

LA INTERVENCIÓN
DE LOS SERVICIOS
SOCIALES DE BASE DE
NAVARRA
2012

SERVICIO DE ATENCIÓN AL DESARROLLO E INCLUSIÓN DE LAS PERSONAS
DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA SOCIAL Y CONSUMO

INTRODUCCIÓN	5
MEMORIA SIUSS.....	8
INTRODUCCIÓN	9
1. CARACTERISTICAS DE LOS USUARIOS/AS	9
1. Distribución de usuarios/as según sexo	
2. Distribución de usuarios/as según edad	
3. Distribución de personas usuarias según edad y sexo	
4. Distribución de usuarios/as según estado civil	
5. El tamaño de las familias: distribución de expedientes según número de miembros de la unidad familiar	
6. Distribución de personas usuarias según nacionalidad	
2. LAS INTERVENCIONES	14
1. Datos generales	
2. Las intervenciones por sector de referencia	
3. La demanda	
4. La valoración	
5. Los recursos aplicados	
6. Las gestiones	
MEMORIA SAD.....	21
INTRODUCCIÓN	22
1. FUENTES DE DATOS DE MEMORIA DEL PROGRAMA SAD	22
2. PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO	23
1. Población atendida y distribución geográfica	
2. Características de las personas usuarias	
3. LA ATENCIÓN DIRECTA A LOS/AS USUARIOS/AS. ANÁLISIS	29
1. Distribución geográfica de la atención directa	
2. Frecuencia de la atención directa	
3. Tipología de la atención	
4. EQUIPO PROFESIONAL DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO	32
1. Profesionales del servicio de ayuda a domicilio	
2. Distribución de la actividad de los/as trabajadores/as familiares	
5. NORMATIVA MUNICIPAL REGULADORA	36

6. OTROS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO	38
--	-----------

MEMORIA INCORPORACIÓN SOCIAL

40

INTRODUCCIÓN	41
---------------------------	-----------

1. IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA DE INCORPORACIÓN SOCIAL EN ATENCIÓN PRIMARIA	41
--	-----------

2. LOS PROFESIONALES DEL PROGRAMA DE INCORPORACIÓN SOCIAL	42
--	-----------

3. SERVICIO DE ACOGIDA, ORIENTACIÓN, ASESORAMIENTO, VALORACIÓN Y DIAGNÓSTICO SOCIAL Y/O SOCIOEDUCATIVO, Y DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL EN EL PROGRAMA DE INCORPORACIÓN SOCIAL	43
--	-----------

1. Atención individual/familiar

2. Atención comunitaria

- 2.1. Conocer las necesidades de las personas en situación de exclusión social
- 2.2. Sensibilizar a la comunidad, promoción de actitudes sociales positivas y difusión de la información
- 2.3. Fomentar y apoyar el asociacionismo
- 2.4. Promocionar diversas formas de apoyo social
- 2.5. Colaborar con los dispositivos comunitarios que favorezcan la integración social
- 2.6. Programación anual de actuaciones prioritarias

4. SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL EN EL PROGRAMA DE INCORPORACIÓN SOCIAL	44
--	-----------

5. ACCESO A LOS RECURSOS DE INCORPORACIÓN SOCIAL	44
---	-----------

- 5.1. Prestaciones Garantizadas
- 5.2. Prestaciones no Garantizadas
- 5.3. Otras prestaciones propias de la Entidad

6. LA COORDINACIÓN	45
---------------------------------	-----------

- 6.1. Coordinación Interna
- 6.2. Coordinación Externa

7. SUGERENCIAS Y/O PROPUESTAS	46
--	-----------

MEMORIA INFANCIA

48

INTRODUCCIÓN	49
---------------------------	-----------

1. IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA DE INFANCIA Y FAMILIA EN ATENCIÓN PRIMARIA	49
---	-----------

2. LOS PROFESIONALES DEL PROGRAMA DE INFANCIA Y FAMILIA EN ATENCIÓN PRIMARIA	49
3. SERVICIO DE ACOGIDA, ORIENTACIÓN, ASESORAMIENTO, VALORACIÓN Y DIAGNÓSTICO SOCIAL Y/O SOCIOEDUCATIVO, Y DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL	50
4. SERVICIO DE PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN Y CONFLICTO SOCIAL EN EL PROGRAMA DE INFANCIA Y FAMILIA	51
4.1. Conocimiento de las necesidades	
4.2. Coordinación Institucional	
4.3. Promoción de las diversas formas de apoyo social y la colaboración con los dispositivos comunitarios que favorezcan la integración social	
4.4. Escuelas de padres y madres	
4.5. Fomento de la participación de los menores en los espacios culturales, de ocio y tiempo libre de la comunidad	
4.6. Fomentar la escolarización de niños y niñas gitanas de 3 a 6 años	
4.7. Acciones de promoción y sensibilización social	
4.8. Elaboración de un programa de atención y apoyo a menores	
5. SERVICIO DE DETECCIÓN Y DECLARACIÓN DE LAS SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN EN EL PROGRAMA DE INFANCIA Y FAMILIA	57
6. SERVICIO DE INTERVENCIÓN FAMILIAR EN LAS SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN LEVE Y MODERADA QUE NO CONLLEVEN SEPARACIÓN DEL MENOR DE LA FAMILIA Y DE CONFLICTO SOCIAL EN EL PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y FAMILIA	58
7. FORMACIÓN DEL MANUAL DE INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN INFANTIL	60
8. SUGERENCIAS Y COMENTARIOS	61

INTRODUCCIÓN

La Memoria que a continuación se presenta pretende reflejar, a partir de los datos registrados por los Servicios Sociales de Base una aproximación a la realidad del trabajo que los Servicios Sociales de Base de atención primaria de Navarra han desarrollado en el año 2012 en atención a las demandas recibidas por parte de la población.

La Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre, de Servicios Sociales estructura el Sistema Público de Servicios Sociales en dos niveles: Servicios Sociales de base o de Atención Primaria y Servicios Sociales especializados o de Atención Especializada.

La Atención Primaria es el nivel más próximo a los destinatarios y a los ámbitos familiar y social. Constituida por los Servicios Sociales de Base como unidad básica del sistema público de servicios sociales, es la puerta de acceso a éste.

La titularidad de los Servicios Sociales de Base corresponde a las entidades locales.

Su ámbito de actuación territorial viene determinado por el Plan Estratégico de Servicios Sociales, y se concreta mediante el Decreto Foral 33/2010, de 17 de mayo, por el que se establece la Zonificación de Servicios Sociales de la Comunidad Foral de Navarra

Esta red de servicios se estructura en 44 Zonas Básicas distribuidas por todo el territorio de la Comunidad Foral y cuenta con 56 Servicios Sociales de Base, atendiendo a que en Pamplona existen 12 Unidades de Barrio y que en la Zona Básica de Estella existen dos Servicios Sociales de Base con diferente titularidad (Estella y Ayegui).

Las funciones de los Servicios Sociales de Base se desarrollan en la Ley Foral 15/2006 de Servicios Sociales, en su artículo 30 y se concretan en:

- a) Detectar, analizar y diagnosticar las situaciones de necesidad en su ámbito territorial, informando a los servicios competentes y proponiendo respuestas.
- b) Atender a las personas que presenten demandas ante los servicios sociales con el fin de ofrecerles una primera respuesta.
- c) Facilitar a la ciudadanía el acceso a las prestaciones del sistema de servicios sociales y al resto de sistemas de protección social.
- d) Valorar y realizar el diagnóstico social y/o socioeducativo de las situaciones de necesidad social a demanda del usuario, de su entorno familiar o social, o de otros servicios de la red de atención pública de necesidad social.
- e) Ofrecer apoyo y acompañamiento social continuado a las personas que estén en situaciones de necesidad social.
- f) Realizar actuaciones preventivas y de promoción social.
- g) Ejecutar los programas previstos en este Título y las prestaciones incluidas en éstos.
- h) Gestionar prestaciones de emergencia social.
- i) Realizar actuaciones de sensibilización social.
- j) Promocionar el voluntariado y la ayuda mutua.
- k) Gestionar las prestaciones que les sean atribuidas en la Cartera de servicios sociales de ámbito general.

Esta misma Ley, en su artículo 30, concreta que la actividad de los Servicios Sociales de Base se articula a través de la implantación de cuatro programas:

- a) El Programa de Acogida y Orientación Social, que, dirigido a toda la población, ofrece intervención social a las personas que presenten demandas ante los servicios sociales.
- b) El Programa de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia, que tiene como objetivo posibilitar a las personas en situación de dependencia la permanencia en su medio habitual el máximo tiempo posible. Este programa podrá estar dirigido también a personas que no se encuentren en dicha situación, siempre que no se pueda conseguir este objetivo a través de otros programas.
- c) El Programa de Incorporación Social en Atención Primaria, que tiene como finalidad favorecer la inclusión social de personas en riesgo o en situación de exclusión social en cualquiera de sus ámbitos.
- d) El Programa de Atención a la Infancia y Familia en Atención Primaria, que tiene como objetivo asegurar a los menores de edad un entorno que permita su desarrollo personal, mediante mecanismos de protección, apoyo personal, familiar y social.

Estos programas son de implantación obligatoria en toda la Comunidad Foral de Navarra y está condicionada por las ratios de población e incidencia de situación social de cada zona básica. Sin embargo en las zonas de población inferior a 5.000 habitantes se deberá estudiar su viabilidad, no siendo obligatorios los Programas de Incorporación Social y Programa de Atención a la Infancia y Familia.

Se completa el nivel de intervención en atención primaria con el desarrollo de otros programas o actuaciones que implementan las entidades locales en su ámbito territorial, dentro de sus competencias.

Las prestaciones que forman parte de estos programas se recogen en la Cartera de Servicios Sociales aprobada por Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio, que establece además su intensidad mínima, requisitos de acceso y, en su caso, la posibilidad de participación en su coste.

El Decreto Foral 32/2013, de 22 de mayo, que aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Foral de Servicios Sociales en materia de Programas y Financiación de los Servicios Sociales de Base, desarrolla las prestaciones que conforman los cuatro programas básicos de los servicios sociales de base.

Esta norma también regula el sistema de financiación de los Servicios Sociales de Base basado en dos condiciones, por un lado la obligación de las entidades locales de contar con un equipo mínimo que permita la implantación de los cuatro programas en función de los estratos de población establecidos, y por otro lado, la concurrencia en cada servicio social de base de circunstancias que inciden con intensidad diferente y que implican la necesidad de aplicar más recursos a algunas de las prestaciones para cumplir

con los límites establecidos como derecho subjetivo de los ciudadanos por la cartera de servicios sociales de ámbito general.

En atención a ello cada Servicios Sociales de Base cuenta con un equipo mínimo interprofesional en función de su población y de los programas implantados. En tanto no se desarrollen reglamentariamente los equipos mínimos interprofesionales, a efectos del cálculo de la financiación del tramo fijo es de aplicación el equipo recogido en el Decreto Foral 32/2013, de 22 de mayo.

Las fuentes de datos utilizadas para la elaboración de esta memoria han sido:

- El Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).
- Las Memorias Técnicas aportadas por cada una de las Entidades Locales titulares de los Servicios Sociales de Base.
- El sistema GAD (Gestión de Atención a Domicilio).
- El Padrón continuo publicado por el Instituto Nacional de Estadística.

Por último agradecer a los profesionales de los Servicios Sociales de Base su colaboración en la elaboración de las memorias así como las sugerencias y comentarios aportados.

SIUSS

SIUSS

INTRODUCCION

Las intervenciones realizadas por los profesionales de los Servicios Sociales de Base se recogen en un aplicativo informático (SIUSS) que nos permite conocer las demandas de los usuarios con el fin de desarrollar políticas sociales de acuerdo a sus necesidades.

Aquí presentamos, a nivel global, todas las intervenciones y el volumen y perfil de los/as usuarios/as atendidos/as por los SSB de Navarra del año 2012.

1. CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS/AS

El Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales recoge datos de las personas usuarias de los Servicios Sociales de Base, entre otros, como: edad, sexo, estado civil, nacionalidad, nivel de estudios, relación con la actividad económica, ocupación, etc., que nos acercan a los distintos perfiles de las personas que utilizan el Sistema de Servicios Sociales.

En el año 2012, se ha intervenido con un total de 53.399 personas, algo menos del 9 % del conjunto de la población Navarra. Estas cifras son inferiores al año anterior. La razón es que en la memoria anterior se contabilizaban todas las intervenciones que estaban abiertas durante un periodo (año) sin discriminar entre las que estaban abiertas pero sin realizar actividad alguna, y entre las que estaban operativas, sobre las que se estaba interviniendo, realizando alguna actividad. Por tanto, únicamente se han seleccionado las intervenciones cuya fecha de actualización está comprendida en el ejercicio 2012. En los siguientes puntos veremos algunas de las características de dichas personas en su conjunto.

Tabla 1. Datos generales según Zonas Básicas año 2012

SSB	Nº Habitantes (INE: a 1/1/2012)	Nº de Expedientes	Nº Usuarios sin repetición	Nº de intervenciones
Allo	5.539	487	770	1.329
Altsasu/Alsasua	9.747	590	976	1.091
Ancín-Amescoa	4.466	375	548	933
Aoiz/Agoitz	4.522	227	383	465
Aranguren	8.092	79	88	89
Artajona	5.522	275	406	499
Auritz-Burguete	2.460	121	172	159
Ayegui/Aiegi	2.026	93	153	151
Barañain	21.444	712	1.016	1.002
Berriozar	28.050	1.158	1.363	1.622
Buñuel	14.361	804	1.260	1.264
Burlada/Burlata	18.162	932	1.395	1.466

Carcastillo	4.871	291	511	537
Cascante	11.875	384	718	468
Cintruénigo	10.023	701	1.640	1.283
Cizur /Zizur	17.747	421	768	944
Corella	12.256	854	1.713	1.478
Doneztebe/Santesteban	5.460	310	501	807
Egüés/Eguesibar	17.450	1.027	1.927	3.204
Elizondo	8.656	136	241	428
Estella/Lizarra	14.663	678	941	959
Etxarri/Aranatz	6.660	214	281	298
Huarte/Uharte	8.975	361	580	785
Irurtzun	8.186	440	554	700
Isaba/Izaba	1.534	129	207	254
Leitza	4.071	310	654	617
Lesaka	8.702	415	672	943
Lodosa	11.489	685	1.392	1.061
Los Arcos	2.500	161	256	248
Noain	15.042	748	1.459	1.377
Olite	8.838	661	1.195	1.355
Orkoien	7.408	327	422	624
Pamplona/Iruña	197.604	10.500	16.321	16.298
Peralta	13.908	897	1.610	1.741
Puente la Reina/Gares	7.959	445	771	823
Salazar	1.757	98	137	171
San Adrián	14.186	1.098	1.965	2.383
Sangüesa/Zangoza	10.473	619	893	1.062
Tafalla	13.344	695	1.282	1.772
Tudela	35.358	1.730	3.157	2.941
Ultzama	3.765	130	222	327
Valtierra	13.338	650	1.272	1.034
Viana	4.598	348	547	571
Villatuerta	5.014	200	319	287
Villava/Atarrabia	12.465	555	951	1.117
TOTAL	644.566	33.071	54.609	58.967

Fuente: SIUSS V4 Estadísticas Generales. Resumen General de Explotación. Última actualización de la intervención

1. DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS/AS SEGÚN SEXO

Según el padrón del INE la población de Navarra a 1 enero del año 2012, era de 644.566 habitantes, apenas presenta diferencias significativas por sexo. En cambio entre la población usuaria de los SSB si existen ciertas diferencias: casi el 52 % son mujeres frente al 45,57 % que son varones. Esta diferencia se acrecienta en el caso de las mujeres en el tramo de edad de los mayores de sesenta y cinco años, en cambio, en el tramo de edad de los menores de 18 años, los varones superan en un 7% a las mujeres.

Tabla 2. Distribución de personas usuarias según sexo 2012

Sexo	Nº Personas Usuarías	Total %
Hombre	24.336	45,57
Mujer	27.763	51,99
Sin cumplimentar	1.300	2,44
TOTAL	54.609	100,00

Fuente: SIUSS V4 Estadísticas Univariadas. Usuarios/as. Última actualización de la intervención.

2. DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS/AS SEGÚN EDAD

Las personas usuarias con mayor presencia en los SSB son las personas entre 18 y 50 años con un 36,81 %. Seguido de las personas comprendidas entre 0 hasta 17 años con un 20,88 %. En tercer lugar el grupo de edad mayor de 64 años con un 17,09 %.

Destacar que un 17,20 % no tienen cumplimentado la fecha de nacimiento.

Por último, las personas comprendidas entre 51 y 64 años son los que menos frecuentan los SSB con 8,02 %.

