

1. SERVIZO DE INFORMACIÓN, VALORACIÓN E ORIENTACIÓN (SIVO) - 2018

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. FUNCÍONS

4.1. PRESTACIONS DE SERVIZOS E PRESTACIONS ECONÓMICAS

- 1. Atención inmediata ás demandas de información e ás 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 a familia.

Procúrase que tan pronto se prevea que é necesaria unha intervención que requira dun seguimento se proceda á derivación dende a primeira entrevista.

As atencións de situacións de urxencia son atendidas co mesmo criterio de duración e co criterio de atención, non solución. 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. Atende a persoas derivadas do servizo de atención inmediata, a persoas que teñen intervención aberta co propio servizo ou persoas derivadas doutros servizos ou programas.

Asígnase unha traballadora ou traballador social que será, xeralmente, 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, hipóteses de traballo e establecemento de obxectivos de prevención, modificación ou de contención; se é o caso.

É longa no tempo e require de seguimento.

Prescríbense 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 a el 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

Servizo de atención á cidadanía

Ofrécese por auxiliares de atención á cidadanía nas Unidades ou Equipos de atención social en horario de 09.00 a 14.00 h.

Realízase unha atención presencial e telefónica.

Infórmase e oriéntase dos servizos ou programas do departamento de servizos sociais e doutros de ámbito municipal.

Infórmase e oriéntase de determinados recursos ou prestacións sociais.

Recíbese e canalízase aos usuarios ao servizo de atención inmediata, ao seu traballador ou traballadora social ou a outros servizos ou programas.

Xestiónase a axenda do Servizo de atención inmediata e as primeiras atencións polas técnicas asignadas como referentes dos distintos programas ou servizos do departamento.

Este servizo realízase en horario de 09.00 a 14.00 horas.

- Desde o 17 de setembro nos Equipos de atención social dos centros cívicos de Labañou, Mallos, Monte alto, Elviña e San Diego.
- De xaneiro ao 14 de setembro nas Unidades de atención social de Catro Camiños, Ágora e Monte Alto.

Atención administrativa

Realízase por auxiliares administrativos, situados nos servizos centrais do Servizo e son os encargados da xestión de entrada e saída de informes.

Do profesional do servizo de atención inmediata

Ofrécese por unha traballadora ou traballador social:

Os días de atención son de luns a venres, menos os mércores, en horario de 09.00 a 14.00 h,

- Desde o 17 de setembro nos Equipos de Atención Social dos centros cívicos de Labañou, Mallos, Monte alto, Elviña e San Diego.
- De xaneiro ao 14 de setembro nas unidades de atención social de Catro Camiños e Ágora; os martes, xoves e venres en horario de 09.30 a 13.30 h na Unidade de atención social de Monte alto; os martes e xoves en horario de 09.00 a 14.00 h na Unidade de atención social de Palavea.

Do 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 urxencia.

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 con 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. Xestión e tramitación dos recursos que dean resposta, na medida do posible, ás necesidades de cada persoa usuaria ou de cada familia
5. Intervención individual ou familiar e coordinación cos diferentes servizos ou programas sociais que estean implicados nela.

6. OBXECTIVOS DO EXERCICIO

Implantar o proceso de descentralización do servizo en cinco equipos de atención social en centros cívicos para unha maior cercanía do servizo á cidadanía.

Mellorar a atención ao público por parte do persoal de atención ao cidadá 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.

Implantar o servizo de atención inmediata sen cita previa todos os días (menos mércores) nos cinco centros cívicos con equipo de atención social.

Mellorar os tempos de espera para ser atendido no servizo de atención inmediata.

Establecer tempos na planificación do traballo da traballadora social para permitir o contacto ou consulta das familias que son referentes.

Establecer e revisar os acordos de colaboración do servizo de información, valoración e orientación co programa de traballo con familias e con servizo municipal de emprego.

