

LA INTERVENCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE BASE DE NAVARRA 2013

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

INTRODUCCIÓN1

MEMORIA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS (SIUSS)4

❖ **INTRODUCCIÓN**

❖ **CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS**

- ❖ Distribución de los usuarios/as según sexo
- ❖ Distribución de los usuarios/as según edad
- ❖ Distribución de las personas usuarias según sexo y edad
- ❖ Distribución de los usuarios/as según estado civil
- ❖ Distribución de las personas usuarias según nacionalidad
- ❖ Distribución de las personas usuarias por sector de referencia

❖ **LAS INTERVENCIONES**

- ❖ Datos Generales
- ❖ Las Intervenciones por sector de referencia
- ❖ La Demanda
- ❖ Los Recursos Aplicados
- ❖ Las Gestiones

MEMORIA DE LA ACTIVIDAD COMUNITARIA17

❖ **INTRODUCCIÓN**

❖ **DATOS RELACIONADOS CON LA ACTIVIDAD COMUNITARIA**

- ❖ Datos relacionados con la estructura territorial de los Servicios Sociales
 - Datos relacionados con las Zonas Básica de Servicios Sociales
 - Datos relacionados con los Áreas de Servicios Sociales
- ❖ Datos relacionados con los Programas de los Servicios Sociales
- ❖ Datos relacionados con las actividades
 - Datos relacionados con el sector de población al que van dirigidas las actividades
 - Datos relacionados por ámbito de actuación
 - Datos relacionados con el contenido de la temática de las actuaciones
 - Datos relacionados con los medios y herramientas utilizadas para la realización de las actividades
 - Datos relacionados con las áreas y los programas
 - Datos relacionados con las áreas y los sectores

MEMORIA DEL PROGRAMA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A DOMICILIO24

❖ **INTRODUCCIÓN**

❖ **FUENTES DE DATOS DE MEMORIA DEL PROGRAMA SAD**

❖ **PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO**

❖ Población atendida y distribución geográfica

- Evolución de la población atendida
- Lista de espera

❖ Características de las personas usuarias

- Distribución personas usuarias por Edad y Sexo
- Distribución personas usuarias según situación de Dependencia

❖ **LA ATENCIÓN DIRECTA A LAS PERSONAS ATENDIDAS. ANÁLISIS**

- ❖ Distribución geográfica de la atención directa
- ❖ Frecuencia e intensidad media de la atención directa

❖ **EQUIPO PROFESIONAL DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO**

- ❖ Profesionales del servicio de ayuda a domicilio
- ❖ Distribución de la actividad de los/as trabajadores/as familiares

❖ **NORMATIVA MUNICIPAL REGULADORA**

❖ **OTROS SERVICIOS DE ATENCIÓN A DOMICILIO**

- ❖ Servicio de Comida y Cena a Domicilio
- ❖ Lavandería a Domicilio
- ❖ Limpieza
- ❖ Servicio de Respiro
- ❖ Servicio préstamo de ayudas técnicas

MEMORIA DEL PROGRAMA DE INCORPORACIÓN SOCIAL45

❖ **SERVICIOS SOCIALES DE BASE**

❖ **PROFESIONALES ADSCRITOS AL PROGRAMA**

❖ **DATOS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN**

MEMORIA DEL PROGRAMA DE INFANCIA47

❖ **SERVICIOS SOCIALES DE BASE**

❖ **PROFESIONALES DEL PROGRAMA**

❖ **DATOS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN**

❖ **MOTIVOS DE BAJA**

❖ **TRABAJO EN RED**

❖ **MANUAL DE INTERVENCIÓN**

❖ **ABUSO SEXUAL**

- ❖ Fuente de datos
- ❖ Notificación
- ❖ Antecedentes en los servicios sociales
- ❖ Acceso del abusador/es al menor
- ❖ Situación del abuso: presente o pasado
- ❖ Actuaciones del Servicio Social de Base tras la notificación

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 2013 en atención a las demandas recibidas por parte de la población.