Tabla 3. Distribución de personas usuarias según edad 2012

Edad	Nº Personas	Total %
Entre 0 hasta 17	11.401	20,88
Entre 18 hasta 35	9.544	17,48
Entre 36 hasta 50	10.556	19,33
Entre 51 hasta 64	4.380	8,02
Entre 65 y más	9.333	17,09
Sin cumplimentar	9.395	17,20
TOTAL	54.609	100,00

Fuente: SIUSS V4. Estadísticas Univariadas. Usuarios/as. Última actualización de la intervención.

3. DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS USUARIAS SEGÚN EDAD Y SEXO

Vemos que en la variable edad las mujeres tienen una presencia muy destacada en el grupo de mayores de 65 años, con una presencia de casi el doble que los hombres en este grupo de edad.

En el caso de los hombres, registran su mayor incremento entre los menores de 18 años y en el tramo de edad entre los 51 a 64 años. En el resto de tramos las diferencias por sexo son muy pequeñas.

Al analizar conjuntamente estas dos variables, nos encontramos que un número importante de personas no tiene cumplimentado estos datos. En la variable edad hay 9.395 personas sin cumplimentar datos y en la variable sexo 1.058 personas.

Tabla 4. Distribución de personas usuarias según edad y sexo. 2012

Edad	Hombre	Mujer	Sin cumplimentar	Total personas usuarias
Entre 0-17	5.992	5.315	94	11.401
Entre 18-35	4.171	5.329	44	9.544
Entre 36-50	5.173	5.356	27	10.556
Entre 51-64	2.271	2.093	16	4.380
65 y más	3.346	5.917	70	9.333
Sin cumplimentar	3.895	4.442	1.058	9.395
TOTAL	24.848	28.452	1.309	54.609

Fuente: SIUSS V4. Estadísticas de Cruces. Usuarios/as de Intervenciones. Última actualización de la intervención.

4. DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS/AS SEGÚN ESTADO CIVIL

Las personas usuarias solteras prevalecen con casi un 40 % sobre las personas casadas con casi un 29 %. Destacar que hay sin cumplimentar más de un 20%.

Tabla 5. Distribución de personas usuarias según estado civil 2012

Estado Civil	Nº Personas Usuarias	Total %
Soltero/a	21.464	39,30
Casado/a	15.621	28,61
Separado/divorciado	3.316	6,07
Viudo/a	3.179	5,82
Sin cumplimentar	11.029	20,20
TOTAL	54.609	100,00

Fuente: SIUSS V4. Estadísticas de Cruces. Usuarios/as. Última actualización de la intervención.

5. EL TAMAÑO DE LAS FAMILIAS: DISTRIBUCIÓN DE EXPEDIENTES SEGÚN NÚMERO DE MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR

Entendemos como miembros, todos los componentes de la Unidad Familiar, mientras que usuarios son aquellos que están incluidos en una intervención social.

En relación con el tamaño de las familias usuarias de los Servicios Sociales de Base podemos decir que de los 32.323 expedientes familiares que se han intervenido durante el año 2012, más de un 20% son unidades familiares de cuatro miembros, en segundo lugar están las unidades familiares de tres miembros con casi un 19%. Ocupan el tercer lugar los hogares de dos personas con más de un 17,50%. A continuación las familias de cinco miembros con casi un 15% y en quinto lugar los hogares de un solo miembro con casi un 13%. El resto de las personas usuarias de las unidades familiares son 6 miembros o más de con un total de que supone el más del 15%

Tabla 6. Distribución de unidades familiares por nº de miembros. 2012

Nº de miembros	Nº de unidades familiares	Total miembros	Total %
1	10.970	10.970	12,64
2	7.382	15.216	17,53
3	5.246	16.368	18,86
4	4.345	18.044	20,79
5	2.505	12.995	14,97
6	1.050	6.510	7,50
7	454	3.255	3,75
8	198	1.616	1,86
>8	173	1.819	2,10
TOTAL	32.323	86.793	100,00

Fuente: SIUSS V4. Estadísticas Univariabes. Unidades Familiares. Última actualización de la intervención.

6. DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS USUARIAS SEGÚN SU NACIONALIDAD

El 48,54% de las personas usuarias, con el dato cumplimentado, tienen nacionalidad española. Un poco más del 25 % de las personas usuarias no tienen cumplimentado este dato. A destacar que las poblaciones africana y latinoamericanas representan más del 20 % de las personas usuarias de los SSB.

Tabla 7. Distribución de personas usuarias según su nacionalidad 2012 (*)

Nacionalidad	Personas Usuarias	Total %
España	26.506	48,54
Países de la UE	2.358	4,32
Países resto Europa	424	0,78
Países latinoamericanos	5.689	10,42
África (Magreb)	4.367	7,99
Resto África	1.318	2,41
Países de Asia	219	0,40
Otros (Oceanía, EE.UU...)	19	0,03
Apátridas	4	0,01
Sin cumplimentar	13.705	25,10
TOTAL	54.609	100,00

(*) Fuente: SIUSS V4. Estadist. Univariabes. Usuarios. Nacionalidad. Última actualización de la intervención.

2. LAS INTERVENCIONES

Se ha analizado el contenido de las intervenciones registradas a través de cinco elementos que detallamos a continuación:

Sector de referencia, es cada uno de los grupos o colectivos que se identifican con ciertas condiciones de necesidades específicas y características de que justifican una atención especial por parte de los servicios sociales. Estos colectivos se asocian a una intervención determinada.

Demanda, es la necesidad o petición explícita por parte del usuario al profesional social.

Valoración, es el diagnóstico profesional llevado a cabo tras la entrevista con el ciudadano.

Recursos aplicados, recurso que el profesional social considere apropiado para resolver y dar una respuesta a la situación de necesidad.

Gestiones, todas las actuaciones que el profesional hace en cada una de las intervenciones. A través de las mismas se recogerá el seguimiento de cada intervención.

Comenzaremos este análisis con unos datos generales sobre el volumen de intervenciones realizadas.

1. DATOS GENERALES

En el año 2012 los SSB de Navarra han registrado un total de 58.967 intervenciones activas con las que se han trabajado, con un total de 33.071 familias. De todas las intervenciones, 41.743 se han iniciado en ese año, mientras que el resto fueron abiertas con anterioridad.

(Fuente: SIUSS V4 Estadísticas Generales. Resumen Gestión. Última actualización de la intervención)

Las familias que han contactado por primera vez con el Servicio Social de Base, en el año 2012 han sido un total de 8.573 familias.

En cuanto al número de personas usuarias por intervención, el 80,53 % de las intervenciones han tenido registrada una persona como usuaria, mientras que el 19,47 % han sido intervenciones múltiples (con varios miembros de la unidad familiar). Prácticamente son los mismos porcentajes respecto al año anterior.

(Fuente: SIUSS V4 Estadísticas Generales. Resumen Gestión Expedientes Nuevos. Apertura de expediente.)

2. LAS INTERVENCIONES POR SECTOR DE REFERENCIA

Las intervenciones están asociadas a un sector de referencia o área de actuación. Cada uno de ellos identifica a un grupo o colectivo con ciertas situaciones de necesidad y

características específicas. Para encuadrar una intervención en un sector de referencia, el profesional tiene que identificar las características o circunstancias de la persona usuaria que generan su demanda. En este cuadro se muestra todos los sectores o colectivos agrupados según sus necesidades o características específicas.

Tabla 8. Intervenciones, última actualización por Sector de Referencia 2012

Sector de Referencia	Nº Intervenciones	Total %
Familia	18.414	31,23
Personas Mayores (> 64 años)	14.259	24,18
Inmigrantes	8.332	14,13
Otros Grupos en Situación de necesidad	4.189	7,10
Personas con Discapacidad	3.820	6,48
Infancia	3.019	5,12
Minorías Étnicas	1.992	3,38
Mujer	2.008	3,41
Juventud	1.147	1,95
Personas problemas adicción (alcohol y otros)	565	0,96
Emigrantes retornados	462	0,77
Enfermos psiquiátricos no institucionalizados	340	0,58
Marginados sin hogar y transeúntes	189	0,32
Reclusos y ex-reclusos	183	0,31
Enfermos terminales	31	0,05
Colectivos situación de necesidades provocada por riegos y catástrofes	10	0,02
Refugiados y asilados	7	0,01
TOTAL	58.967	100,00

Fuente: SIUSS V4. Estadísticas. Univariabes. Intervenciones Sector de Referencia. Última actualización de la intervención.

Para el análisis de las intervenciones por Sector de Referencia se han tenido en cuenta todas las intervenciones activas y actualizadas en el año, no solo las iniciadas en el año. El sector de población que más intervenciones ha registrado es el colectivo de “Familia” con más del 30 % de las intervenciones, seguido de “Personas Mayores” con casi un 25% y a continuación “Inmigrantes” con más de 14 %.

Es necesario aclarar que en ocasiones los profesionales se encuentran con personas con varias características que inciden o pueden incidir en la generación de su necesidad social, por lo que la elección del sector de referencia variará a criterio de cada profesional (en intervenciones con menores, se opta entre Infancia y Familia; en el caso de personas cuyo país de nacimiento no es España, en algunos profesionales prevalece seleccionar el sector de referencia “Inmigrantes” frente a otros).

3. LA DEMANDA

Para el análisis de la demanda recibida en los Servicios Sociales de Base de Navarra se toma como referencia las intervenciones que se han actualizado a lo largo de todo el año.

Este análisis parte de unos datos generales sobre la demanda que han recibido los servicios, pasando a continuación a analizarla con más detalle.

Se presenta una tabla que engloba el grupo de demandas nuevas y actualizadas en el año.

Tabla 9. Distribución general por Grupos de Demanda. 2012

Grupos de Demandas	Nº de demandas	Total %
1.- Información, Derivación y Tramitación sobre prestaciones del Sistema de Servicios Sociales y otros Sistemas de Protección	27.674	40,83
2.- Prestaciones de Ayuda a Domicilio y otros apoyos a la unidad convivencial	7.518	11,09
3.- Prestaciones, actuaciones y medidas de Alojamiento Alternativo	1.030	1,52
4.- Prestaciones y ayudas de prevención e inserción social	5.242	7,73
5.- Prestaciones Económicas y otras para cobertura de necesidades de subsistencia	26.323	38,83
TOTAL	67.787	100,00

Fuente: SIUSS V4. Estadísticas. Univariadas. Usuarios Intervenciones por Grupo de Demanda. Última actualización de la intervención.

Podemos observar en esta tabla que el grupo 1 de Información, Derivación y Tramitación sobre las prestaciones de los Sistemas de los Servicios Sociales y otros Sistemas de Protección con más del 40 % y el grupo 5 de Prestaciones Económicas y otras de cobertura de necesidades de subsistencia con casi un 38 % suponen más del 78% de las demandas.

El grupo 2 Prestaciones de Ayuda a Domicilio y otros apoyos a la unidad convivencial representan el 11,09 %.

El resto de grupos, 3 y 4, de Prestaciones y ayudas de prevención e inserción social y de Prestaciones y actuaciones y medidas de alojamiento alternativo, no suponen más del 10%.

Destacar las 3 demandas específicas más solicitadas:

- Renta de Inclusión Social, 12.597 demandas y con un 20,27% del total.
- Información de la Valoración de la Dependencia, 3.239 demandas con un 5,21% del total.
- Becas Comedor, 2.834 demandas con un 4,56 % del total.

4. LA VALORACION

Las valoraciones se dividen en 4 grupos para su identificación. Se tiene en cuenta según las necesidades estén relacionadas con la información, con la convivencia familiar y personal, con la integración social y con la falta de medios para su subsistencia.

La valoración pretende identificar la situación de necesidad asociada a la demanda hecha por las personas usuarias, ya sea de manera directa o indirecta.

En el proceso de valoración pueden detectarse una o más situaciones de necesidad que darán lugar a uno o varios registros.

Se ha realizado el análisis de las valoraciones desde la perspectiva de usuarios de las intervenciones, teniendo en cuenta las intervenciones iniciadas en el año.

Tabla 10. Distribución de usuarios de intervenciones. Grupos de valoración. 2012

Grupos de Valoración	Nº Usuarios	Total %
1.- Necesidad relacionada con adecuada información sobre el acceso a recursos	36.049	51,24
2.- Necesidad relacionada con una adecuada convivencia personal familiar	8.799	12,50
3.- Necesidad relacionada con una adecuada integración social	6.118	8,69
4.- Necesidad relacionada con la falta de medios para la cobertura de necesidades básicas	19.403	27,57
TOTALES	70.369	100,00

Fuente: SIUSS V4. Estadísticas. Univariables. Usuarios Grupo de Valoración. Última actualización de la intervención.

Las valoraciones relacionadas con la necesidad de información y acceso a recursos del Sistema de Servicios Sociales y otros sistemas de protección siguen siendo la más numerosa situándose por encima del 51 %.

Las valoraciones relacionadas con falta de medios para la cobertura de necesidades básicas, supone más del 27 % Las valoraciones relacionadas con la convivencia personal familiar son del 12,50 % y por último con casi un 9 % están las valoraciones con una adecuada integración social.

5. LOS RECURSOS APLICADOS

La estructura de la información sobre los recursos es la misma que se ha utilizado para presentar las demandas que los Servicios Sociales de Base han recibido a lo largo de 2012. La información que se presenta, se hace teniendo en cuenta que hablamos de todos aquellos recursos que se han movilizad o en las intervenciones iniciadas en el año de referencia.

En una misma intervención pueden aplicarse varios recursos.

El registro se efectúa en cinco grandes grupos y son los mismos grupos que en el caso de las demandas.

Tabla 11. Distribución general de grupos de recursos. 2012

Grupos de Recursos Aplicados	Nº Recursos	Total %
1.- Información, Derivación y Tramitación sobre prestaciones del Sistema de Servicios Sociales y otros Sistemas de Protección	27.566	40,37
2.- Prestaciones de Ayuda a Domicilio y otros apoyos a la unidad convivencial	7.690	11,26
3.- Prestaciones, actuaciones y medidas de Alojamiento Alternativo	1.025	1,50
4.- Prestaciones y ayudas de prevención e inserción social	5.966	8,74
5.- Prestaciones Económicas y otras para cobertura de necesidades de subsistencia	26.038	38,13
TOTAL	68.285	100,00

Fuente: SIUSS V4. Estadísticas. Univariadas. Intervenciones recurso aplicado. Última actualización de la intervención.

En el grupo 1 se encuentra más del 40 % de las actuaciones de los SSB, sin embargo la mayoría de ellas al centrarse en aspectos de acogida, de información y de valoración, reciben una primera respuesta en el mismo momento en el que se atienden las demandas. La aplicación de estos recursos es propia del Programa de Acogida y Orientación Social.

El grupo 2 tiene un 11,26 % de los recursos registrados. A diferencia del grupo anterior las actuaciones que se ponen en marcha, la mayoría de ellas en formato programa, tienen una duración muy superior, claro ejemplo son las prestaciones del Servicio de Atención a Domicilio y de Intervención Familiar.

Las actuaciones del grupo 3, con 1,50 %, se centran en posibilitar el acceso a medidas de alojamiento alternativo a diferentes colectivos. En la mayoría de los casos la intervención del SSB consiste en la tramitación de la solicitud a una plaza temporal o permanente.

A veces las intervenciones de este grupo pueden aparecer registradas indistintamente en este grupo o en el primero, al tratarse, como ya se ha dicho, de derivaciones a recursos dependientes del Sistema de Servicios Sociales que tienen un carácter especializado.

En el grupo 4, con un 8,74 % de los recursos movilizados, encontramos todas aquellas medidas que pueden ponerse en marcha por un Servicio Social de Base en relación con la incorporación social y laboral, como son: Empleo Social Protegido, acompañamiento, acciones formativas, orientación laboral, etc. ...

El peso del grupo 5, con una representación del 38,13 %, se justifica por la presencia de actuaciones que tienen como objetivo la cobertura de necesidades básicas. Este apartado agrupa la mayoría de ayudas económicas periódicas y extraordinarias orientadas a paliar situaciones de necesidad extrema. Este grupo de recursos es el segundo grupo de recursos más utilizados por los SSB, lugar que venían ocupando los recursos de atención a domicilio y apoyo unidad familiar.

Destacar los 3 recursos aplicados más utilizados:

Renta de Inclusión Social, 12. 456 demandas y con un 19,84% del total.

Información de la Valoración de la Dependencia, 3.398 demandas con un 5,41 % del total.

Becas Comedor, 2.620 demandas con un 4,17 % del total.

6. LAS GESTIONES

El volumen de gestión que representa la actividad de los profesionales que trabajan con los usuarios en la atención de las necesidades, las demandas y la movilización de los correspondientes recursos, queda recogida a través de las diferentes gestiones/actividades y tareas que se realizan, aunque los profesionales son conscientes y manifiestan que no registran toda la actividad, sino las principales gestiones que conlleva cada intervención.

La siguiente tabla nos muestra el total de gestiones registradas en las 57.491 intervenciones con las que se ha trabajado en el 2012 correspondientes a 32.048 expedientes familiares.