7. RELACIÓN E CALENDARIO DE PRESTACIONES E ACTUACIÓNS	2	0	1	8
	1T	2T	3T	4T
1.Atención inmediata ás demandas de información e as necesidades en materia de subsistencia da cidadanía. Información e orientación (SAI)	x	x	x	x
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	x	x	x	x

8. CUANTIFICACIÓN DE RECURSOS

RECURSOS HUMANOS					
	2014	2015	2016	2017	2018
PERSOAL MUNICIPAL					
Coordinadora do Programa (M)	1	1	1	1	1
Directora de Unidades/Equipos de Atención social (M)	1	1	1	1	1
Traballadores/as sociais (f.carreira/interinos)	12	16	16	14*	19*
Homes				2	3
Mulleres				12	16
Traballadores/as sociais (contratación acumulación tarefas)				8	2*
Homes				1	1
Mulleres				7	1
Traballadores/as sociais (M) (compartidos con outros programas)				1	1
Auxiliares de atención á cidadanía (f. carreira/interinos)	5	7	5	5*	5*
Homes				1	2
Mulleres				4	3
Auxiliares de atención á cidadanía (contratación acumulación tarefas)	4	3	6	9*	10*
Homes				7	2
Mulleres				2	8
TOTAL	23	28	29	39*	39*
Homes				11	8
Mulleres				28	31

(*) Os datos reflicten o número de persoas que traballaron no servizo en 2018 independentemente do tempo que estiveran no mesmo.

Considerando os traballadores/as equivalentes, en 2018 o servizo contou con 17 traballadoras/es sociais e 7 auxiliares de atención cidadá, máis os dous postos de dirección e coordinación, en total: 26 profesionais. O desglose dos datos detállase a continuación.

Traballadoras/es sociais (f.carreira/interinaxe)

1. En activo durante todo o ano: **13** (unha delas media xornada).
2. En activo só parte do ano (excedencias, contratación durante o ano, cambio de servizo).
 - 1 TS por excedencia; dez meses.
 - 1TS por cambio de programa; tres meses.
 - 2 TS por interinaxe (nova contratación); dez meses.
 - 1 TS por acumulación tarefas e posteriormente interinaxe; 6 meses.
 - 1 TS por acumulación tarefas e posteriormente contrato substitución; 2 meses.
 - 1 TS compartida con outro programa (saúde infantil); 9 meses.

Traballadoras/es sociais (acumulación de tarefas)

- 2 TS por acumulación de tarefas: duración de dous e catro meses respectivamente.

En total compútanse un total de 17 postos de traballador/a social completos.

Auxiliares de atención cidadá (f.carreira/interinaxe)

1. 3 Auxiliares en activo durante todo o ano
2. 2 Auxiliares en activo só unha parte do ano.

Auxiliares de atención cidadá (contrato acumulación de tarefas de seis meses)

1. 5 auxiliares con duración de seis meses.
2. 5 auxiliares con duración entre tres e catro meses meses e medio.

En total compútanse un total de 7 postos de auxiliar de atención á cidadanía de maneira completa.

RECURSOS TECNICOS	
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	7.758
	Nº de informacións e/ou derivacións a recursos e prestacións do sistema público de servizos sociais ou doutros sistemas de protección social	3.774
	Nº de recursos e prestacións tramitadas do sistema público de servizos Sociais ou doutros sistemas de protección social	942
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	7.032
	Nº entrevistas fallidas	1.617
	Nº visitas domiciliarias	555
	Número de novas historias sociais	348
	Nº de prestacións/recursos tramitadas relacionadas coa exclusión e as necesidades sociais básicas:	5.293
	Nº de "Axudas de Inclusión social"	112
	Nº de axudas de "Emerxencia social" municipais	1.996
	Nº de axudas de "Emerxencia social" por convenio	384
	Nº de novas RISGAS	629
	Nº de revisións de RISGA realizadas	343
	Nº de informes sociais/comunicacións á Xunta relacionadas coas RISGAS	1.780
	Nº de actuacións realizadas por demandas de terceiros: xulgados, veciñanza, outras administracións...	49

10. INDICADORES DE XESTIÓN	VALOR			
	2015	2016	2017	2018
Nº total de persoas usuarias dos expedientes sociais activos		36.750	37.192	38.677
Nº de persoas usuarias novas		1.024	951	652
Nº total de expedientes sociais activos		17.487	17.655	18.286
Nº de expedientes novos	806	551	506	348
Suma total de entrevistas		14.863	13.306	15.345
<i>Variación porcentual</i>		24%	-10,48%	15,32%
Entrevistas realizadas no servizo de atención inmediata – SAI	1.279	5.902	6.529	7.758
<i>Variación porcentual</i>		361%	11%	18,82%
Entrevistas realizadas sobre axenda de cita previa	9.975	8.366	6.304	7.032
<i>Variación porcentual</i>		-16%	-25%	11,55%
Visitas domiciliarias	767	595	473	555
<i>Variación porcentual</i>		-22%	-20%	17,34%
Media/mes de días de demora de cita	71	18	24	20
<i>Variación porcentual</i>		-75%	33%	-17%
Nº total de tramitacións de recursos relacionados coa exclusión e as necesidades sociais básicas	4.836	6.428	5.325	5.293

