4.905	4.836	6.428	5.325

*Os indicadores sen valores en anualidades anteriores son debidos a que non se viñan rexistrando e/ou a unha modificación no sistema de cómputo.

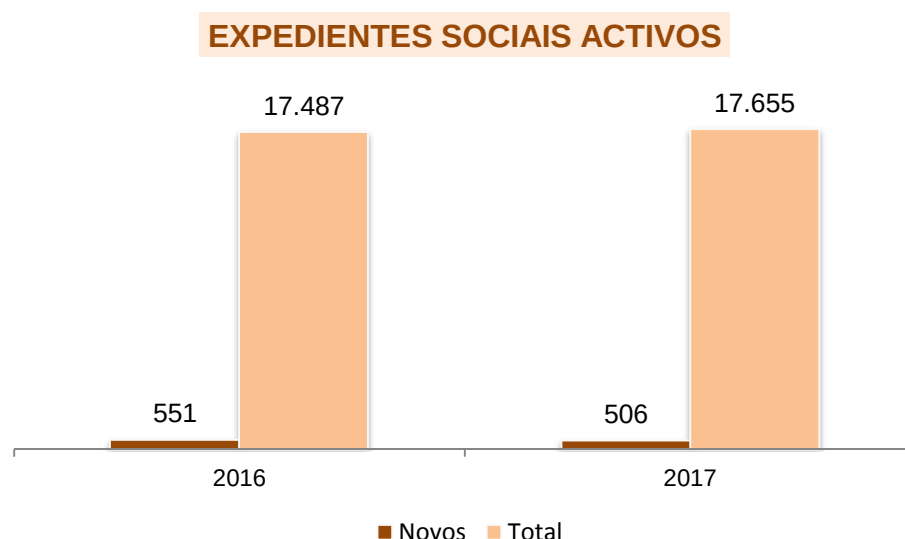
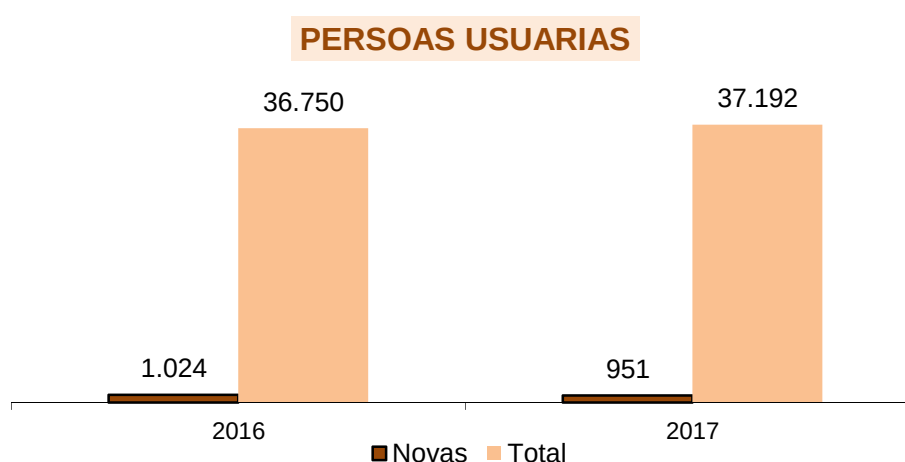
11. CONCLUSIÓNS

En total foron 4 traballadores/as sociais, máis os/as que se incorporaron en momentos do ano por acumulación de tarefas, os/as que prestaron o Servizo de atención inmediata e 10 o número de traballadores/as sociais asignados/as como referentes de zona (4 por cada UAS de Catro Camiños e Ágora e 2 por Monte alto).