Tabla 12. Tabla de Gestiones/Actividades 2012

Tipo de gestión	Gestiones/Actividades	Total %
1Entrevistas	36.938	36,43
5Documentación	19.560	19,29
3Gestiones por teléfono	14.215	14,02
8Gestión de recursos	7.887	7,78
Otras gestiones	7.820	7,71
6Informes Sociales	6.837	6,74
2Visitas domiciliarias	4.606	4,54
4Reuniones	2.974	2,93
7Actividades colectivas	571	0,56
TOTAL	101.408	100,00

Fuente: SIUSS V4. Estadísticas. Univariables. Intervenciones recurso aplicado. Última actualización de la intervención.

De los distintos tipos de gestión que recoge la aplicación, la entrevista sigue siendo la que más se utiliza, más del 36 %, siendo una herramienta de trabajo fundamental y un recurso propio de los profesionales de los SSB.

El segundo lugar lo ocupan las gestiones relacionadas con la documentación, seguidas de las gestiones telefónicas. También la gestión de recursos, otras gestiones (notas informativas, hojas de notificación e informes de derivación) las reuniones y las actividades colectivas tienen gran importancia.

Es necesario matizar que en el caso del informe social, la tendencia es a no registrarlo como gestión específica, cuando la tramitación de una prestación concreta (por ejemplo la Renta Básica) lo exige. En ese caso la tendencia de los profesionales es la de no registrar la realización del informe como gestión en su intervención, ya que toda

tramitación de Renta Básica exige un informe social y queda de manera implícita su realización.

En el caso de las visitas domiciliarias, la mayor parte de ellas están relacionadas con el servicio de atención domiciliaria, la intervención familiar con menores y la atención a la dependencia. La gestión de estos recursos requiere de un conocimiento previo del entorno social, familiar y del hogar de sus posibles usuarios, además de posteriores visitas para valorar la adecuación del recurso, una vez iniciado.

Servicio de Ayuda a Domicilio

**(Programa de Promoción de la Autonomía Personal y
Atención a Personas en Situación de Dependencia)**

SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

INTRODUCCIÓN

El servicio de ayuda a domicilio ha constituido desde su implantación, al amparo del Decreto Foral 11/1987, de 16 de enero, por el que se regulan los servicios sociales de base, una prestación orientada a favorecer la permanencia en el domicilio de las personas con dificultades de autovalimiento, mediante la oferta de un conjunto de prestaciones de contenido doméstico, personal y social.

Con la aprobación de la normativa estatal y foral en materia de dependencia, y la consiguiente implantación del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, el servicio de atención a domicilio se ha configurado como un servicio de promoción de la autonomía personal y de atención y cuidado.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, incluye en su artículo 15.1.c) al servicio de atención a domicilio en el catálogo de servicios sociales de promoción de la autonomía personal y de atención a la dependencia. Además en el artículo 23 regula el servicio de atención a domicilio de forma específica, definiéndolo como el conjunto de actuaciones llevadas a cabo en el domicilio de las personas en situación de dependencia con el fin de atender sus necesidades de la vida diaria, prestadas por entidades o empresas, acreditadas para esta función.

En la Comunidad Foral de Navarra, el Decreto Foral 69/2008, de 17 de junio, por el que se aprueba la Cartera de Servicios Sociales de Ámbito General, enmarca en la Atención Primaria el Servicio de Ayuda a Domicilio municipal, dentro del Programa de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia.

Por otro lado, el Decreto Foral 32/2013, de 22 de mayo, se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley Foral de Servicios Sociales en materia de Programas y Financiación de los Servicios Sociales de Base, regula el contenido del Programa de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas en situación de Dependencia, dentro del cual se incluye el servicio de atención domiciliaria municipal.

1. FUENTES DE DATOS DE MEMORIA DEL PROGRAMA SAD

Para la elaboración de esta Memoria se ha utilizado las siguientes fuentes de datos:

- Memorias técnicas del SAD de los 45 Servicios Sociales de Base.
- Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS), Módulo Sad.
- Módulo GAD de la Web de Servicios Sociales.

2. PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO

POBLACIÓN ATENDIDA Y DISTRIBUCIÓN GEOGRAFICA

Durante el año 2012 los Servicios Sociales de Base, a través del Servicio de Ayuda a Domicilio municipal, atendieron a un total de 5.089 personas en 4.090 domicilios.

El mayor porcentaje de personas atendidas por municipio se concentra en Pamplona, con un 43,66% del total de las personas atendidas, pero también es cierto que Pamplona concentra un 30,66% de la población total de la Comunidad Foral.

Tabla 1. Distribución de personas usuarias y domicilios por SSB en relación a la población.

Servicio Social de Base	Población		Nº Domicilios	Porcentaje población atendida
	Total	Nº Usuarios		
<i>Allo</i>	5.539	86	57	1,55%
<i>Altsasu / Alsasua</i>	9.747	53	50	0,54%
<i>Ancín Améscoa</i>	4.466	131	79	2,93%
<i>Aoiz/Agoitz</i>	4.522	36	33	0,80%
<i>Aranguren</i>	8.092	14	11	0,17%
<i>Artajona</i>	5.522	37	25	0,67%
<i>Auritz/Burguete</i>	2.460	32	22	1,30%
<i>Ayegui / Aiegi</i>	2.026	28	21	1,38%
<i>Barañain</i>	21.444	57	54	0,27%
<i>Berriozar</i>	28.050	101	85	0,36%
<i>Buñuel</i>	14.361	72	69	0,50%
<i>Burlada/Burlata</i>	18.162	73	62	0,40%
<i>Carcastillo</i>	4.871	36	31	0,74%
<i>Cascante</i>	11.875	47	39	0,40%
<i>Cintruénigo</i>	10.023	96	84	0,96%
<i>Cizur /Zizur</i>	17.747	44	41	0,25%
<i>Corella</i>	12.256	121	95	0,99%
<i>Doneztebe/Santesteban</i>	5.460	45	35	0,82%
<i>Egüés/Eguesibar</i>	17.450	23	20	0,13%
<i>Elizondo</i>	8.656	33	32	0,38%
<i>Estella/Lizarra</i>	14.663	73	55	0,50%
<i>Etxarri Aranatz</i>	6.660	34	32	0,51%
<i>Huarte/Uharte</i>	8.975	34	30	0,38%
<i>Irurtzun</i>	8.186	63	53	0,77%
<i>Isaba/Izaba</i>	1.534	34	31	2,22%
<i>Leitza</i>	4.071	41	39	1,01%
<i>Lesaka</i>	8.702	41	38	0,47%
<i>Lodosa</i>	11.489	174	129	1,51%
<i>Los Arcos</i>	2.500	57	46	2,28%
<i>Noain</i>	15.042	27	24	0,18%
<i>Olite / Erriberri</i>	8.838	86	59	0,97%
<i>Orkoien</i>	7.408	24	18	0,32%
<i>Pamplona/Iruña</i>	197.604	2.222	1.798	1,12%
<i>Peralta / Azkoien</i>	13.908	82	62	0,59%
<i>Puente La Reina/Gares</i>	7.959	60	37	0,75%

Salazar	1.757	45	32	2,56%
San Adrián	14.186	67	78	0,47%
Sangüesa/Zangoza	10.473	75	54	0,72%
Tafalla	13.344	83	69	0,62%
Tudela	35.358	139	107	0,39%
Ultzama	3.765	55	36	1,46%
Valtierra	13.338	180	152	1,35%
Viana	4.598	69	49	1,50%
Villatuerta	5.014	50	39	1,00%
Villava/Atarrabia	12.465	109	78	0,87%
TOTAL	644.566	5.089	4.090	0,79%

Fuente: Memorias técnicas SSB 2012

En cuanto a la distribución geográfica de personas por Áreas de Servicios Sociales, es el Área de Pamplona y Comarca la de mayor concentración con un 55,24% del total. Esta circunstancia se mantiene a lo largo de los últimos años, tal y como se desprende de la Tabla 2.

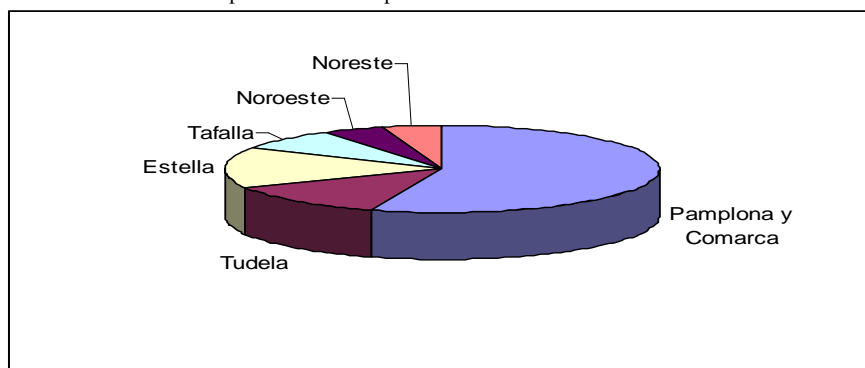
En referencia al ejercicio anterior, sólo el Área de Pamplona y Tafalla (en menor medida) incrementan una subida en la población atendida, mientras que el resto de las áreas experimentan un descenso, siendo en la zona Noroeste el más acusado.

Tabla 2. Distribución de usuarios y domicilios atendidos por Áreas de Servicios Sociales en 2011 y 2012 Porcentajes verticales

<i>Áreas de Servicios Sociales</i>	<i>% Usuarios 2011</i>	<i>% Usuarios 2012</i>	<i>% Domicilios 2011</i>	<i>% Domicilios 2012</i>
Pamplona y Comarca	46,81	55,24	48,54	55,70
Tudela	14,71	12,87	14,76	13,35
Estella	18,38	15,07	16,69	13,91
Tafalla	7,51	7,84	6,76	7,33
Noroeste	7,32	4,56	8,07	5,18
Noreste	5,28	4,42	5,18	4,52
TOTAL	100,00	100,00	100,00	100,00

Fuente: Memorias técnicas Servicios Sociales de Base 2011- 2012

Gráfico 1. Distribución de personas usuarias por Áreas de Servicios Sociales. SAD 2012

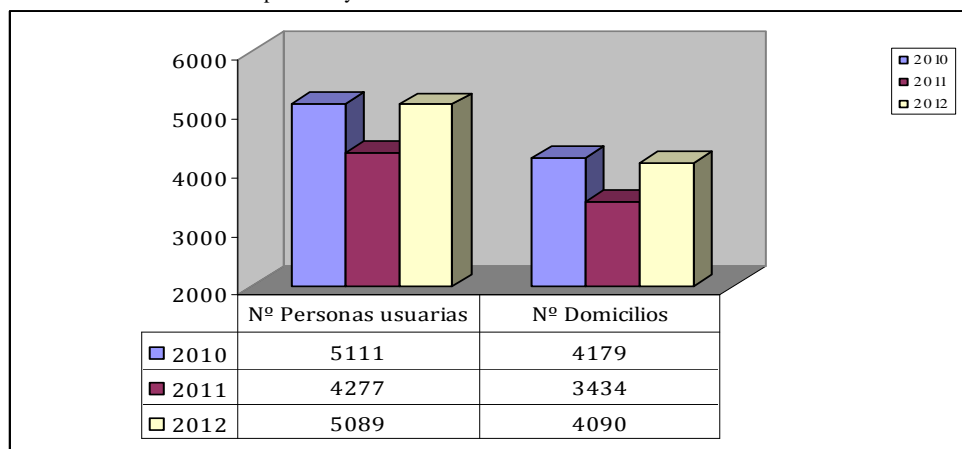


Fuente: Memorias técnicas Servicios Sociales de Base 2012

En lo que se refiere a la evolución del número de personas atendidas con el SAD en los últimos años, cabe destacar que, si bien es cierto que en 2011 hubo una disminución

importante, en el año 2012 se ha alcanzado niveles de atención equiparables al año 2010.

Gráfico 2. Evolución del nº de personas y domicilios atendidos



Fuente: Memorias técnicas SSB 2012

Distribución de los usuarios/as por domicilio

En la mayor parte de los domicilios en los que se interviene desde los Servicios de Ayuda a Domicilio municipales sólo se atiende a una persona, tal y como refleja la Tabla 3.

Tabla 3. Distribución de domicilios en función del nº de usuarios/as atendidos.

Usuarios por Domicilio	% Total
Domicilios con 1 usuario/a	77,71%
Domicilios con 2 usuarios/as	20,02%
Domicilios con 3 usuarios/as	1,73%
Domicilios con 4 usuarios/as	0,27%
Domicilios con 5 usuarios/as	0,18%
Domicilios con 6 usuarios/as	0,09%

Fuente: SIUSS Distribución de casos por número de usuarios

Lista de espera

A fecha 31 de diciembre de 2012, 23 Servicios Sociales de Base tienen lista de espera, lo que supone un 51,11 % de los SAD municipales.

Tabla 4.SSB según lista de espera

Servicios Sociales de Base	Nº	%
Con lista de espera	23	51,11%
Sin lista de espera	22	48,89%
	45	100,00%

Fuente: Memorias técnicas de los SSB

El número de personas pendientes de atención desde el servicio de ayuda a domicilio asciende a 127 que se distribuyen en 114 domicilios. La distribución geográfica de los usuarios/as en lista de espera es la siguiente:

Tabla 5. Distribución geográfica de usuarios/as lista de espera

Servicios Sociales de Base	Nº USUARIOS	Nº DOMICILIOS
Allo	2	1
Altsasu / Alsasua	4	4
Ancín Amescoa	0	0
Aoiz / Agoitz	3	3
Aranguren	0	0
Artajona	0	0
Auritz / Burguete	0	0
Ayegui	0	0
Barañain	1	1
Berriozar	6	6
Buñuel	10	10
Burlada / Burlata	sc	sc
Carcastillo	0	0
Cascante	0	0
Cintruenigo	1	1
Cizur / Zizur	2	2
Corella	7	6
Doneztebe / Santesteban	0	0
Egüés- Eguesibar	0	0
Elizondo	0	0
Estella / Lizarra	6	6
Etxarri - Aranatz	0	0
Huarte / Uharte	0	0
Irurtzun	1	1
Isaba / Izaba	0	0
Leitza	4	4
Lesaka	41	38
Lodosa	17	13
Los Arcos	1	1
Noain	4	3
Olite / Erriberri	1	1
Orkoien	0	0
Pamplona / Iruña	0	0
Peralta / Azkoien	6	4
Puente la Reina / Gares	sc	sc
Salazar / Zaraitzu	0	0
San Adrián	2	1
Sangüesa / Zangoza	1	1
Tafalla	0	0
Tudela	3	3
Ultzama	0	0
Valtierra	2	2
Viana	sc	sc
Villatuerta	sc	sc
Villava / Atarrabia	2	2
TOTAL	127	114

Fuente: Memorias técnicas de los SSB

CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Sexo, Edad y Estado Civil

Para determinar las características de las personas usuarias del SAD municipal, analizamos datos obtenidos del SIUSS 2012, tomando como referencia “distintos/as usuarios/as con ayuda a domicilio con al menos un proyecto en alta durante el ejercicio 2012”.

El número total de usuarios/as que obtenemos en este soporte (4.042) es menor que el total de usuarios/as obtenidos de las Memorias Técnicas aportadas por lo Servicios Sociales de Base (5.089), esto es debido a menor utilización del módulo SAD del SIUSS.

Considerando las 3.894 personas de las que se conoce la variable sexo, la proporción es de un 61,89% de mujeres frente a un 38,11% de hombres.

Tabla 6. Distribución de usuarios/as por sexo.

Sexo	Nº	%
Mujer	2.410	61,89%
Hombre	1.484	38,11%
TOTAL	3.894	
Sc Sexo	148	

Fuente: SIUSS Perfil usuarios del SAD

Añadiendo la variable del estado civil, se conoce el dato de 3.388 personas. El grupo mayoritario es el de casados/as con más de 47%, seguidos por el grupo de viudos/as con cerca de un 29%.

Tabla 7. Distribución de usuarios/as por estado civil.

Estado Civil	Mujeres	Hombres	Total	%
Soltero/a	315	353	668	19,72%
Casado/a	873	751	1.624	47,93%
Viudo/a	866	137	1.003	29,60%
Divorciado/a	21	12	33	0,97%
Separado/a legal	36	14	50	1,48%
Separado/a de hecho	8	2	10	0,30%
TOTAL	2.119	1.269	3.388	100,00%
Sin cumplimentar EC	654			

Fuente: SIUSS Perfil usuarios del SAD

Por edades, disponemos de la información de 3.545 personas. Las personas de más de 65 años son el grupo con mayor representatividad entre la población atendida por el SAD, llegando a alcanzar el 89,84%.

Tabla 8. Distribución de usuarios/as por grupos de edad.

Edad	Mujeres	Hombres	Total	%
hasta 17	34	21	55	1,55%
de 18-64	163	142	305	8,60%
más de 65	2.009	1.176	3.185	89,84%
TOTAL	2.206	1.339	3.545	100,00%

Fuente: SIUSS Perfil usuarios del SAD

La distribución por edades del grupo de personas de más de 65 años atendidas por los servicios municipales es la siguiente.