*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

A descentralización das Unidades de Atención Social (UAS) foi unha medida incluída no programa do actual goberno municipal. A data de inicio do proceso foi o 17 de setembro.

Este proceso de descentralización leva aparelado:

1. A reorganización dos equipos de atención social

As persoas atendidas no Ágora son atendidas nos centros cívicos de Labañou e Os Mallos; o equipo de Monte Alto mantén os seus servizos no mesmo centro, e as persoas atendidas en Catro Camiños pasar aos centros cívicos de San Diego e Elviña.

2. O establecemento dun modelo de traballo baseado na proximidade, no traballo en equipo e nunha atención interdisciplinar.
3. Unha revisión do proceso de atención ás persoas usuarias, tanto desde o punto de vista da eficacia e a eficiencia dos procedementos e protocolos de traballo coma desde a propia concepción de persoa usuaria e o seu papel en todo o proceso.

Dos datos da enquisa de satisfacción realizada entre as persoas usuarias durante as primeiras semanas da descentralización se conclúe que un 78,38% están moi satisfeitas coa descentralización, un 16,22 % están bastante satisfeitas, un 2,16% pouco satisfeitas e un 3,24% nada satisfeitas.

As razóns aducidas polas persoas que están moi ou bastante satisfeitas coa descentralización teñen que ver coa proximidade, a rapidez na atención, o bo servizo e que reciben unha atención máis persoal. Pola súa parte, entre as razóns indicadas polas persoas que amosan pouca ou ningunha satisfacción coa descentralización están o tempo de espera para ser atendido/a no día, que a enquisa esta realizada en galego ou que consideran mellor a ubicación do centro no que viñan sendo atendidas antes da descentralización.

En relación ao persoal, destacar:

1. A baixada de incidencias das traballadoras e traballadores sociais no 2018 respecto ao 2017, ano no que soamente 5 traballadores/as sociais da plantilla estiveron activas durante todo o ano fronte a 13 do 2018.
2. Pásase de 5 traballadoras/es sociais nos catro puntos do Servizo de atención inmediata (SAI) e 10 de traballadores sociais de referencia durante os meses da centralización a 5 traballadoras/es sociais en cinco puntos do SAI e 11 traballadoras/es sociais de referencia de zona na descentralización do servizo.

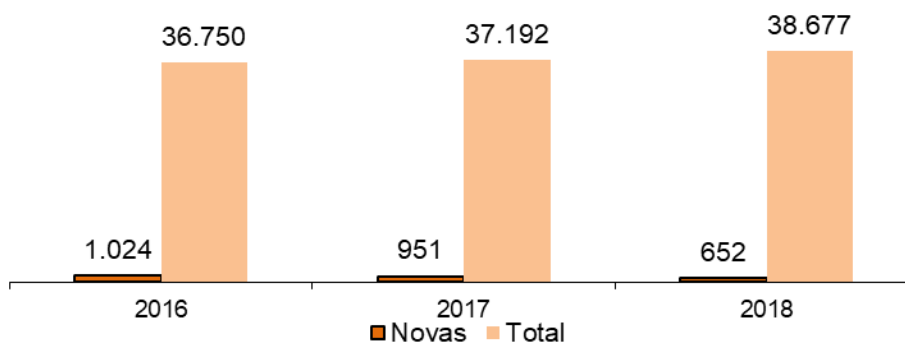
En relación ao servizo de atención inmediata:

1. Ampliouse o servizo dunha unidade no 2016 a catro no 2017 e nos tres primeiros trimestres de 2018 e cinco no último trimestre deste ano. Hai un aumento dun 18,88% nas atencións realizadas respecto ao ano 2017 e reflíctense en 227 actuacións máis.
2. Das 1829 persoas derivadas a servizos ou programas básicos municipais, 176 persoas máis que no 2017, mantense nun 62,39 % as persoas que pasaron a un proceso de intervención coa traballadora social de zona.
3. Realizáronse 155 actuacións máis que no ano 2017 nas informacións e/ou derivacións a recursos e prestacións do sistema público de servizos sociais ou doutros sistemas de protección social.