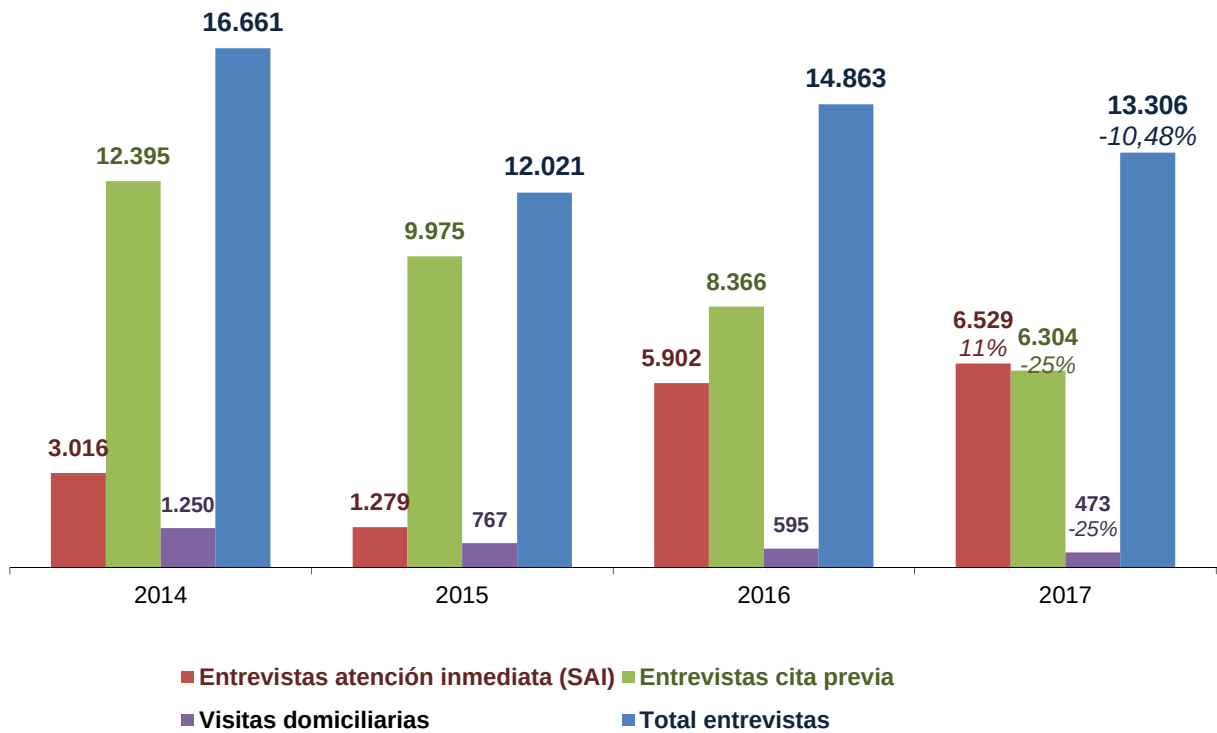
En relación co Servizo de atención inmediata podemos sinalar as seguintes consideracións:

- No ano 2016 ampliouse o servizo de atención inmediata de unha a catro unidades de atención social na cidade. Isto permitiu que se realizaran 4.623 consultas máis que no ano 2015.
- Houbo un aumento de máis de 600 consultas no ano 2017 respecto ao anterior.
- Realizáronse un total de 4.489 actuacións que deron resposta ás demandas iniciais.
- Nun 63% destas actuacións resolveron a situación de necesidade das persoas usuarias directamente sen necesidade de pasar a outro nivel de atención. O 37% (1.656) restante foron situacións que requiriron dunha intervención con seguimento. Destas, o 62% (1.034) foron tratadas coas traballadoras ou traballadores sociais de zona, mentres que o 38% restante (622) pasaron a profesionais doutros programas e servizos municipais.
- Do total de 870 tramitacións, 692 foron axudas económicas ou recursos de carácter básico.
- Hai unha grande incidencia das actuacións de información de recursos e prestacións do sistema de servizos sociais e doutros sistemas de protección social, computándose un total de 1.963.
- A media de persoas atendidas por día foi de 4 e 6 en Palavea e Monte alto respectivamente; e de 11 nas unidades de Catro Camiños e Ágora.
- Estes datos permítennos concluír que este sistema organizativo ten un valor positivo neste primeiro nivel de atención polas seguintes razóns:
 - Posibilita ofrecer atención no mesmo día.
 - Desconxestiona o servizo e reduce as listas de espera en tanto que aproximadamente un 63% das demandas xa obteñen unha resposta axeitada neste primeiro nivel de atención.
 - As traballadoras e traballadores sociais de referencia dispoñen de máis tempo para a intervención de caso ao reducirse o número de entrevistas de entrada.
- Dos datos do segundo nivel de atención, previa cita, feita polas traballadoras e traballadores sociais de referencia de zona, sinalar:
 - Que xa destacábamos no ano anterior a baixada na demora de atención con cita previa pasando dunha media de 71 días a 18 no ano 2016. A media da demora de atención neste ano 2017 é de 24 días; sen embargo, hai que puntualizar, tal como podemos observar no gráfico, que o número de efectivos persoais para ofrecer este servizo chega a ser en momentos do ano un 58% menor que no ano anterior.
 - Débese ter en conta tamén que as entrevistas fallidas baixaron un 10,2 % respecto ao ano anterior.