Tabla 9. Distribución de usuarios/as mayores de 65 años por tramos de edad.

	Mujeres	Hombres	Total	%
desde 65 hasta 69	62	44	106	3,33%
desde 70 hasta 74	89	75	164	5,15%
desde 75 hasta 79	216	147	363	11,40%
desde 80 hasta 84	470	269	739	23,20%
desde 85 hasta 89	623	359	982	30,83%
desde 90 hasta 94	380	199	579	18,18%
desde 95 hasta 121	169	83	252	7,91%
más de 121	0	0	0	0,00%
TOTAL	2.009	1.176	3.185	100,00%

Fuente: SIUSS Perfil usuarios del SAD

Servicio de Ayuda a Domicilio y Dependencia

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, en su artículo 15 contempla el Servicio de Ayuda a domicilio como uno de los servicios sociales que comprende el Catálogo de servicios y a los que tienen derecho las personas en situación de dependencia, la efectividad del derecho a las prestaciones de dependencia se ejercita de modo gradual a partir del 1 de enero de 2007.

Según esta normativa, la clasificación de la situación de dependencia se agrupaba en tres Grados y cada uno de los grados en dos niveles, pero esto se modifica con la aprobación del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, que suprime los niveles y establece los nuevos Grados (Grado III: Gran Dependencia, Grado II: Dependencia Severa y Grado I: Dependencia Moderada).

Los datos que aportamos a continuación hacen referencia a los datos recogidos en la Memorias técnicas de los Servicios Sociales de Base y el módulo GAD de la Web de Servicios Sociales, y se clasifican en atención a la modificación normativa especificada en el párrafo anterior.

Tabla 10. Distribución de usuarios/as y horas atención según situación dependencia

Usuarios/as SAD	Total Usuarios/as	% Usuarios/as	Total Horas prestadas	% Horas
No dependientes	3.730	73,30%	220.914,93	48,93%
Dependientes	1.359	26,70%	230.602,71	51,07%
TOTALES	5.089	100,00%	451.517,64	100,00%

Fuente: Memorias técnicas y GAD

Como podemos apreciar en esta tabla las personas en situación de dependencia que han sido atendidas por el SAD municipal sólo representa un 26,7% del total de las personas beneficiarias de este servicio, sin embargo las horas prestadas a este grupo de población supone algo más de la mitad del total de horas.

Si nos centramos en el grupo de personas en situación de dependencia (Tabla 11), nos encontramos con que las personas en situación de Dependencia Moderada son el grupo mayoritario, representando algo más de la mitad del total de la población atendida. El grupo con menor representatividad es el de personas en situación de Gran Dependencia.

Tabla 11. Distribución de horas y usuarios/as en situación de dependencia según grado

Usuarios/as por Grado Dependencia	Total Usuarios/as	% Usuarios/as	Total Horas prestadas	% Horas
Gran Dependencia	247	18,18%	59.538,24	25,82%
Dependencia Severa	405	29,80%	78.076,75	33,86%
Dependencia Moderada	707	52,02%	92987,72	40,32%
TOTALES	1.359	100,00%	230.602,71	100,00%

Fuente: Memorias técnicas y GAD

3. LA ATENCIÓN DIRECTA A LOS/AS USUARIOS/AS. ANÁLISIS

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA ATENCIÓN DIRECTA

Como podemos comprobar en la tabla 12, 23 entidades sufren un descenso en las horas de atención directa a los/as usuarios/as entre el ejercicio 2011 y 2012, sin embargo en la mayoría este descenso no es muy acusado, a excepción de Salazar y Tudela.

Tabla 12. Distribución de horas atención directa por SSB y año.

Servicio Social de Base	<i>Total horas Atención Directa 2011</i>	<i>Total horas Atención Directa 2012</i>
Allo	4.991,42	6.069,50
Altsasu / Alsasua	4.649,00	4.721,25
Ancín Amescoa	7.145,25	7.056,50
Aoiz / Agoitz	2.860,00	2.881,91
Aranguren	2.591,00	3.360,00
Artajona	2.533,00	2.747,00
Auritz / Burguete	5.932,00	5.792,00
Ayegui	3.316,60	3.607,07
Barañain	6.881,75	6.430,50
Berriozar	10.800,47	11.665,00
Buñuel	7.397,00	7.397,00
Burlada / Burlata	6.600,00	6.814,50
Carcastillo	2.097,00	2.255,00
Cascante	4.715,00	5.300,00
Cintruenigo	7.612,50	7.579,00

Cizur / Zizur	6.944,00	6.692,00
Corella	13.393,15	12.121,25
Doneztebe / Santesteban	6.001,84	6.096,13
Egüés- Eguesibar	4.189,33	5.028,00
Elizondo	4.987,50	4.811,55
Estella / Lizarra	3.946,16	4.096,41
Etxarri - Aranatz	3.079,00	3.077,00
Huarte / Uharte	3.033,00	2.877,00
Irurtzun	5.261,22	5.193,64
Isaba / Izaba	5.085,01	5.251,07
Leitza	6.201,17	5.975,22
Lesaka	8.734,56	8.765,86
Lodosa	12.204,26	12.432,90
Los Arcos	4.281,41	4.164,50
Noain	4.379,00	4.305,05
Olite / Erriberri	4.374,00	4.315,31
Orkoien	2.766,00	3.321,00
Pamplona / Iruña	186.100,15	184.222,86
Peralta / Azkoien	8.641,00	8.268,00
Puente la Reina / Gares	6.140,00	5.895,00
Salazar / Zaraitzu	4.810,93	3.694,59
San Adrián	6.306,00	5.940,00
Sangüesa / Zangoza	6.807,00	7.311,00
Tafalla	8.102,30	7.947,92
Tudela	20.304,81	12.300,00
Ultzama	5.795,00	5.845,00
Valtierra	8.125,00	8.208,10
Viana	6.881,50	7.060,20
Villatuerta	4.234,00	4.100,00
Villava / Atrrabria	8.526,00	8.525,00
TOTAL	459.756,29	451.517,79

Fuente: Memorias técnicas

Si llevamos a cabo esta comparativa entre los años 2011 y 2012 por áreas de servicios sociales, observamos que, si bien es cierto que las áreas de Tudela, Noreste y Noroeste han descendido el total de horas de atención, sin embargo resulta especialmente significativo en el área de Tudela con un descenso de un 14,04% en referencia al 2011, mientras que en el área Noroeste es meramente anecdótico con un descenso del 0.69%.

Tabla 13. Distribución de horas atención directa por áreas y año.

AREAS	Total horas Atención Directa 2011	Total horas Atención Directa 2012
Pamplona y Comarca	251.922,30	252.692,98
Área Tudela	61.547,46	52.905,35
Área Estella	56.130,00	56.815,01
Área Tafalla	32.554,30	32.844,23
Área Noroeste	27.924,95	27.732,97
Área Noreste	29.677,28	28.527,25
TOTAL	459.756,29	451.517,79

Fuente: Memorias técnicas

FRECUENCIA DE LA ATENCIÓN DIRECTA

Se ha considerado como tipología en la frecuencia de atención, la *atención diaria* cuando el servicio se presta de lunes a viernes, y *atención semanal* entre uno y cuatro días por semana.

Como podemos comprobar en la tabla 14, cerca del 90% de las personas usuarias del servicio son atendidas con una frecuencia elevada, la mitad reciben atención entre uno y cuatro días semanales, mientras que un 35,23% reciben atención diaria.

Tabla 14. Distribución de horas y usuarios/as en situación de dependencia según grado

Frecuencia	Nº Usuarios/as	% Usuarios	Nº Domicilios	% Domicilios	Horas anuales	% Horas
Atención diaria	1793	35,23%	1484	36,28%	270.788,96	59,97%
Atención semanal	2684	52,74%	2213	54,11%	175.074,17	38,77%
Atención quincenal	65	1,28%	51	1,25%	2.131,25	0,47%
Atención mensual	9	0,18%	7	0,17%	249,50	0,06%
Atención puntual	407	8,00%	335	8,19%	1.859,50	0,41%
sin cumplimentar	131	2,57%	0	0,00%	1.414,26	0,31%
TOTAL	5.089	100,00%	4.090	100,00%	451.517,64	100,00%

Fuente: Memorias técnicas

TIPOLOGIA DE LA ATENCIÓN

En cuanto al tipo de prestaciones que reciben los usuarios en los domicilios atendidos, y que son las que se incluyen en la cartera de servicios de los SAD Municipales, se clasifican en:

- ✓ Actuaciones de apoyo en la realización de las actividades domésticas: limpieza del domicilio, cuidado de la ropa, elaboración o suministro de comidas, la realización de compras y la realización de pequeñas reparaciones de carácter básico.
- ✓ Actuaciones de apoyo personal: relacionadas con actuaciones de ayuda tanto en la higiene personal, vestir/desvestir, movilización en el domicilio, alimentación y seguimiento del cumplimiento de los tratamientos médicos.
- ✓ Actuaciones de apoyo educativo, psicosocial y socio comunitario: caracterizadas principalmente por la orientación y la oferta de pautas que favorezcan las relaciones familiares y convivenciales, los hábitos de alimentación, la higiene familiar y la organización doméstica, así como la utilización del ocio.
- ✓ Actuaciones de acompañamiento, orientadas a facilitar la realización de gestiones, acudir a consultas médicas o realizar tareas de compañía, bien como vigilancia o destinada a evitar el aislamiento

Como se puede apreciar en la tabla 15, las actuaciones con mayor presencia son las de apoyo doméstico con un 37,75%, seguida de las actuaciones de apoyo personal que alcanza el 33,16%.

El menor porcentaje corresponde a las actuaciones de acompañamiento, recibidas por un 9,05 % de los usuarios.

Tabla 15. Tipo prestaciones recibidas por las personas atendidas

Tipo de prestación	Nº	%
Actuaciones de apoyo personal	8.662	33,16%
Actuaciones de apoyo doméstico	8662	37,75%
Actuaciones de carácter psicosocial, educativo y de apoyo socio comunitario	5.233	20,03%
Actuaciones de acompañamiento	2.365	9,05%
TOTAL	26120	100,00%

Fuente: SIUSS Distribución usuarios por tipo de servicios

Es necesario señalar que las prestaciones no son excluyentes entre sí, siendo lo más frecuente que un mismo usuario reciba más de un tipo de actuaciones.

El porcentaje dedicado a cada prestación, se extrae de la distribución del tipo de prestaciones que se conceden, no del tiempo dedicado a ellas.

4. EQUIPO PROFESIONAL DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

PROFESIONALES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO

El equipo responsable del Servicio de Ayuda a Domicilio lo componen profesionales del Trabajo Social, Trabajo Familiar y Administrativo.

La información que se proporciona en este apartado contiene datos del número de profesionales del trabajo social y trabajo familiar y de las jornadas laborales que dichos profesionales dedican al SAD. No se analiza la figura administrativa porque ésta es transversal a todos los programas de atención primaria implantados en los Servicios Sociales de Base.

La diferencia entre el número de profesionales y el número de jornadas laborales en ambas figuras profesionales, obedece a razones diferentes.

En el caso de las/los Trabajadoras/es Sociales, es frecuente que su contratación sea a tiempo completo pero que dediquen su jornada laboral al desarrollo de varios programas, entre ellos al SAD. Para el cómputo se ha considerado el tiempo de dedicación según la imputación hecha por los propios Servicios Sociales de Base.

En el de las/los Trabajadoras/es Familiares existe un porcentaje elevado de personas con contratos a tiempo parcial.

Por estos motivos, el número de profesionales en ambos casos supera al de jornadas laborales.

Tabla 16. Distribución de jornadas laborales por SSB

Servicio Social de Base	Nº Trabajador/a Social	Total Jornadas TS	Nº Trabajador/a Familiar	Total Jornadas TF
Allo	1	1,00	7	3,50
Altsasu / Alsasua	1	1,00	4	4,00
Ancín Amescoa	1	0,60	6	4,75

Aoiz / Agoitz	1	0,50	5	2,50
Aranguren	1	1,00	4	2,50
Artajona	1	0,40	3	2,06
Auritz / Burguete	1	1,00	8	5,47
Ayegui	1	1,00	5	2,70
Barañain	1	1,05	2	1,50
Berriozar	1	0,75	10	9,05
Buñuel	2	1,00	7	5,71
Burlada / Burlata	2	1,00	5	5,00
Carcastillo	1	0,50	4	2,00
Cascante	1	0,75	6	4,80
Cintruenigo	1	1,00	8	4,36
Cizur / Zizur	1	1,00	7	5,25
Corella	2	1,00	13	8,19
Doneztebe / Santesteban	2	1,00	5	4,80
Egüés- Eguesibar	1	1,00	4	4,00
Elizondo	0	0,25	4	3,68
Estella / Lizarra	1	1,00	4	4,00
Etxarri - Aranatz	1	0,50	2	2,00
Huarte / Uharte	2	0,50	5	4,00
Irurtzun	1	1,00	4	4,00
Isaba / Izaba	1	0,49	6,25	4,12
Leitza	1	0,50	7	4,75
Lesaka	1	0,50	7	6,00
Lodosa	1	1,00	11	9,75
Los Arcos	1	0,20	5	4,00
Noain	1	0,50	4	4,00
Olite / Erriberri	1	0,50	5	3,50
Orkoién	1	0,25	3	3,00
Pamplona / Iruña	18	12,00	127,63	127,63
Peralta / Azkoién	1	0,50	7	6,00
Puente la Reina / Gares	1	0,30	6	4,25
Salazar / Zaraitzu	2	1,00	9	3,12
San Adrián	2	1,50	7	5,65
Sangüesa / Zangoza	1	0,66	10	5,00
Tafalla	1	0,50	8	5,49
Tudela	1	1,00	9	8,16
Ultzama	1	0,50	6	4,50
Valtierra	1	0,50	8	6,50
Viana	1	0,30	6	4,97
Villatuerta	1	0,25	4	3,00
Villava / Atarrabia	1	0,50	8	6,00
TOTAL	68	43,25	395,88	329,21

Fuente: Memorias técnicas y Memorias Económicas de los SSB

Considerando el número total de usuarios atendidos y el total de jornadas de trabajadores/as familiares, la ratio en 2012 es de un/una jornada de Trabajador/a Familiar por cada 15.46 usuarios/as y de un/a Trabajador/a Social para 117.66 usuarios/as.

DISTRIBUCIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LOS/AS TRABAJADORES/AS FAMILIARES

El/la Trabajador/a Familiar se convierte en el/la profesional de referencia al ser el/la responsable de la puesta en práctica de la mayor parte de las actuaciones previstas en el plan de intervención individual diseñado por el equipo, en función de las necesidades de la persona usuaria.

La implementación del plan de actuación individual requiere de una correcta planificación de todos los aspectos que intervienen en ella.

Esto requiere en primer lugar, la determinación del tiempo necesario para la atención directa a la persona usuaria, orientado a la realización de las prestaciones de la cartera de servicios del SAD que el equipo haya determinado, siempre en función de la situación particular del/la beneficiario/a.

Pero además, es fundamental establecer un tiempo destinado a la coordinación y organización interna, lo que supone la realización de actividades relacionadas con la valoración de nuevas demandas, planificación (elaboración y concreción del plan de intervención, determinación y distribución de objetivos, funciones y responsabilidades, coordinación con otros recursos comunitarios), seguimiento y evaluación de los casos atendidos (análisis y valoración de cambios en la situación del/la usuario/a, evolución de la intervención, evaluación de los casos) así como de documentación y registro de las diferentes actuaciones realizadas. Este aspecto del funcionamiento de los SAD es imprescindible para la adaptación continua de las prestaciones a cualquier modificación que se pueda producir en la situación del/la usuario/a.

Habrá que considerar igualmente el tiempo necesario para el traslado de un domicilio a otro, que dependiendo del mayor o menor grado de dispersión de la población o núcleos de población a atender, requerirá de un mayor o menor tiempo de dedicación.

La realización de actividades formativas por parte de los/las Trabajadores/as Familiares, es otro aspecto importante a considerar en la planificación del tiempo, que garantizará una mayor preparación profesional orientada a la intervención. La diversidad de las situaciones que son susceptibles de atención domiciliaria convierte en un aspecto fundamental la programación de una formación continua de las/los profesionales responsables de la atención directa a la persona usuaria.

En la tabla 17 se procede a analizar, cómo se distribuye el tiempo de los/las Trabajadores/as Familiares así como la dedicación a los diversos aspectos de la propia actividad profesional dentro del SAD.