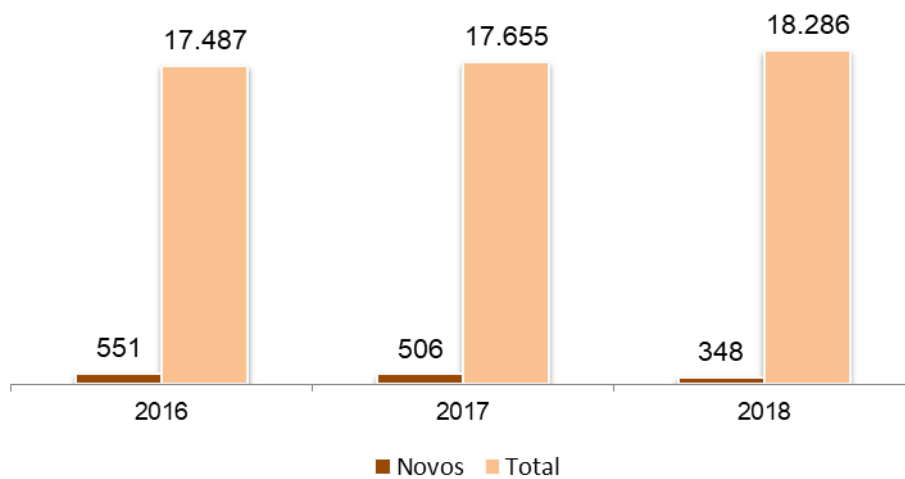
En relación ao segundo nivel de atención, feito polas traballadoras e traballadores sociais de referencia de zona, sinalar:

1. A baixa de 24 a 20 días a demora na atención na primeira entrevista con cita previa da traballadora social de referencia.
2. Continuamos na liña de que pasen á traballadora social de zona só os casos que requiren dunha planificación a medio o longo prazo. Que o número de expedientes sociais novos segue á baixa é un dato que confirma esta situación.
3. A diferenza do ano 2017, aumenta a tramitación de prestacións de carácter básico e puntual e baixa a de prestacións periódicas coma a RISGA. Isto pode indicar que a actual situación económica das familias as fai máis independentes das prestacións económicas de carácter periódico pero que seguen a precisar axudas económicas puntuais para complementar os ingresos de traballo.
4. Das intervencións iniciadas no ano 2018, o 47% son intervencións traballadas con outros servizos ou programas dos servizos sociais municipais.