Servicios Sociales de Base

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, es de aplicación el equipo recogido en el Decreto Foral 32/2013, de 22 de mayo.

Fuentes de datos

Las fuentes de datos utilizadas para su elaboración 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 Padrón continuo publicado por el Instituto Nacional de Estadística.

MEMORIA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE USUARIOS (SIUSS) 2013

INTRODUCCIÓN

Las intervenciones realizadas por los profesionales de los Servicios Sociales de Base se recogen mediante una aplicación informática denominada Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS) que viene desarrollándose desde 1984 por el Ministerio competente en materia de política social en colaboración con la Comunidades Autónomas a través de convenios de colaboración, y que nos permite conocer las demandas de los usuarios con el fin de desarrollar políticas sociales de acuerdo a sus necesidades.

Durante el 2013, señalar que se ha introducido una nueva versión V5 del SIUSS, en la que Navarra está siendo pionera junto a Ceuta y Galicia.

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 2013.

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 2013, se ha intervenido con un total de 53.492 personas, el 8,3% del conjunto de la población Navarra, que han generado 31.972 expedientes, y una movilización de 88.417 recursos. Estos recursos se reparten en 5 grupos:

Grupo de Recursos	Nº recursos
1.- Información, orientación, valoración y movilización de recursos	30.420
2.- Prestaciones y actuaciones en apoyo a la unidad convivencial y de ayuda a domicilio	8.616
3.- Prestaciones actuaciones y medidas de alojamiento alternativo	970
4.- Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social	8.455
5.- Recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia	39.956

En las siguientes tablas se presentan los datos desgregados por servicios sociales de base.

Tabla 1. Datos generales según Zonas Básicas año 2013

CSS	Nº habitantes	Usuarios	Expedientes	Recursos aplicados
ALLO	5.396	600	398	1.205
ALSASUA	9.710	979	574	1.776
ANCIN AMESCOA	4.425	495	313	1.091
AOIZ	4.566	324	180	455
ARANGUREN	8.579	87	88	96
ARTAJONA	5.466	387	222	580
AURITZ-BURGUETE	2.416	17	15	17
AYEGUI	2.133	169	95	266
BARAÑAIN	21.120	824	585	1.109
BERRIOZAR	28.596	1.788	1.417	2.444
BUÑUEL	14.331	1.182	730	2.950
BURLADA	18.248	1.896	991	1.691
CARCASTILLO	4.845	816	479	1.516
CASCANTE	11.819	554	299	723
CINTRUÉNIGO	9.899	1.741	765	2.405
CIZUR	17.902	844	481	1.487
CORELLA	12.061	1.744	865	2.928
DONEZTEBE/SANTESTEBAN	5.402	461	275	1.007
EGÜÉS	18.414	2.181	865	4.903
ELIZONDO	8.574	499	328	1.322
ESTELLA	14.469	981	704	1.239
ETXARRI	6.697	399	270	660
HUARTE	9.209	516	322	1.040
IRURTZUN	8.210	654	407	1.184
ISABA	1.497	142	96	210
LEITZA	4.043	466	258	799
LESAKA	8.703	566	335	1.317
LODOSA	11.249	1.407	685	2.221
LOS ARCOS	2.439	164	125	204
NOAIN	15.394	1.323	701	2.130
OLITE	8.867	1.147	598	2.676
ORKOIEN	7.459	389	299	559
PAMPLONA	196.955	15.687	10.334	24.477
PERALTA	13.783	1.679	1.066	2.379
PUENTE LA REINA GARES	7.865	810	367	1.796
SALAZAR	1.735	104	80	145
SAN ADRIAN	14.045	1.797	1.030	3.421
SANGÜESA	10.274	605	432	856
TAFALLA	13.290	1.244	672	2.204
TUDELA	35.369	2.921	1.602	4.134
ULTZAMA	3.769	209	114	540
VALTIERRA	13.243	1.021	485	1.533
VIANA	4.621	498	326	760
VILLATUERTA	5.021	234	144	261
VILLOVA/ATARRABIA	12.369	941	555	1.701
TOTAL	644.477	53.492	31.972	88.417