Tabla 17. Distribución del total horas de TTFF por SSB según actividad y SSB

Servicios Sociales de Base	Atención Directa	AD %	Desplazamiento	D %	Coordinación Organización	CO %	Formación	F %	Otras	O %	Total horas
Allo	6.069,50	83,78	653,50	9,02	342,00	4,72	180,00	2,48	0,00	0,00	7.245,00
Altsasu / Alsasua	4.721,25	67,93	900,00	12,95	1.250,00	17,98	79,00	1,14	0,00	0,00	6.950,25
Ancín Amescoa	7.056,50	84,75	728,00	8,74	187,25	2,25	0,00	0,00	354,25	4,25	8.326,00
Aoiz / Agoitz	2.881,91	44,36	832,17	12,81	1.989,00	30,61	15,00	0,23	779,00	11,99	6.497,08
Aranguren	3.360,00	83,48	450,00	11,18	60,00	1,49	0,00	0,00	155,00	3,85	4.025,00
Artajona	2.747,00	77,23	660,00	18,55	150,00	4,22	0,00	0,00	0,00	0,00	3.557,00

Auritz / Burguete	5.792,00	84,75	935,00	13,68	107,00	1,57	0,00	0,00	0,00	0,00	6.834,00
Ayegui	3.607,07	77,81	326,72	7,05	455,48	9,83	11,75	0,25	234,68	5,06	4.635,70
Barañain	6.430,50	91,31	449,50	6,38	70,00	0,99	5,00	0,07	87,55	1,24	7.042,55
Berriozar	11.665,00	70,69	2.483,50	15,05	1.781,00	10,79	35,00	0,21	536,90	3,25	16.501,40
Buñuel	7.397,00	91,71	303,00	3,76	266,00	3,30	0,00	0,00	100,00	1,24	8.066,00
Burlada / Burlata	6.814,50	68,79	1.363,00	13,76	799,50	8,07	161,00	1,63	768,00	7,75	9.906,00
Carcastillo	2.255,00	69,94	729,00	22,61	240,00	7,44	0,00	0,00	0,00	0,00	3.224,00
Cascante	5.300,00	69,36	1.488,00	19,47	534,60	7,00	42,00	0,55	277,00	3,62	7.641,60
Cintruenigo	7.579,00	97,64	11,00	0,14	160,00	2,06	0,00	0,00	12,00	0,15	7.762,00
Cizur / Zizur	6.692,00	71,05	1.004,00	10,66	756,00	8,03	298,00	3,16	669,00	7,10	9.419,00
Corella	12.121,25	77,01	2.298,03	14,60	675,92	4,29	128,00	0,81	516,00	3,28	15.739,20
Doneztebe / Santesteban	6.096,13	77,03	1.543,00	19,50	275,00	3,47	0,00	0,00	0,00	0,00	7.914,13
Egüés- Eguesibar	5.028,00	69,18	1.075,00	14,79	809,00	11,13	8,00	0,11	348,00	4,79	7.268,00
Elizondo	4.811,55	56,10	1.500,00	17,49	100,00	1,17	0,00	0,00	2.165,78	25,25	8.577,33
Estella / Lizarra	4.096,41	62,96	1.023,25	15,73	1.083,66	16,66	0,00	0,00	303,00	4,66	6.506,32
Etxarri - Aranatz	3.077,00	96,64	65,00	2,04	42,00	1,32	0,00	0,00	0,00	0,00	3.184,00
Huarte / Uharte	2.877,00	56,95	950,00	18,80	650,00	12,87	50,00	0,99	525,00	10,39	5.052,00
Irurtzun	5.193,64	80,65	1.013,36	15,74	233,00	3,62	0,00	0,00	0,00	0,00	6.440,00
Isaba / Izaba	5.251,07	82,89	800,22	12,63	284,00	4,48	0,00	0,00	0,00	0,00	6.335,29
Leitza	5.975,22	73,51	1.272,23	15,65	361,42	4,45	164,00	2,02	355,21	4,37	8.128,08
Lesaka	8.765,86	77,34	1.379,14	12,17	911,00	8,04	98,00	0,86	180,00	1,59	11.334,00
Lodosa	12.432,90	80,13	902,00	5,81	1.353,00	8,72	8,00	0,05	820,00	5,28	15.515,90
Los Arcos	4.164,50	73,88	717,33	12,73	434,83	7,71	0,00	0,00	319,83	5,67	5.636,50
Noain	4.305,05	73,65	1.290,00	22,07	50,00	0,86	0,00	0,00	199,95	3,42	5.845,00
Olite / Erriberri	4.315,31	80,68	516,60	9,66	370,00	6,92	0,00	0,00	147,09	2,75	5.349,00
Orkoien	3.321,00	68,46	985,50	20,32	216,00	4,45	0,00	0,00	328,50	6,77	4.851,00
Pamplona / Iruña	184.222,86	61,63	30.496,18	10,20	15.661,37	5,24	3.434,60	1,15	41.943,31	14,03	298.929,36
Peralta / Azkoien	8.268,00	79,17	270,00	2,59	336,00	3,22	0,00	0,00	1.570,00	15,03	10.444,00
Puente la Reina / Gares	5.895,00	78,67	1.103,00	14,72	180,00	2,40	0,00	0,00	315,00	4,20	7.493,00
Salazar / Zaraitzu	3.694,59	84,45	412,31	9,42	231,31	5,29	0,00	0,00	36,77	0,84	4.374,98
San Adrián	5.940,00	70,36	1.357,00	16,07	841,00	9,96	120,00	1,42	184,00	2,18	8.442,00
Sangüesa / Zangoza	7.311,00	75,49	1.918,00	19,80	456,00	4,71	0,00	0,00	0,00	0,00	9.685,00
Tafalla	7.947,92	76,73	990,50	9,56	595,00	5,74	304,63	2,94	520,00	5,02	10.358,05
Tudela	12.300,00	68,41	2.756,00	15,33	1.891,00	10,52	0,00	0,00	1.032,00	5,74	17.979,00
Ultzama	5.845,00	80,42	898,00	12,36	270,00	3,71	0,00	0,00	255,00	3,51	7.268,00
Valtierra	8.208,10	82,29	965,45	9,68	419,35	4,20	240,00	2,41	142,10	1,42	9.975,40
Viana	7.060,20	88,80	690,10	8,68	200,00	2,52	0,00	0,00	0,00	0,00	7.950,30
Villatuerta	4.100,00	85,85	520,00	10,89	75,00	1,57	0,00	0,00	81,00	1,70	4.776,00
Villava / Atarrabia	8.525,00	89,25	657,00	6,88	320,00	3,35	50,00	0,52	0,00	0,00	9.552,00
TOTAL	451.517,79	69,62	73.680,59	11,36	38.472,69	5,93	5.431,98	0,84	56.260,92	8,68	648.535,42

Fuente: Memorias técnicas de los SSB

Como se puede observar, existen numerosas diferencias entre los SAD de Navarra. Comprobamos por ejemplo como el porcentaje de jornada destinado a la atención directa oscila entre 44,36% en el caso de Aoiz, hasta un 97,64% en Cintruéñigo-Fitero. Si analizamos el porcentaje de atención directa en cómputo global, alcanza el 69,62% del total de horas de trabajadores familiares.

La actividad formativa es la que menos presencia tiene, en la mitad de las entidades no ha habido actividad formativa alguna. Esto se debe principalmente al tipo de actividad desarrollada por los/as trabajadores/as familiares, la atención directa a los usuarios/as no puede suspenderse por lo que es necesario reajustes de horarios y/o sustituciones de personal y en su caso la realización de actividades formativas fuera del horario laboral.

Tabla 18. Distribución del total horas de TTFF por SSB según actividad

Actividad Trabajadores/as Familiares	Nº Horas	Porcentajes
Atención Directa	451.517,79	69,62
Desplazamientos	73.680,59	11,36
Coordinación- Organización interna	38.472,69	5,93
Formación	5.431,98	0,84
Otras	79.431,96	12,25
TOTAL	648.535,01	100

Fuente: Memorias técnicas de los SSB

5. NORMATIVA MUNICIPAL REGULADORA

Los Servicios de Ayuda a Domicilio, al ser de titularidad municipal presentan diferencias en cuanto a su organización y normativa reguladora. La forma en que se organizan los Servicios Sociales de Base de las diferentes zonas básicas, también establece peculiaridades, cabría destacar:

- La Zona Básica de Corella la forman los municipios de Corella y Castejón. Ambos ayuntamientos tienen su propia regulación y un funcionamiento independiente.
- La Zona Básica de Orkoien no tiene establecida ninguna fórmula de agrupación intermunicipal para la gestión del Servicio Social de Base. Este hecho condiciona la situación actual.
- La Zona Básica de Estella la forman los municipios de Aberin-Muniain, Morentin, Estella y Ayegui. Desde enero de 2007 está formada por dos Servicios Sociales de Base: el Servicio Social de Base de Ayegui (atiende este municipio) y el Servicio Social de Base de Estella (atiende al resto de localidades). Cada Servicio Social de Base dispone de su propia regulación del SAD Municipal.
- La Zona Básica de Pamplona, tiene implantadas 12 Unidades de Barrio, siendo de aplicación a todas ellas la Ordenanza Reguladora del SAD aprobada por el Ayuntamiento de Pamplona.

Tabla 19. Normativa Reguladora SAD 2012

Servicio social de base	Regulación Normativa 2012
Allo	BON 35, 21 de febrero de 2011
Altsasu/Alsasua	BON 6/1/1999
Ancín - Améscoa	BON 110 7/09/2009
Aoiz /Agoitz	BON 101 17/08/2009
Aranguren	BON 18 17/02/01 ACTUALIZAN TASAS ANUAL, NO PUBLICAN
Artajona	BON 26 8/02/2011
Auritz-Burquete	BON 154 23/12/1992
Barañain	BON 14 31/12/2007 Y BON 11 DEL 17/01/2012
Berriozar	BON 83 13/6/2005

Buñuel	BON 80 3/7/2000
Burlada/Burlata	BON 71 12/04/2011 FISCAL Y BON 98 23/05/2012
Carcastillo	ORDENANZA INTERNA EN PROCESO DE ELABORACIÓN
Cascante	NORMATIVA INTERNA. NO SE PUBLICA BON
Cintruénigo	BON 134 30/10/1995
Cizur/Zizur	BON 46 17/4/2009
Castejón	BON 35 21/02/2011 FISCAL
Corella	BON 52 27/4/2007
Doneztebe-Santesteban	BON 26 1/03/99
Egüés/Eguesibar	BON 6 14/1/2008
Elizondo	BON 18 11/02/2005
Estella - Lizarra	BON 13. 17/02/2011
Ayegui	BON 52 25/4/2008 Y BON 29 11/02/2011
Etxarri Aranatz	BON 131 19/10/2007
Huarte/Uharte	BON 18 9/2/2007 Y BON 45 11/4/2007
Irurtzun	BON 104 22/08/2007
Isaba/Izaba	BON 131 de 5 de julio de 2012
Leitza	BON 8, 13/01/2011
Lesaka	BON 59 15/05/96
Lodosa-Mendavia	BON 45 11/4/2007
Los Arcos	BON 52 1/05/06
Noain	BON 70 de 27 de Junio de 2007
Olite / Erriberri	BON 39 01/04/2005 y BON 73 13/06/2008
Orkoien	BON 96 11/08/2006
Etxauri	BON 144 22/11/1995
Cendea De Olza	BON 86 17/7/1996
Pamplona/Iruña	BON 7 16/1/1998 Y BON 157, 23/12/2010
Peralta / Azkoien	BON 27, 8/2/12
Puente La Reina /Gares	BON 68 del 2007
Salazar	BON 74 20/6/97 Y BON 17 7/2/2003 BON 79 27/6/2007
San Adrián	BON 79 27/6/2007 Y BON 8/9/2010 Y BON 71 12/04/2011
Sangüesa/Zangoza	BON 104 24/8/2009 Y BON 22 02/02/2011
Tafalla	BON 3 5/01/2011
Tudela	BON 126 21/10/2005 Y BON 152 21/12/2005
Ultzama	BON 63 24/5/2002
Valtierra	BON 16 6/2/2009
Viana	BON 44 10/4/2000 Y BON 28 7/3/2005 Y BON 6/03/2009
Villatuerta	CRITERIOS INTERNOS. SE ACTUALIZAN TASAS CADA AÑO
Villava/Atarrabia	Publicada web Ayto. Villava

Fuente: Memorias técnicas de los SSB

En cuanto a la aplicación de la Ordenanza Tipo en la normativa municipal, 23 entidades manifiestan que aplican la Ordenanza, 10 de manera parcial y 13 de forma íntegra, 9 entidades no cumplimentan este apartado.

6. OTROS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO

El Servicio de Ayuda a Domicilio es de gestión directa (prestada con personal propio) en todos los Servicios Sociales de Base a excepción de cuatro Ayuntamientos (Barañáin, Burlada, Noáin y Pamplona) que compaginan gestión directa e indirecta a través de entidades privadas.

Tabla 20. Relación de Ayuntamientos y entidades de gestión indirecta SAD

Servicio Social de Base	Empresa	Coste	Tipo Entidad Prestataria
Barañáin	TRANSFORMA (FUNDACION GAZTELAN)	73.938,20	Sin ánimo de lucro
Burlada	TRANSFORMA	53.645,37	Sin ánimo de lucro
Noain	AZVASE S. L.	34.417,01	Con ánimo de lucro
Pamplona	ASIMEC, empresa pública	1.801.394,66	Con ánimo de lucro
Pamplona	AZVASE S. L.	3.237.620,55	Con ánimo de lucro
Total		5.147.370,42	

Fuente: Memorias técnicas de los SSB

En cuanto a la gestión de otras prestaciones correspondientes a los SAD municipales, como servicio de comedor o lavandería, aunque la mayoría son prestadas con personal propio, algunas se han externalizado en determinadas Zonas Básicas.

El más frecuente es el Servicio de Comidas a Domicilio, prestado bien a través de empresas contratadas en el caso de Burlada, Corella, Pamplona, Tafalla y Tudela, o bien a través de los servicios de la propia Residencia Municipal en el caso de Los Arcos. De esta prestación se beneficiaron 585 usuarios en 2012.

El 82,05 % de los usuarios beneficiarios de este servicio son de Pamplona.

Tabla 21. Relación de Ayuntamientos y entidades de gestión indirecta Servicio Comedor

Servicio Social de Base	Nº usuarios/as	Nº domicilios	Empresa
Burlada	12	12	Tallunce
Corella	12	8	Jangarria
Los Arcos	6	4	Residencia Sta M ^a
Pamplona	480	412	Jangarria/Tallunce
Tafalla	32	26	Jangarria/Tallunce
Tudela	43	35	Jangarria
TOTAL	585	497	

Fuente: Memorias técnicas de los SSB

En Corella, Pamplona, Tudela y Villava se ofrece un Servicio de Lavandería prestado por empresas contratadas y que atendió en 2012 a 68 usuarios/as, de los que 56 pertenecen a Pamplona (82,35%).

Tabla 22.Relación de Ayuntamientos y entidades de gestión indirecta Servicio Lavandería

Servicio Social de Base	Nº usuarios/as	Nº domicilios	Empresa
Corella	2	2	Residencia San José
Pamplona	56	45	Strella Tafalla S.L./ASPACE-NABUT
Tudela	10	7	LINSA
Villava	sc	sc	la Estrella
TOTAL	68	54	

Fuente: Memorias técnicas de los SSB

Los Servicios de Respiro, orientados principalmente a apoyar a el/la cuidador/a en la atención a la persona dependiente, sustituyendo a éste/a y realizando fundamentalmente labores de acompañamiento y supervisión, están implantados en Burlada, Tudela, Irurtzun, Lodosa, San Adrián y Villava.

Los horarios de atención varían ligeramente:

- De lunes a viernes, en horario de mañana y tarde en Burlada.
- De lunes a viernes, de 10 a 13 horas en Villava
- De lunes a viernes en horario flexible en San Adrián
- Fines de semana y festivos en horario de mañana en Tudela

Tabla 23.Relación de Ayuntamientos con Servicio de Respiro

Servicio Social de Base	Nº usuarios/as	Nº domicilios
Burlada	31	27
Tudela	15	12
Irurtzun	7	5
Lodosa	18	18
San Adrián	40	40
Villava	sc	sc
TOTAL	111	102

Fuente: Memorias técnicas de los SSB

Se completan las prestaciones enmarcadas en el SAD, con el préstamo de material ortoprotésico en el domicilio, orientado a mejorar la calidad de la atención del usuario/a y facilitar la labor del cuidador.

Tabla 24.SSB con servicio préstamo material ortoprotésico

Préstamo material ortoprotésico	Nº Servicios Sociales de Base	%
Con servicio préstamo	33	73,33%
Sin servicio préstamo	9	20,00%
Sin cumplimentar	3	6,67%

Fuente: Memorias técnicas de los SSB

El porcentaje de Servicios Sociales de Base que tienen implantado el servicio de préstamo ortoprotésico es bastante elevado, llegando a alcanzar el 73% de cobertura. Sólo 7 de los 33 servicios aplican tasas municipales a este servicio.