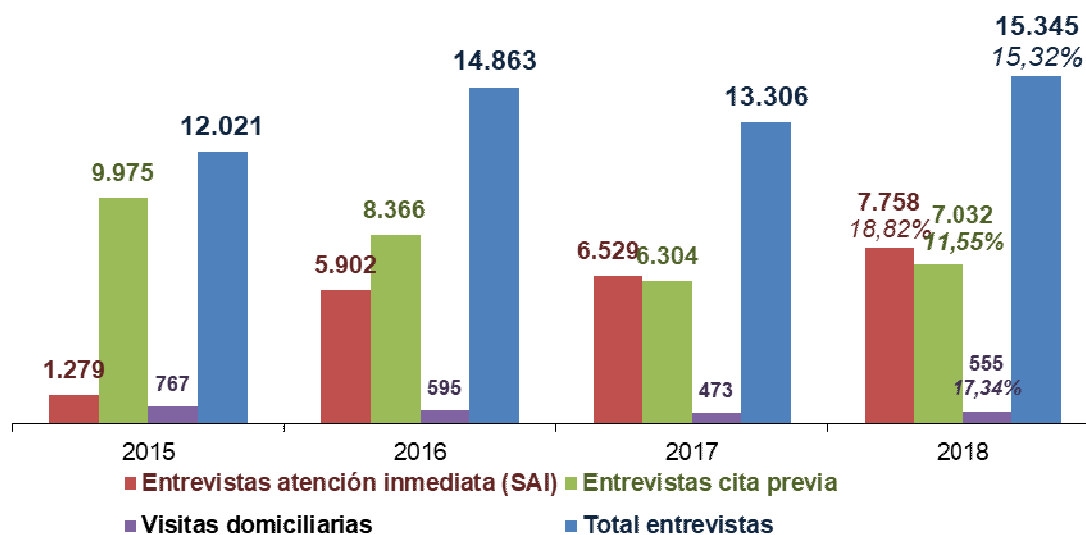
PERSOAS USUARIAS



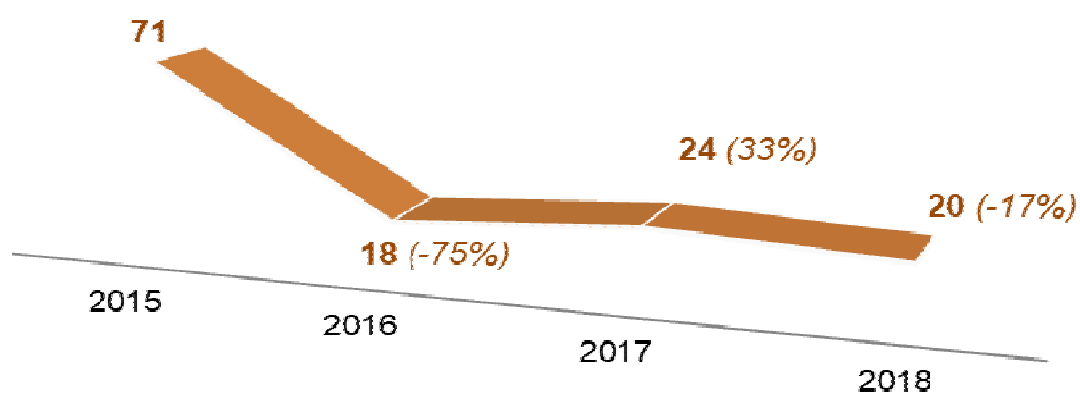
EXPEDIENTES SOCIAIS ATIVOS



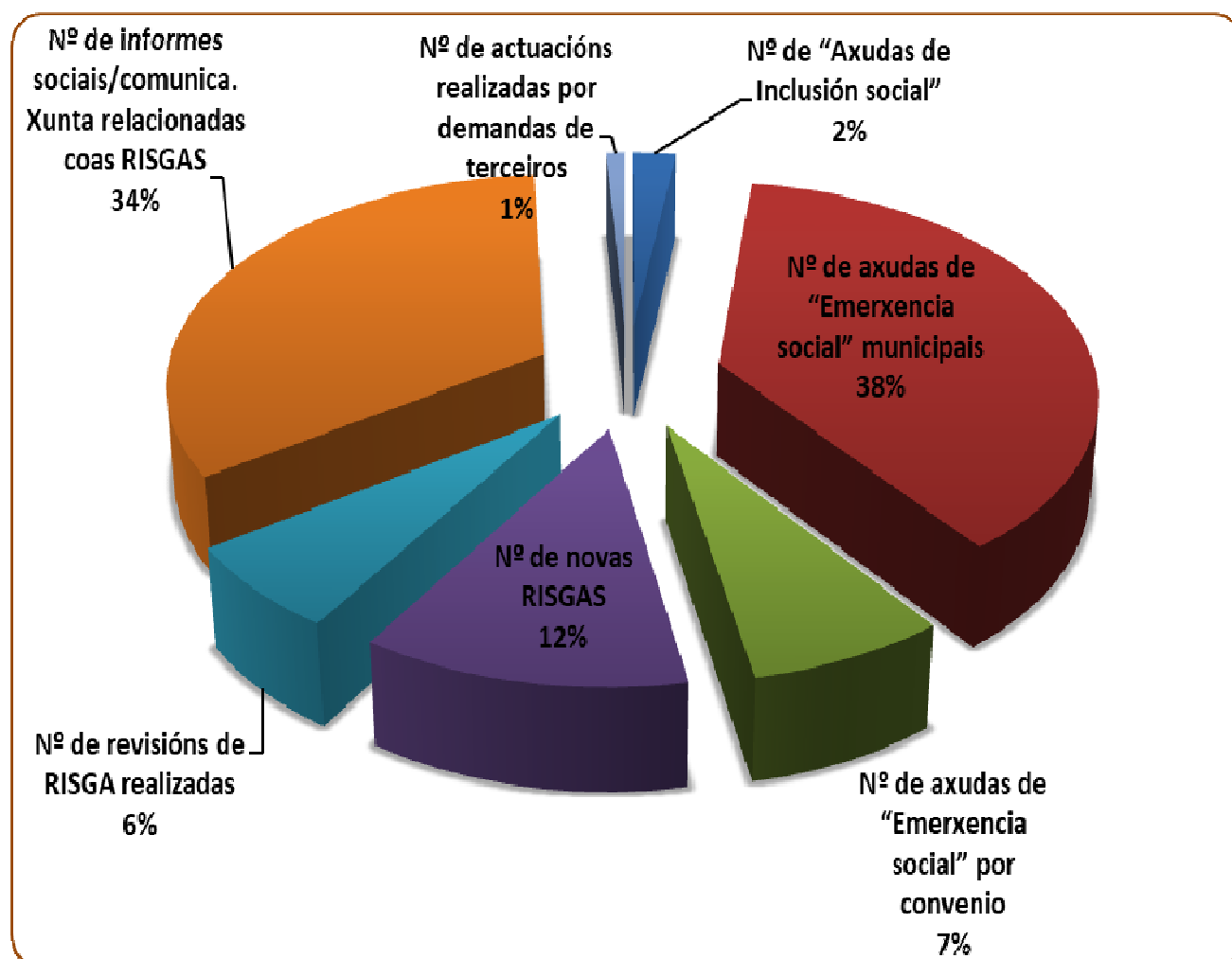
ENTREVISTAS EN SIVO



MEDIA / MES DE DÍAS DE DEMORA DE CITA



Nº total de tramitacións en 2018 de recursos relacionados coa exclusión e as necesidades sociais básicas



12. RECOMENDACIÓNS

Mellorar a atención telefónica polo servizo de atención á cidadanía.

Dar resposta á cidadanía pola vía telemática do mesmo xeito que na presencial e telefónica.

Non superar a demora na primeira atención con traballador social.

Avaliar as xestións realizadas ata chegar á consecución dun recurso.

Revisar o acordo de colaboración do servizo de información, valoración e orientación (SIVO) cos servizos domiciliarios e atención á dependencia, na mellora da resposta ás situacións das familias; así como co Servizo de atención ás mulleres.

Establecer o circuíto de atención co Servizo municipal de atención ás migracións e ás entidades do terceiro sector implicadas, nos casos das familias que solicitan protección internacional.

Iniciar co Equipo de atención social do centro cívico de Labañou un terceiro nivel de atención e intervención social para os casos nos que a demanda non sexa iniciada pola propia persoa.