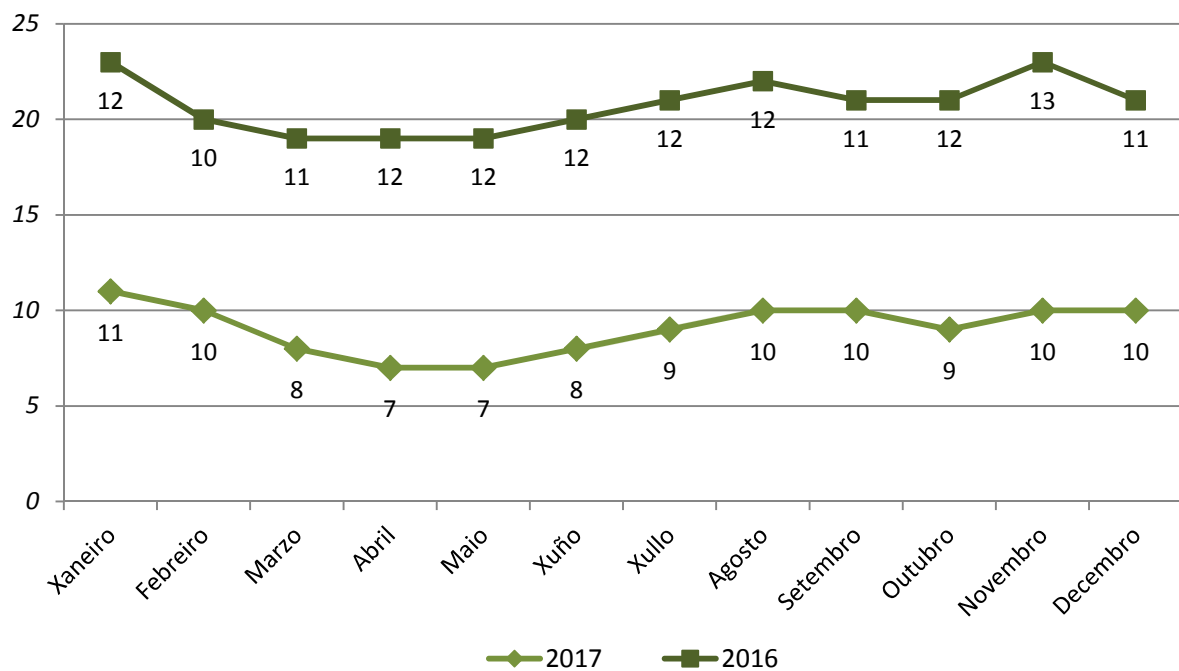
- Continua a baixa do número de expedientes sociais novos. A canalización de situacións persoais e familiares a outros servizos ou programas e que moitas situacións son tratadas dende o servizo de atención inmediata e, por tanto, no requiren apertura de expediente, son factores que inflúen neste dato.
- A media de entrevistas por traballador/a social e mes foi de 58,6.
- Mantense a tramitación de prestacións económicas periódicas coma a RISGA, diminuindo a tramitación de prestacións de carácter básico e puntual.
- Sinalar que no 51% das intervencións abertas no ano 2017 dende este programa se traballou en colaboración con outros programas de servizos sociais municipais.