PROGRAMA DE INCORPORACIÓN SOCIAL

INCORPORACIÓN SOCIAL

INTRODUCCIÓN

Los Servicios Sociales de Base y las Unidades de Barrio, en el caso de Pamplona, constituyen la puerta de acceso, el nivel más próximo a la ciudadanía y a los ámbitos familiar y social. Navarra cuenta con 45 entidades locales titulares de Servicios Sociales de Base. El Ayuntamiento de Pamplona es titular de uno de ellos y en él se integran 12 unidades de barrio.

Esta red de servicios está distribuida por todo el territorio de la comunidad Foral, cuenta con profesionales cualificados para el desarrollo de los programas básicos y facilita el acceso a las prestaciones del sistema (técnicas, económicas...).

Las actuaciones de los Servicios Sociales de Base se articulan a través de cuatro programas:

- Programa de Acogida y Orientación Social. Se dirige a toda la población.
- Programa de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a Personas en situación de Dependencia.
- Programa de Atención a la Infancia y Familia que tendrá como objetivo asegurar a los menores de edad un entorno que permita su desarrollo personal, mediante mecanismos de protección, apoyo personal, familiar y social.
- Programa de Incorporación Social, cuya finalidad es favorecer la inclusión social de personas y familias en riesgo o en situación de exclusión social en cualquiera de sus ámbitos.

1. IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA DE INCORPORACIÓN SOCIAL EN ATENCIÓN PRIMARIA

El Programa de Incorporación Social en Atención Primaria, es uno de los cuatro programas básicos que la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre de Servicios Sociales, señala como de implantación obligatoria en toda la Comunidad Foral de Navarra y cuya implantación “será progresiva y estará condicionada por las ratios de población e incidencias de situación social que haya en cada zona básica.”

El programa de Incorporación Social está implantado en 30 servicios de los 45 servicios sociales. A lo largo del año 2012 se ha implementado el programa, en los servicios de Altsasu, Aoiz y Elizondo.

2. LOS PROFESIONALES DEL PROGRAMA DE INCORPORACIÓN SOCIAL

En el Programa de Incorporación Social de los Servicios Sociales de Base han intervenido un total de 81 profesionales que suman un total de 40,62 jornadas completas. No se ha tenido en cuenta el trabajo realizado por otros profesionales del servicio que comparten distintos programas.

Profesionales asignados al programa Incorporación Social:

El equipo del Programa lo componen fundamentalmente Trabajadores Sociales y Educadores Sociales. Y en menor medida otros perfiles profesionales: Responsables, Psicólogos, Técnicos Superiores en Integración Social, Técnico de Prevención y Animador. La figura Administrativa es transversal a todos los programas por lo que no se recoge en la siguiente tabla.

Tabla 1 Perfiles de Profesionales en SSB

Nº de profesionales	Perfil Profesional	Nivel	Nº jornadas Completas	% Dedicación media al programa
1	Responsable		1	1,00
2	Psicólogo/a	A	1,50	0,75
43	Trabajador/a Social	B	18,86	0,44
1	Animador/a Socio Comunitario	B	0,5	0,50
6	Técnico/a en Prevención	B	5,66	0,94
13	Educador/a Social	B	6,78	0,52
14	Educador/a Social	C	6,00	0,43
1	Técnico/a Int. Social	C	0,32	0,32
81			40,62	4,9

Variación respecto al 2011:

El pasado año 2011 estaban registrados en los programas de Incorporación Social, 117 profesionales con un total de 61 jornadas completas. Este año 2012 ha variado la forma de contabilizar y no se ha tenido en cuenta los administrativos sino solamente los perfiles profesionales de Responsable, Psicólogo, Trabajadores y Educadores Sociales, Técnico en Prevención y en Intervención Social así como Animador/a Social Comunitario. A pesar de este cambio ha habido un descenso de profesionales y jornadas completas.

Ha aumentado de Educadores Sociales de 24 a 27, si bien ha descendido el nº de jornadas completas pasando de 13,50 a 12,78, por el contrario ha bajado el número de Trabajadores sociales de 51 a 43 y ha descendido significativamente el nº de jornadas completas de 28 a 18,80.

Respecto a los demás perfiles ha descendido en 2 personas Responsable/Director y 6 personas los perfiles Técnico/a en Prevención y Técnico/a en Intervención Social conjuntamente.

En cuanto a Animador/a Socio Comunitario se ha mantenido 1 persona pero ha aumentado un 25% su jornada laboral.

3. SERVICIO DE ACOGIDA, ORIENTACIÓN, ASESORAMIENTO, VALORACIÓN Y DIAGNÓSTICO SOCIAL Y/O SOCIOEDUCATIVO, Y DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL EN EL PROGRAMA DE INCORPORACIÓN SOCIAL

En el programa de Incorporación Social, al igual que en el resto de los programas, se presta el servicio de acogida a todos los/as usuarios/as y sus unidades familiares. El requisito de acceso: haber sido derivado desde el Programa de Acogida y Orientación Social.

1. Atención individual/familiar: El objetivo es detectar las necesidades sociales de las personas teniendo en cuenta sus carencias, capacidades, potencialidades y prioridades para dar una primera respuesta a esas necesidades o derivar a otros Servicios Sociales especializados.

Tabla 2 Atención Individual/Familiar

Sexo:	Nº
Hombres	1.169
Mujeres	1.113
Total	2.645

Nacionalidad:	
Nacionales	752
Extranjeros	681

Gestiones:	
Entrevistas	4.490
Visitas Domiciliarias	178
Reuniones	304
Informes Sociales	761

2. Atención Comunitaria: El objetivo es la prevención de las situaciones de exclusión social. A continuación actividades relacionadas con los SSB.

2.1.- Conocer las necesidades de las personas en situación de exclusión social.

- 8 SSB han realizado un diagnóstico de la situación social sobre la exclusión social.

2.2.- Sensibilizar a la comunidad, promoción de actitudes sociales positivas y difusión de la información:

- 23 SSB han realizado de campañas o intervenciones de sensibilización.
- 44 SSB han efectuado colaboraciones con otras entidades.
- 16 SSB han trabajado con medios de comunicación, editadas revistas y boletines locales.
- 16 SSB han convocado foros, jornadas de debate, encuentros y actividades culturales.
- 21 SSB han fomentado actitudes de tolerancia, participación y solidaridad con estrategias.
- 20 SSB han fomentado trabajos en beneficio a la comunidad para adultos con 147 personas.

- 7 SSB han fomentado trabajos en beneficio a la comunidad para menores con 13 personas.

2.3.- Fomentar y apoyar el asociacionismo:

- 30 SSB han promovido el asociacionismo y el voluntariado social.

2.4.- Promocionar diversas formas de apoyo social:

- 32 SSB han fomentado la participación y aceptación en programas de ocio y tiempo libre.

2.5.- Colaborar con los dispositivos comunitarios que favorezcan la integración social:

- 24 SSB han colaborado el trabajo en red, tanto a nivel municipal como mancomunado.
- 13 SSB han formado grupos de profesionales para mejorar la comprensión y abordaje de usuarios.
- 13 SSB han formado grupos de profesionales para detección y comunicación de situaciones.

2.6.- Programación anual de actuaciones prioritarias:

- 13 SSB han diseñado y puesto en marcha para jóvenes de programas para transición del estudio al trabajo.
- 31 SSB han diseñado y puesto en marcha actividades de búsqueda activa de empleo. (BAE y GAE).
- 26 SSB han diseñado y puesto en marcha programas de bolsas de empleo e intermediación con empresas y posibles empleadores.
- 29 SSB han programado y realizado cursos de formación para personas en exclusión social.
- 21 SSB han organizado talleres de formación para mejorar su situación social.
- 19 SSB han realizado otras actividades de prevención primaria y comunitaria en su zona básica.

4. SERVICIO DE ACOMPAÑAMIENTO SOCIAL EN EL PROGRAMA DE INCORPORACIÓN SOCIAL

De los 45 SSB de Navarra 15 no tienen implantado el programa de Incorporación Social y sin embargo 42 SSB han realizado diversas formas de acompañamiento: itinerarios, acompañamientos y acuerdos sociolaborales. Así 42 SSB han realizado alguno de estos hitos:

- 2.257 Itinerarios Individualizados
- 1.142 Acompañamiento Social
- 708 Acuerdos de Incorporación Social
- 1.864 Acuerdos de Incorporación Sociolaboral

5. ACCESO A LOS RECURSOS DE INCORPORACIÓN SOCIAL

En este apartado de acceso a los recursos todos los SSB han trabajado la incorporación social de los usuarios de los estos en situación de exclusión social.

5.1.- Prestaciones Garantizadas

- Acreditación para acceso a Centros de Inserción Social (CIS), 48 actuaciones.
- Equipos de Incorporación Social (EISOL), 868 actividades desarrolladas.
- Equipo de Incorporación Social en Vivienda (EISOVI), 157 intervenciones.
- Valoración de situación familiar para acceso a una residencia, 27 actuaciones.
- Servicio de Acogida para personas sin hogar, 1.362 intervenciones.
- Renta de Inclusión Social (RIS) y Ayuda a la Mejora de Empleabilidad (AME), 5.668 intervenciones.
- Ayudas Extraordinarias de Emergencia, 794 intervenciones para mejorar la situación de riesgo.
- Ayudas de apoyo a la integración social familiar y social, 4 prestaciones.
- Ayudas y acompañamiento social para personas con problemas de inadaptación, 31 prestaciones.

5.2.- Prestaciones no Garantizadas

- Servicio Centro Ocupacional para personas en situación de exclusión, 1.396 actuaciones.
- Empleo Social Protegido (EPS) 555 participantes en 3.074,80 meses.
- Ayudas para la Inserción Laboral en Empresas, 5 actuaciones para apoyo a la inserción.
- Vivienda de Alquiler de Inclusión Social (VAIS), 71 actuaciones para el alquiler de vivienda social.
- Ayuda al acceso al Viviendas de Integración Social (VIS), 34 personas han solicitado la ayuda.
- Orden Foral para contratar personas con RIS o AME. 42 personas se han beneficiado.

5.3.- Otras prestaciones propias de la Entidad

En las entidades locales tienen distintas ayudas para las personas en situación de exclusión social. Estas prestaciones son ayudas relacionadas con la alimentación y productos de primera necesidad, (banco de alimentos), con la vivienda, con la educación (tasas guardería, pago del comedor, libros, y material escolar...), con salud, (comunidades terapéuticas, pago de medicamentos) y prestaciones económicas directas. En todos los SSB de Navarra se han gestionado 5.078 ayudas para personas en situación de exclusión social.

6. LA COORDINACIÓN

Todos los SSB de Navarra han mantenido coordinación según sus necesidades, tanto interna como externa. A tener en cuenta que bastantes SSB tienen un solo profesional que actúa todos los programas.

6.1.- Coordinación Interna

- En relación al programa de Acogida y Orientación social 32 SSB se han coordinado entre sí.
- En relación al programa de Infancia y Familia 32 SSB se han coordinado para actuaciones de exclusión social.
- Con el responsable del ESP 31 SSB han realizado actividades de coordinación.

- Con otros profesionales del SSB han realizado 31 actuaciones.
- Con ayuntamientos de la Mancomunidad de los SSB han realizado 36 actuaciones.
- Con el EISOL del CSS de la zona han contactado en 32 ocasiones.

6.2.- Coordinación externa

- Con los recursos de empleo de la zona han realizado actuaciones en 28 ocasiones.
- Con los SSB de la zona en 28 ocasiones.
- Con el Centro de Salud Mental y con el Centro de Salud de Atención Primaria 31 veces cada uno.
- Con el Centro de Atención Integrada a la Mujer (CAIM) 19 ocasiones.
- Con el Equipo de Atención Integral de Víctimas de Violencia de Género en 15 ocasiones.
- Con los recursos de formación para jóvenes en 16 ocasiones.
- Con los Centros Educación, primaria y secundaria, en 29 ocasiones.
- Con los Sindicatos 23 veces.
- Con el SNE y con SEPE en 30 ocasiones.
- Otros 6 veces.

7. SUGERENCIAS Y/O PROPUESTAS

Los profesionales de los SSB de Navarra que trabajan en el programa de Incorporación Social han realizado una serie de sugerencias y propuestas que nos permite abordar estas cuestiones desde la Sección de Atención Primaria.

A nivel cuantitativo:

- 14 SSB no han contestado no han realizado ninguna propuesta ni sugerencia, 4 SSB han realizado 1 sugerencia o propuesta, 8 SSB han realizado 2 sugerencias o propuestas, 9 SSB han realizado 3 sugerencias o propuestas y 1SSB ha propuesto hasta 4 sugerencias y propuestas.

En cuanto a las sugerencias y propuestas estas son:

- 9 SSB han comentado que la convocatoria del Empleo Social Protegido (EPS) se debe realizar al inicio del año y financiación total y unificación de criterios a la hora de la selección de personal.
- 7 SSB han manifestado la dificultad de realizar la memoria, necesitan que se marque unos indicadores para todos y unificación de criterios para que la memoria sea igual para todos.
- 6 SSB exigen más personal para el programa de Incorporación Social.
- 5 SSB requieren que las intervenciones en las personas de exclusión social se haga con el aplicativo informático SIUSS.
- 4 SSB solicitan un Programa marco Incorporación Socio Laboral (PISL) con una cartera de servicios.
- 4 SSB piden que se financie el 100 % de programa de Incorporación Social.
- 4 SSB manifiestan que tienen dificultades en el trabajo personal y la explotación del SIUSS.
- 2 SSB reconocen no saber la diferencia entre itinerario y acompañamiento.
- 2 SSB no consiguen reflejar las actividades que realizan en el SIUSS.

- 2 SSB exigen más coordinación entre la DGPS y los SSB. También solicitan coordinación con Salud Mental.
- 5 SSB plantean diferentes cuestiones cada uno: problemas de dispersión geográfica para trabajar y pocos recursos, no pedir la memoria y que se extraiga del SIUSS y SIPSS, solicitan más información sobre los acuerdos de incorporación social, formación y tienen dudas en la aplicación en la recogida de información de la Orden Foral 153/2012

**PROGRAMA DE
ATENCIÓN A LA
INFANCIA Y FAMILIA**

PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y FAMILIA

INTRODUCCIÓN

El Programa de Atención a la Infancia y Familia en Atención Primaria, es uno de los cuatro programas básicos que la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre de Servicios Sociales, señala como de implantación obligatoria en toda la Comunidad Foral de Navarra y cuya implantación “será progresiva y estará condicionada por las ratios de población e incidencias de situación social que haya en cada zona básica.”

1. IMPLANTACIÓN DEL PROGRAMA DE INFANCIA Y FAMILIA EN ATENCIÓN PRIMARIA

El programa de Atención a la Infancia y Familia, en 2012, está implantado en 41 de los 45 servicios sociales. Durante el presente año 2012 se ha implantado el programa en los servicios de Elizondo y Doneztebe.

Los restantes cuatro servicios, Isaba y Salazar del Área Nordeste y Ancín y Los Arcos del Área de Estella, no tienen obligación según establece la Ley Foral de Servicios Sociales: bien sea porque el porcentaje de menores es muy inferior a la media y /o, por el escaso número de casos de menores en situación de desprotección.

2. LOS PROFESIONALES DEL PROGRAMA DE INFANCIA Y FAMILIA EN ATENCIÓN PRIMARIA

En el Programa de Infancia y Familia de los Servicios Sociales de Base han intervenido un total de 108(1) profesionales que suman un total de 56,63 jornadas completas. La mayoría de ellos, no alcanza la media jornada en el programa de infancia y familia y comparten la jornada laboral con otros programas.

Profesionales asignados al programa de Infancia y Familia:

El equipo del Programa lo componen fundamentalmente Trabajadores Sociales y Educadores Sociales. Y en menor medida otros perfiles profesionales: Responsables, Psicólogos, Técnicos Superiores en Integración Social, Técnico de Prevención y Animador.

¹ No se cuentan los y las administrativas adscritas a los Servicios Sociales de Base, que dedican a los Programas de Infancia entre un 10 y un 25% de su jornada laboral.

Tabla 1 perfiles profesionales en SSB

Nº de profesionales	Perfil Profesional	Nivel	Nº jornadas Completas	% Dedicación media al programa de Infancia y Familia
2	Responsable		0,45	0,22
5	Psicólogo/a	A	1,75	0,35
41	Trabajador/a Social	B	16,54	0,40
1	Animador/a Socio comunitario	B	0,5	0,50
1	Técnico/a en Prevención	B	1	1,00
26	Educador/a Social	B	14,53	0,58
26	Educador/a Social	C	16,68	0,64
6	Técnico/a Int. Social	C	5,18	0,86
108			56,63	

Variación respecto al pasado año:

- El pasado año estaban registrados en los programas de Infancia y Familia, 116 profesionales con un total de 63,5 jornadas completas. Este año ha descendido en 8 el número de profesionales y se han perdido 7 jornadas. (en 2011 eran 108 profesionales y 56,63 jornadas completas).
- Se mantiene el número de Trabajadores sociales y educadores sociales si bien ha descendido ligeramente el porcentaje de jornadas completas y la dedicación al programa de estos profesionales.
- Se ha pasado de 6 a 5 psicólogos, descendiendo el porcentaje y las jornadas.
- Los Animadores y Técnicos de Prevención, han pasado de 2 a 1, cada uno. Los Técnicos superiores en Integración Social han aumentado de 2 a 6 y los responsables han descendido de 11 a 2.