Adaptar a planificación do traballo e a coordinación cos recursos necesarios (menores, medioambiente, servizos de saúde...) para que a resposta sexa rápida e integral.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN DO SERVIZO	
Sede	Unidades de Atención Social (UAS) de (ata 17/09/2018): 1. Monte Alto. <i>Centro Cívico de Monte Alto. Praza dos avós, s/n</i> 2. Ágora. <i>C/ Ágora s/n</i> 3. Catro Camiños. <i>C/ Castiñeiras de abaixo, 21-23, baixo</i> 4. Palavea. <i>Centro Cívico de Palavea, Lugar de Palavea s/n</i> Equipos de Atención Social (EAS) dos centros cívicos de (a partir de 17/09/2018): 1. Monte Alto. <i>Centro Cívico de Monte Alto. Praza dos avós, s/n</i> 2. Labañou. <i>Centro Cívico de Labañou. Rúa Colombia s/n</i> 3. Mallos. <i>Centro Cívico Os Mallos. Avda. De Arteixo 147</i> 4. Elviña. <i>Centro Cívico Elviña. Praza Esteban Lareo Castro s/n.</i> 5. San Diego. <i>Centro Cívico San Diego. Rúa Alberto García Ferreiro, s/n.</i> <i>*A descrición detallada das instalacións pode ser visualizada na web de servizos sociais</i>
Dirección postal da coordinación	Calle Castiñeiras de abaixo, 21-23 baixo
Dirección electrónica	c.vara@coruna.es ; 981 184 200 ext: 88031 c.sanchez@coruna.es 981 184 200 ext: 33099