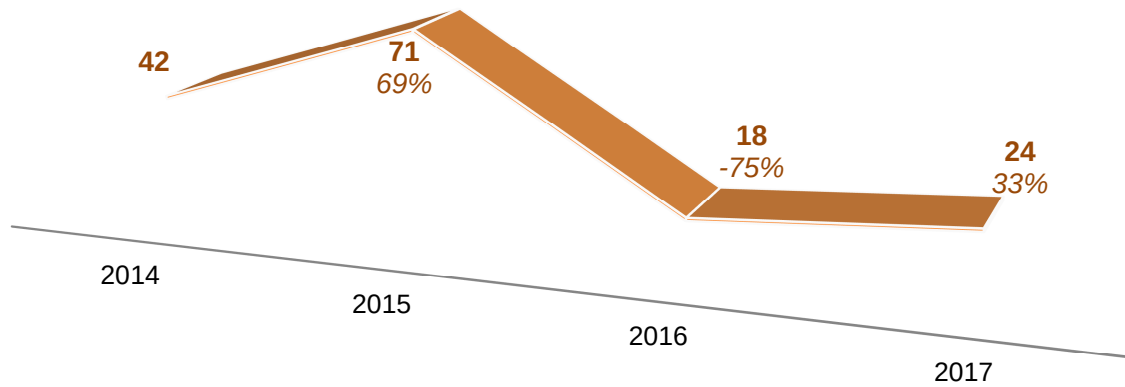
ENTREVISTAS EN SIVO



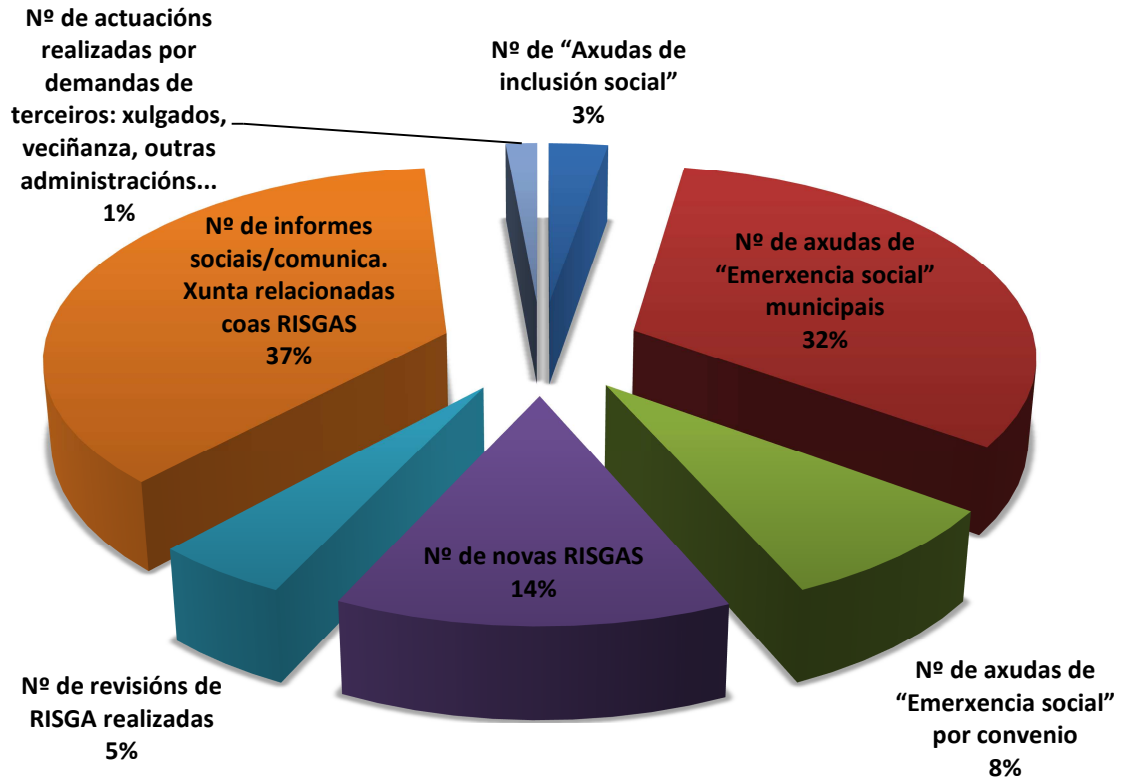
Número de Traballadores/as Sociais na atención con cita previa



MEDIA / MES DE DÍAS DE DEMORA DE CITA



Nº total de tramitacións en 2017 de recursos relacionados coa exclusión e as necesidades sociais básicas



12. RECOMENDACIÓNS

12.1. PERSPECTIVAS DE FUTURO

- A publicación do Decreto 89/2016, de 30 de xuño, polo que se regula a creación, o uso e o acceso á historia social única electrónica (HSUE) vai requirir a progresiva adaptación da plataforma informática SOCYAL á futura norma técnica sobre servizos de interoperabilidade.
- A necesidade de achegar os servizos sociais básicos á cidadanía a través dos equipamentos de proximidade cos que conta esta concello: os centros cívicos municipais.

12.1. RECOMENDACIÓNS

- Reducir o tempo de espera para ser atendido no servizo de atención inmediata (SAI) e na resposta á demanda da cidadanía, principalmente nos tempos da resolución das axudas económicas de carácter básico.
- Mellorar a atención telefónica.
- Continuar mellorando a calidade da atención e a satisfacción das persoas que acceden ao servizo.
- Introducir indicadores de eficacia para medir a consecución dos obxectivos propostos en cada intervención individual ou familiar.
- Analizar as tarefas e tempos dedicados a elas cara a consecución dunha optimización do traballo.
- Implantar o proceso de descentralización do servizo.
- Crear un equipo de intervención inmediata para dar unha resposta áxil e eficiente aos requirimentos por parte dos veciños e veciñas, administracións, servizos etc... para adoptar medidas e protexer a persoas que poidan atoparse en situación de vulnerabilidade. O equipo investigará a situación e a consecuente intervención nas necesidades máis urxentes que se detecten sen ter que esperar ao circuíto normalizado.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DO SERVIZO

Sede

Unidades de Atención Social (UAS) de:

1. Monte Alto. *Centro Cívico de Monte Alto. Praza dos avós, s/n*
2. Ágora. *C/ Ágora s/n*
3. Catro Camiños. *C/ Castiñeiras de abaixo, 21-23, baixo*
4. Palavea. *Centro Cívico de Palavea, Lugar de Palavea s/n*

**A descrición detallada das instalacións pode ser visualizada na web de servizos sociais*

Dirección postal da coordinación

Calle Castiñeiras de abaixo, 21-23 baixo

Dirección electrónica

c.vara@coruna.es; c.sanchez@coruna.es

981 184 200 ext: 88031