3. SERVICIO DE ACOGIDA, ORIENTACIÓN, ASESORAMIENTO, VALORACIÓN Y DIAGNÓSTICO SOCIAL Y/O SOCIOEDUCATIVO, Y DE PREVENCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL

En el programa de Infancia y Familia, al igual que en el resto de los programas, se presta el servicio de acogida a todos los menores y las unidades familiares con menores a su cargo. El Requisito de acceso: haber sido derivado desde el Programa de Acogida y Orientación Social.

Objeto del recurso:

Atención individual/familiar: El objetivo es detectar las necesidades sociales de las personas teniendo en cuenta sus carencias, capacidades, potencialidades y prioridades para dar una primera respuesta a esas necesidades o derivar a otros Servicios Sociales especializados.

Intensidad del servicio:

- Acogida: una cita en el Servicio Social de Base.
- Orientación social y asesoramiento: una entrevista de media hora.
- Valoración de las demandas y diagnóstico social y/o socioeducativo: elaboración de un informe social acerca de la idoneidad de la intervención o derivación.
- Apertura de expediente en el Sistema de Información de Usuarios.

Tabla 2 atención individual/familiar

Atención individual/familiar:	Nº
Nº de entrevistas	13.136
Nº de familias atendidas	3.406
Nº de expedientes SIUSS abiertos	2.823

4. SERVICIO DE PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN Y CONFLICTO SOCIAL EN EL PROGRAMA DE INFANCIA Y FAMILIA

Objeto del recurso:

Atención comunitaria. Promover que los menores de edad tengan un entorno que permita su desarrollo personal mediante actuaciones en el ámbito de su comunidad, que favorezcan la integración social de toda la ciudadanía y promocionar actitudes sociales positivas dirigidas a toda la población y/o colectivos concretos. Prevenir la aparición de situaciones de desprotección impulsando formas de apoyo dirigidas a corregir y modificar estas situaciones.

Personas beneficiarias:

Menores de 18 años.

Intensidad del servicio:

- Actividades para impulsar y mantener escuelas de padres y madres.
- Fomento de la participación de los menores en los espacios culturales, de ocio y tiempo libre de la comunidad.
- Acciones de promoción y sensibilización social.
- Elaboración de un programa de atención y apoyo a menores en situación de desprotección leve o moderada.
- Participación en foros de coordinación institucional de la Zona Básica.

Tabla 3 prevención

SERVICIO DE PREVENCIÓN DE SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN Y CONFLICTO SOCIAL EN EL PROGRAMA DE INFANCIA Y FAMILIA		
Objetivo	Actividad	Nº de SSB
1- Conocimiento de las necesidades	Diagnostico comunitario	8
2. Coordinación institucional	Trabajo en red	34
3. apoyo social y la colaboración con los dispositivos comunitarios	Formación a otros profesionales para mejorar su comprensión y abordaje	22
	Formación a otros profesionales para mejorar la detección y comunicación	19
4. Escuelas de padres y madres.	Existencia de Escuela de Padres y Madres.	38
5. Fomento de la participación de los menores en los espacios culturales, de ocio y tiempo libre de la comunidad.	Se han realizado actividades dirigidas a toda la población infantil/juvenil	34
	Fomentar la participación y aceptación de los usuarios del programa en actividades de tiempo libre	39

6. Fomentar la escolarización de niños y niñas gitanas de 3 a 6 años	Acciones de sensibilización a las familias sobre la importancia de la escolarización	18
7. Acciones de promoción y sensibilización social.	Se han realizado acciones de sensibilización	16
	Aprendizaje de estrategias adecuadas de resolución de conflictos.	26
8. Elaboración de un programa de atención y apoyo a menores	Existencia de un programa en el servicio	34

4.1. CONOCIMIENTO DE LAS NECESIDADES

Objeto del recurso:

Acciones encaminadas a realizar un diagnóstico junto con otros servicios y entidades de carácter local, a fin de conocer cuáles son las necesidades de la zona, tomar conciencia del problema y comprometer a las entidades participantes en la búsqueda conjunta de soluciones.

Personas beneficiarias:

En 2012, El objeto de los estudios realizados en los SSB ha estado dirigido fundamentalmente al diagnóstico de las necesidades socioeducativas de los menores y la creación de grupos de trabajo con la finalidad de establecer un modelo de trabajo en red, para el diagnóstico conjunto, valoración, planificación de la intervención, y su evaluación.

Intensidad del servicio:

Ocho servicios han señalado en las memorias técnicas que han realizado diagnósticos junto a otras entidades:

Cuatro servicios, Aoiz, Estella, Los Arcos y Salazar, han destacado el trabajo con los centros educativos para hacer un diagnóstico de las necesidades del alumnado con el fin de planificar estrategias comunitarias, y entre otras, de programar el apoyo escolar.

Dos servicios han realizado estudios sobre los factores de riesgo que ayuden a establecer líneas de actuación o de trabajo: como es el caso de Berriozar mediante la comisión de hábitos saludables y ejercicio físico o el caso de Burlada, trabajando sobre la detección de indicadores que no favorecen un vínculo seguro en los primeros años de crianza, formando un grupo de trabajo de profesionales de la red que reflexionan sobre la resiliencia y como potenciarla en los menores en situación de desprotección con los que intervienen.

Un servicio, Elizondo, ha recogido mediante un cuestionario, las preocupaciones familiares, intereses y necesidades con el fin de crear una escuela de padres y madres. Se empezó a dar respuesta a los temas de más interés con alguna actividad puntual (charla, taller...) aunque se prevé manejar la información recogida durante el año 2013 y planificar una línea de trabajo para cubrir las necesidades detectadas.

En Pamplona algunas Unidades de Barrio han destacado que se ha trabajado en la creación de una red eficaz de detección entre profesionales y se han establecido contactos formales con la red de profesionales y entidades del barrio, en particular para

el diagnóstico, intervención y coordinación. El barrio de Echavacoiz ha realizado un diagnóstico de su población infantil.

4.2. COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

Objeto del recurso:

El establecimiento de un sistema de trabajo en red con los recursos de atención primaria (2) para la detección temprana de las situaciones de desprotección infantil. De especial importancia es el trabajo conjunto con servicios que intervienen en los primeros años de vida del niño/a: centros de salud y preparación al parto, servicios de pediatría, centros de educación infantil y educación preescolar.

Intensidad del servicio:

Participación en foros de coordinación institucional de la zona básica. Servicios sociales de base que han conformado un modelo de trabajo en red. Se están creando a nivel municipal o comarcal, según sea apropiado, foros estables de intercambio y coordinación en los que participan representantes y profesionales de los servicios y entidades.

Se están realizando cursos de formación específicos para dichos colectivos profesionales, dirigidos a aumentar su conocimiento sobre las situaciones de dificultad social, indicadores, causas, consecuencias, competencias de los diferentes servicios y niveles implicados en la Protección Infantil, y procedimiento para la notificación. El objetivo de la formación está también en función del grado de desarrollo y madurez del grupo:

- Algunos se acaban de crear, y la formación está dirigida a establecer cómo se van a organizar.
- Otros están en fase de ampliación de sus miembros, y la formación está dirigida a sensibilizar y atraer a las entidades al grupo.
- Los que están ya consolidados, y la formación responde a un plan anual que responde a un reciclaje y a la creación o elaboración de documentos. Los servicios pioneros con más experiencia son Burlada y Villava, que llevan tiempo trabajando en Red de manera exitosa. Son un referente para otros servicios que inician el trabajo en Red y colaboran con dichos servicios asesorando y formando a los miembros de la Red.

La implantación de forma generalizada de programas estables para el fomento de la detección y notificación temprana está siendo progresiva: de 13 servicios en el 2008, se ha pasado a 34 en 2012.

La composición de los grupos es diversa en cuanto al tipo de las entidades presentes y desigual en el número de ellas, si bien en la mayoría el núcleo lo compone el propio SSB y los centros educativos y centros de salud de la zona básica.

Tabla 4 número de entidades que conforman la red de coordinación institucional en la zona básica

Nº DE ENTIDADES QUE CONFORMAN LA RED DE COORDINACIÓN INSTITUCIONAL EN LA ZONA BÁSICA		
Nº de Entidades	Nº de SSB	servicios

² (centros escolares, centros de salud, policía local, asociaciones comunitarias de prevención, etc.), y especializados (centros de salud mental, hospitales, etc.)

Con más de 6 entidades.	6	Altsasu, Berriozar, Burlada / Burlata , San Adrián, Tafalla Villava / Atarrabia
Con más de 4 entidades.	11	Buñuel, Carcastillo Corella /Castejón Estella / Lizarra Huarte uharte Lesaka / Bortziriak Orkoien Tudela Ultzama Valtierra Viana
Con 3 entidades.	8	Auritz – Burguete Cintruenigo Doneztebe – Malerreka Elizondo Leitza Noain Olite / Erriberri Puente La Reina / Gares

Manifiestan que trabajan en Red y que han creado grupos de coordinación interinstitucional 34 servicios sociales de base. En estos grupos participan habitualmente algunas de las entidades mencionadas en la tabla nº más abajo

Tabla 5 tipos de entidades y relación en la zona básica

Entidades	Relación	Totales SSB
Centros Educativos	Ocasional/ a demanda	3
	Contacto periódico bilateral	17
	Trabajo en Red	25
Centro de Salud	Ocasional/ a demanda	10
	Contacto periódico bilateral	12
	Trabajo en Red	23
Centros de salud mental	Ocasional/ a demanda	30
	Contacto periódico bilateral	8
	Trabajo en Red	5
Entidades Tiempo libre	Ocasional/ a demanda	16
	Contacto periódico bilateral	12
	Trabajo en Red	9
Asociaciones de mujeres	Ocasional/ a demanda	18
	Contacto periódico bilateral	10
	Trabajo en Red	4
Policía/aluaciles	Ocasional/ a demanda	20
	Contacto periódico bilateral	4
	Trabajo en Red	10
APYMAS	Ocasional/ a demanda	19
	Contacto periódico bilateral	17
	Trabajo en Red	4
Otros	Ocasional/ a demanda	8
	Contacto periódico bilateral	6
	Trabajo en Red	5

4.3. PROMOCIÓN DE LAS DIVERSAS FORMAS DE APOYO SOCIAL Y LA COLABORACIÓN CON LOS DISPOSITIVOS COMUNITARIOS QUE FAVOREZCAN LA INTEGRACIÓN SOCIAL

Objeto del recurso:

Promover que los menores de edad tengan un entorno que permita su desarrollo personal mediante actuaciones en el ámbito de su comunidad y prevenir la aparición de

situaciones de desprotección impulsando formas de apoyo dirigidas a corregir y modificar estas situaciones.

Intensidad del servicio:

Actuaciones con el fin de formar a grupos profesionales, profesores, médicos, policías: Para mejorar su comprensión y abordaje de los menores en situación de riesgo de desprotección. (22 servicios)

Para mejorar la detección y comunicación de los menores en situación de riesgo de desprotección. (19 servicios)

Las actuaciones de formación han sido diversas. Unas han sido enfocadas como preludio a la creación posterior de un grupo interinstitucional basado en el trabajo en Red, otras a consolidar el incipiente trabajo en red y a invitar a otras a unirse al grupo y por último las formaciones a los miembros de la red dentro de un plan anual periódico que contempla la formación como un reciclaje del grupo de coordinación interinstitucional, ya formado y consolidado.

En cualquier caso es importante formar a sus miembros de forma conjunta, de esta manera además de lo enriquecedor de la formación (sensibilización, detección, notificación) y de la homogeneización de los criterios, (protocolos de actuación unitaria, intervención), se potencia la cohesión de grupo.

A destacar lo que están haciendo en dos áreas, la del nordeste y la de Tafalla.

En la del nordeste los SSB que conforman el área, están diseñando un plan de actuación conjunto. Para posteriormente, aplicarlo en cada servicio.

En el área de Tafalla, los SSB han elaborado un proyecto conjunto de sensibilización que mediante un power point lo están aplicando en los centros educativos.

4.4. ESCUELAS DE PADRES Y MADRES

Objeto del recurso:

Impulsar y mantener escuelas de padres y madres.

Intensidad del servicio:

En 38 servicios sociales de Base se estima que se han realizado actividades relacionadas con las Escuelas de Padres y Madres, si bien en 23 de ellas, se han realizado Escuelas con una periodicidad mensual en la que han participado 1.404 personas de una manera continuada (1.313 mujeres y 81 hombres)

En los 38 servicios se han realizado 5 cursos, 17 charlas y 44 Talleres. Estas actividades se han realizado conjuntamente con las Escuelas de Padres (23) y/o con las Apymas (13). Han participado un total de 2.022 personas, siendo 1.894 mujeres y 118 hombres.

Tabla 6 escuelas de padres

Escuela de padres periodicidad	Cursos	Charlas	Talleres	Participantes		Divulgación	Organización con Apymas	
	Nº	Nº	Nº	Nº total	mujeres	hombres	Nº	
23	5	17	44	2022	1894	118	4	13

4.5. FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS MENORES EN LOS ESPACIOS CULTURALES, DE OCIO Y TIEMPO LIBRE DE LA COMUNIDAD

Objeto del recurso:

Fomentar la participación en general de los menores, en los espacios culturales, de ocio y tiempo libre de la comunidad y fomentar, en particular, la participación y aceptación de los usuarios del programa en clubes de tiempo libre, actividades de tiempo libre organizadas por el ayuntamiento u otras entidades.

Intensidad del servicio:

Se han realizado actividades dirigidas a toda la población infantil/juvenil	En 34 SSB
Fomentar la participación y aceptación de los usuarios del programa en actividades de tiempo libre	En 39 SSB

4.6. FOMENTAR LA ESCOLARIZACIÓN DE NIÑOS Y NIÑAS GITANAS DE 3 A 6 AÑOS

Objeto del recurso:

El Iº Plan Integral de Atención a la Población gitana de Navarra (2011-2014) Orden Foral número 176/2011, de 20 de mayo (BON Nº 118, 16/06/2011) señala en la Medida 1.1. “Se fomentará la escolarización de niños y niñas gitanas de 3 a 6 años.” Para ello, establece la Actuación 1.1.2. “Los Servicios Sociales de Base y las entidades de iniciativa social realizarán periódicamente acciones de sensibilización a las familias sobre la importancia de la escolarización de sus hijos/hijas y sobre los beneficios del acceso y permanencia en el sistema escolar.”

Intensidad del servicio:

Acciones de sensibilización a las familias sobre la importancia de la escolarización	En 18 SSB
--	-----------

4.7. ACCIONES DE PROMOCIÓN Y SENSIBILIZACIÓN SOCIAL

Objeto del recurso:

Sensibilización de la comunidad sobre dificultades de los menores y sus familias en situación de desprotección social, promoción de actitudes sociales positivas y difusión de la información.

Intensidad del servicio:

Se han realizado acciones de sensibilización	En 16 SSB
Fomento de las actitudes de tolerancia, convivencia, participación y solidaridad, mediante el aprendizaje de estrategias adecuadas de resolución de conflictos.	En 26 SSB

4.8. ELABORACIÓN DE UN PROGRAMA DE ATENCIÓN Y APOYO A MENORES

Objeto del recurso:

El diseño y desarrollo de un plan de intervención individualizada

Intensidad del servicio:

1. Plan de intervención individualizada. De forma coordinada con los restantes servicios de Atención Primaria (en los ámbitos escolar, sanitario, familiar y social)	39 SSB.
2. Implicación de los servicios comunitarios. Establecimiento de un sistema de trabajo en red, supervisión y evaluación de las intervenciones.	29 SSB
3. Intervención familiar. Entrenamiento familiar en habilidades parentales educativas, visitas e intervención domiciliaria, acompañamiento.	43 SSB
4. Intervención con menores en conflicto social. Entrenamiento familiar en habilidades parentales educativas, visitas e intervención domiciliaria, acompañamiento, seguimiento de medidas judiciales, en coordinación con la unidad administrativa de protección al menor.	38 SSB

5. SERVICIO DE DETECCIÓN Y DECLARACIÓN DE LAS SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN EN EL PROGRAMA DE INFANCIA Y FAMILIA

Objeto del recurso:

Conocer, investigar y valorar las situaciones de desprotección infantil, determinando el grado correspondiente de desprotección de todos los casos detectados y notificados al Servicio Social de Base e identificados con menores y familias que padezcan situaciones de dificultad o estrés personal o psicosocial.

Personas beneficiarias:

Menores de 18 años que estén empadronados o residan de forma estable o temporal en la Comunidad Foral de Navarra.

Requisito:

- Derivación del Programa de Acogida y Orientación

Intensidad del servicio:

- Una entrevista a la persona o institución que notifique el caso.
- Una visita al domicilio del menor.
- Inicio de la investigación mediante la entrevista en un plazo máximo de cinco días desde la notificación.

- Inicio de la valoración en un plazo máximo de un mes desde la notificación.
- Final de la valoración en un plazo inferior a dos meses y medio desde la notificación.

Tabla 7 Detección y declaración de las situaciones de desprotección.

DETECCIÓN Y DECLARACIÓN DE LAS SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN			
1. Detección precoz	1	Media de edad del menor en el momento de la detección	9 años y 5 meses
2. La formación y mantenimiento de una red de agentes sociales (ciudadanos, profesionales y servicios comunitarios) que colaboren activamente en la detección.	2	Existencia de una Red	36 servicios
3. La recepción y atención de todas las notificaciones de situaciones de riesgo y desprotección, la obtención de información básica y la determinación de las acciones a seguir.	3.1	Notificación únicamente oral	28 servicios
	3.2	Notificación únicamente escrita	3 servicios
	3.3	Notificación mixta	14 servicios
	3.4	Nº de casos/familias notificados al servicio	1.360 casos
	3.5	Nº de casos/ familias con información básica	1.367 casos
	3.6	Nº de entrevistas a la persona que notifica	1.562 casos
4. La investigación de todos los casos, excepto los que requieran una medida legal de protección de urgencia y los que, por su gravedad, hayan de remitirse de manera inmediata a la unidad administrativa de protección al menor.	4.1	Nº de casos / familias investigados	1.322 casos
	4.2	Nº casos /familias derivados por su gravedad	179 casos
	4.3	Nº de casos/ familias con información básica	1248 casos
	4.4	Nº de entrevistas a la familia y/o menor.	4366
	4.5	Nº de visitas domiciliarias	755

6. SERVICIO DE INTERVENCIÓN FAMILIAR EN LAS SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN LEVE Y MODERADA QUE NO CONLLEVEN SEPARACIÓN DEL MENOR DE LA FAMILIA Y DE CONFLICTO SOCIAL EN EL PROGRAMA DE ATENCIÓN A LA INFANCIA Y FAMILIA

Objeto del recurso:

Corregir y minorar las situaciones de desprotección leve y moderada que no conlleven separación del menor de su familia y las situaciones de conflicto social.

Personas beneficiarias:

Menores de 18 años que estén empadronados o residan de forma estable o temporal en la Comunidad Foral de Navarra.

Requisito:

- Estar el menor en situación de desprotección leve o moderada que no conlleve separación del menor de la familia o estar éste en situación de conflicto social.
- Intensidad del servicio:
- Situaciones de riesgo de desprotección: 10 horas/mes.
- Desprotección o conflicto social leve: 20 horas/mes.
- Desprotección o conflicto social moderado: 30 horas/mes.

Esta intensidad comprenderá las siguientes actividades: entrenamiento familiar en habilidades parentales educativas, visitas e intervención domiciliaria, acompañamiento de los menores, seguimiento de medidas judiciales y coordinación con la unidad de protección del menor. La intensidad fijada se prestará en el entorno habitual del menor y será distribuida en el tiempo según el plan de intervención individualizada elaborado para cada caso.

Intensidad del servicio:

Al comienzo de 2012, los servicios contaban con 2068 casos o expedientes abiertos (3175 menores) de años anteriores, cuya intervención no estaba cerrada.

Durante el año 2012, se han abierto, 1391 casos nuevos (1932 menores).

El volumen de trabajo durante el 2012, ha sido de 3455 casos, atendiendo a 5084 menores.

El 66% de los casos atendidos corresponden a los niveles de leve y moderado.

Se han dado de baja durante el 2012 (de nuevos y de años anteriores) a un total de 913 casos, por lo que quedan para el próximo año, 2542 casos.

Respecto al año anterior esto supone un incremento de un 23%.

Tabla 8 casos 2012.

Nivel gravedad	Casos con exp. Abierto en el SSB a 1 de enero 2012 de años anteriores				Casos expedientes nuevos abiertos durante 2012				Total de expedientes trabajados durante el 2012			
	Familias		Menores		Familias		Menores		Familias		Menores	
	Casos	NIÑO	NIÑA	Total	Casos	NIÑO	NIÑA	Total	Casos	NIÑO	NIÑA	Total
Sin desprotección	374	283	263	562	205	135	110	247	579	430	380	810
Riesgo leve	860	712	657	1390	586	460	383	857	1447	1194	1054	2248
Riesgo moderado	514	402	359	771	303	190	221	433	817	596	592	1188
Riesgo severo	144	108	97	215	87	55	50	118	231	176	152	328
conflicto	141	105	68	189	124	87	65	155	265	205	135	340
sin valorar	35	28	18	48	85	50	38	88	120	79	57	136
Totales	2068	1684	1491	3175	1391	1030	902	1932	3455	2697	2387	5084

Nivel gravedad	Bajas expedientes (nuevos y anteriores) durante el 2012			
	Familias		Menores	
	Casos	NIÑO	NIÑA	Total
Sin desprotección	273	195	170	365
Riesgo leve	340	266	239	505
Riesgo moderado	125	109	94	203
Riesgo severo	35	32	22	54
conflicto	122	86	56	142
sin valorar	19	17	10	30
Totales	913	704	589	1293

Nivel gravedad	Restan a 31 de diciembre de 2012			
	Familias		Menores	
	Casos	NIÑO	NIÑA	Total
Sin desprotección	306	235	210	445
Riesgo leve	1107	928	815	1743
Riesgo moderado	692	487	498	985
Riesgo severo	196	144	130	274
conflicto	143	119	79	198
sin valorar	101	62	47	109
Totales	2542	1993	1798	3791

Derivación

El total de los casos de nivel riesgo leve y moderado suman 2264. De éstos, han sido derivados a los servicios especializados (EAIA y Sección de Protección y Promoción del Menor) 119 casos (70 y 49 respectivamente) lo que supone el 5% de los casos.

De los 119 casos de nivel de gravedad severo y conflicto derivados a los servicios especializados, el 81 % de los casos severos y el 94% de los de conflicto, han sido derivados al Servicio de Protección del Menor.

Tabla 9 casos derivados a servicios especializados en el 2012.

Casos / Expedientes derivados desde el SSB a otros servicios:					
Nivel gravedad	Servicio		Situación del expediente		
	Al EAIA	Al Servicio de Menores	aceptados	denegados	pendientes
Sin desprotección	0	2	1	0	1
Riesgo leve	2	9	10	0	1
Riesgo moderado	68	40	79	2	27
Riesgo severo	16	67	65	2	16
conflicto	2	34	32	0	4
sin valorar	0	1	0	1	0
Totales	88	153	187	5	49

7. FORMACIÓN DEL MANUAL DE INTERVENCIÓN EN SITUACIONES DE DESPROTECCIÓN INFANTIL

El Manual de Intervención en situaciones de desprotección Infantil, es una herramienta técnica imprescindible en los servicios de Protección del Menor, tanto de primaria como especializados, porque señala criterios homogéneos y establece el procedimiento a llevar a cabo con los casos de desprotección. Su aplicación es fundamental y debe establecerse con carácter general en todos los servicios.

El Manual de Intervención en situaciones de desprotección Infantil se presentó en el año 2003 y desde el 2004 se han venido realizando dos acciones formativas anuales en dos niveles, básico y avanzado, (posteriormente, en el 2010 se añadió el formato Taller). Está dirigido fundamentalmente a los trabajadores sociales, educadores, animadores socio-comunitarios y psicólogos que intervienen en el campo de la infancia y adolescencia con el fin de estimular su aplicación, con independencia de si el servicio cuenta o no con programa.

La actual coyuntura ha supuesto una merma en la oferta. En 2012 se ha realizado únicamente el curso de profundización, con 21 participantes de 17 servicios sociales.

Aumenta la demanda de cursos, los solicitan 102 profesionales de 40 ssb, (en el 2011 la demanda fue de 90 profesionales de 37 servicios) tanto para las nuevas incorporaciones como para el reciclaje de las y los profesionales de los servicios.

Tabla 10 necesidades de formación para el 2013.

FORMACIÓN 2013	
• ¿Algún miembro de su equipo NECESITARÍA REALIZAR EN EL 2013 algún curso?	• 40 ssb
• número de personas necesitarían realizar el curso de Iniciación	18
• número de personas necesitarían realizar el curso de Profundización	26
• número de personas necesitarían realizar el Taller	58
• TOTAL necesidad de los servicios	102

El Manual se aplica en la mayoría de los servicios (89%) si bien la intensidad es diversa. De manera habitual se aplica en el 66% de los servicios.

Tabla 11 Aplicación Manual.

APLICACIÓN DEL MANUAL	
• Se aplica a todos los casos nuevos	14 ssb
• Se aplica en la mayoría de los casos nuevos	16 ssb
• Se aplica sólo en algunos nuevos	10 ssb
• No se aplica en ningún caso nuevo	5 ssb

Respecto a la temática y contenido de los cursos, la elaboración del Plan de Caso, es el que más demanda ha suscitado. Podría ser el tema del Taller para el 2013. Otros temas que se han demandado han sido el trabajo en Red, el trabajo comunitario, cómo detectar e intervenir en el domicilio y la protección de datos dentro de los foros de coordinación interinstitucional.

Tabla 12 Temática.

TEMÁTICA	EN QUÉ ASPECTO DEBERÍA PROFUNDIZARSE:	ssb
• En la parte de investigación		15
• En la parte de evaluación		19
• En la parte de toma de decisión		21
• En la parte de elaboración del Plan de caso		37
• En otras:	4 Trabajo en Red, Formación a profesionales en creación de redes, trabajo comunitario, intervención en el domicilio, protección datos, detección de casos	9

8. SUGERENCIAS Y COMENTARIOS

Se han recogido sugerencias y comentarios que en resumen, se pueden agrupar en 6 bloques temáticos:

1. Situación difícil. Necesidad de aumentar el personal

Señalan algunos servicios la dificultad para atender a cada vez un número mayor de casos, con el agravamiento de la dispersión geográfica en algunas zonas, además de llevar al día el SIUSS y trabajar en otros ámbitos como la prevención, la sensibilización

comunitaria, el trabajar para la formación y el establecimiento de la Red, coordinación con todos los recursos necesarios... etc, lo que justificaría la necesidad de más profesionales en los SSB.

El tiempo es insuficiente para poder llevar a cabo con calidad y garantías el trabajo que se desarrolla en el ámbito de “Protección del Menor”. Se continúa interviniendo en aquellos casos de mayor gravedad y urgencia, no pudiéndose realizar un trabajo preventivo adecuado orientado a evitar precisamente el agravamiento de las situaciones.

En algunos lugares, reclaman el educador para llevar a cabo el programa que no tienen, con el agravamiento de que no existe EAIA en la zona.

Respecto a los EAIAS, los servicios reclaman que además de implantarlos por todo el territorio de la Comunidad, para dar respuesta al incremento de casuística que se está dando en las zonas, sería necesario también aumentar sus horas de intervención al tratarse de casos de gravedad moderada, por la necesidad de intervención más intensiva, que la que se le pueda estar ofreciendo desde el SSB.

2. Sobre el Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS)

Las propuestas giran en tres ejes:

Que se utilice el SIUSS para la obtención de los datos. Los datos que se piden en las memorias puedan ser explotadas directamente del Programa SIUSS.

Que se mejore en el modo de recoger los datos en el SIUSS.

Los datos que se solicitan a través del modelo de memoria, no se pueden descargar de los datos recogidos en el SIUSS y se ve necesaria una nueva manera sistemática de recoger los datos. Otras cuestiones de carácter comunitario que se trabajan y que también se registran en el SIUSS.

Que sea posible en el día a día ir metiendo los datos que se solicitan.

Habría que sacar los datos del propio modulo de maltrato. Esto potenciaría que se recojan los datos en este módulo.

3. Modelos de Intervención

El trabajo desde el Programa de Atención a la Infancia y Familia está cambiando. Con la situación económica actual, la situación de las familias está empeorando y conlleva que se intervenga desde la urgencia. Nos encontramos además con colegios saturados por impagos de comedores, con alumnos sin material escolar debido a las faltas de recursos, con niños y niñas que no tienen para llevar almuerzo al colegio... etc. Una nueva realidad social que necesita de nuevos recursos sociales, económicos y personales para llevarlos a cabo.

Con el volumen de casos con los que se interviene desde este SSB es imposible que las intervenciones que se realizan sean adecuadas en cuanto a frecuencia e intensidad, por lo que se prioriza la intervención en función de gravedad y urgencia.

4. La elaboración y el contenido de las memorias

Señalan numerosos servicios que facilitaría el trabajo de los técnicos del SSB el disponer de la memoria desde principios del año en que se va a utilizar, con el fin de recoger los datos a lo largo del mismo. Las modificaciones introducidas en la plantilla, han ocasionado trastornos a la hora de aportar los datos. “Este modelo de memoria a nuestro juicio es complicado de rellenar, Dificultades serias en la elaboración de la memoria puesto que los campos a rellenar no se nos han indicado con anterioridad, lo que dificulta la recogida de datos. Muchos de estos datos son gestiones realizadas, por lo que no se pueden explotar en SIUSS y por tanto se dificulta su contabilización. “este nuevo cambio de la memoria nos ha sido muy engorrosa su cumplimentación por la especificidad de los datos; por ejemplo en el apartado de la casuística el tener que especificar los niveles de gravedad por sexo, familias, menores, casos nuevos, trasladados al EAIA.....otro aspecto el determinar el número de entrevistas que se realizan, algo imposible de computar dada la realidad en la que trabajamos.”

Se propone para realizar las memorias diseñarlas conjuntamente con los Servicios Sociales de Base, y de esta manera recoger los datos de una manera más operativa y menos costosa para ambas entes.

Algunos opinan que la memoria es exclusivamente cuantitativa que exige una recogida de datos diferente a lo que el programa SIUSS recoge. “ No es una memoria que en nuestra opinión refleje las problemáticas familiares ni de los menores ni las del propio servicio.” “La memoria no permite desarrollar el volumen de casos que se llevan en el programa infancia-familia (mediación, orientación, apoyos y orientación familiar en duelos, conflictos, separaciones, violencia intrafamiliar....) al centrarse demasiado en los casos de desprotección.” “Pensamos que explotar los datos de casuística nos lleva mucho tiempo y hay datos que ya están reflejados en SIUSS, este tema se debería de plantear de otra forma.”

5. La formación: del Manual y del Trabajo en Red

La mayoría de los servicios valoran cualquier formación que se les ofrezca por cuanto “La formación nos ayuda a analizar nuestra forma de trabaja , volver a tener presentes los procedimientos, para ponernos al día, intercambiar experiencias y en suma, aprender. En el día a día en muchas ocasiones trabajamos con prisa y no nos paramos a pensar en los procedimientos y sistematización de los casos. “Serian necesarios talleres de supervisión de casos concretos con los que se trabaja”.

En caso de nuevas incorporaciones, se demanda la formación a las profesionales en la incorporación al programa en aspectos básicos: interiorización y trabajo con el manual, manejo del SIUSS, presentación de otras experiencias y/o formas de trabajo. “Necesidad de realizar el curso de iniciación del manual, porque estamos empezando a trabajar en red con los/las diferentes profesionales de la zona y creemos que es fundamental conocer y poder aplicar el manual correctamente en cada caso.”

Se valora necesidad de oferta formativa en el trabajo comunitario y de red. Como trabajar el plan de caso en red.

“Necesidad de formar a los profesionales de los ssb en la creación de comisiones de trabajo en red para el buen trato a la infancia. Se podría aprovechar la red de Burlada para hacer extensivo a todos los ssb la implantación del trabajo en red”

6. Propuestas

Sería conveniente aclarar qué ocurre con la protección de datos de los usuarios y su confidencialidad en las reuniones en red: legalidad.

Formar a los/as profesionales de Infancia y Familia donde nos expliquéis a todos y todas un criterio común para la recogida de datos.

Añadir otra casilla en la que se recogerá el reciclaje y/o formación extra de las profesionales, sesiones y talleres a los que acuden.

En el apartado dedicado a la edad media en la que se realiza la detección, el dato de la media puede distorsionar la perspectiva. Podría ser interesante utilizar otras medidas de dispersión para intentar reflejar mejor esta realidad, como por ejemplo la moda, mediana, etc.

Como propuesta la posibilidad de que se estudien los indicadores y datos recogidos en el módulo del maltrato (del SIUSS) – que generan un informe – y que éste sirva como Informe de derivación de casos ante la Sección de Protección o Conflicto de la Dirección General de Familia, para evitar duplicidades y poder utilizar una herramienta homogénea y común para todos/as los/a profesionales de los Servicios Sociales de Atención Primaria de Navarra.

Se propone analizar posibles indicadores de pobreza infantil, o de cómo afecta esta a la infancia