Fuente: SIUSS V5 Estadísticas Generales/ Resumen general de explotación. Última actualización de la intervención. De 01/01/2013 a 31/12/2013

Tabla 2. Usuarios por Grupo de Recursos Aplicados/ SSB año 2013

SSB	1 INFORMACION ORIENTACION, VALORACION Y MOVILIZACION DE RECURSOS	2 PREST. Y ACT. APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y DE AYUDA A DOMICILIO	3 PRESTACIONES ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	4 PRESTACIONES Y ACTUACIONES DE PREVENCION E INSERCIION SOCIAL	5 RECURSOS COMPLEMENTARI OS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA
ALLO	596	175	21	58	355
ALSASUA	704	253	28	175	616
ANCIN AMESCOA	549	92	10	125	315
AOIZ	200	76	7	39	133
ARANGUREN	37	13	0	1	45
ARTAJONA	247	61	8	42	222
AURITZ-BURGUETE	15	0	0	1	1
AYEGUI	156	13	2	9	86
BARAÑAIN	376	105	15	123	490
BERRIOZAR	722	238	22	161	1301
BURLADA	888	504	29	180	1349
BUÑUEL	559	246	31	112	743
CARCASTILLO	587	129	7	244	549
CASCANTE	176	80	3	15	449
CINTRUÉNIGO	661	193	10	129	1412
CIZUR	366	149	9	102	861
CORELLA	742	203	49	316	1618
DONEZTEBE	550	61	12	45	339
EGÜÉS	1301	773	3	848	1978
ELIZONDO	512	85	0	230	495
ESTELLA	365	159	29	178	508
ETXARRI	331	48	9	42	230
HUARTE	478	60	9	94	399
IRURTZUN	389	78	12	124	581
ISABA	145	39	8	4	14
LEITZA	492	115	2	67	123
LESAKA	532	140	4	133	508
LODOSA	699	116	8	42	1356
LOS ARCOS	104	47	8	2	43
NOAIN	619	282	10	137	1082
OLITE	1220	136	14	274	1032
ORKOIEN	293	30	5	38	193
PAMPLONA	7323	2310	416	2128	12300
PERALTA	755	211	4	631	778
PUENTE LA REINA	463	40	0	37	1256
SALAZAR	118	13	4	6	4
SAN ADRIAN	1259	399	29	388	1346
SANGÜESA	431	109	35	83	198
TAFALLA	867	178	22	407	730
TUDELA	1682	253	46	245	1908
ULTZAMA	201	81	8	59	191
VALTIERRA	494	86	5	163	785
VIANA	374	61	4	71	250
VILLATUERTA	149	37	3	3	69
VILLAVA	693	139	10	144	715
TOTALES	30420	8616	970	8455	39956

Fuente: SIUSS V5 Estadísticas Cruces/Usuarios de intervenciones/ Usuarios/R. Aplicados/CSS Última actualización de la intervención desde 01/01/2013 hasta 31/12/2013

La media de usuarios por expediente es de 1,9 usuarios en Pamplona y de 2,3 usuarios en el resto de Navarra.

La media de usuarios por cada intervención, es de 1,4 en Pamplona y de 1,6 en el resto de Navarra.

La media de número de intervenciones por cada usuario es de 1,3 en Pamplona, y de 1,8 en el resto de Navarra.

La media de número de miembros en la unidad familiar es de 2,4 en Pamplona y de 2,8 en el resto de Navarra.

La media de número de intervenciones por cada expediente, es de 1,4 en Pamplona y de 1,9 en el resto de Navarra.

El tiempo medio en el trámite de una prestación es de 195 días en Pamplona, y de 60 días en el resto de Navarra.

Los ingresos medios en Pamplona se sitúan en los 7,739 € y de 17.840 en el resto de Navarra.

La media de tiempo de una intervención, desde que se abre hasta que se termina, es de 253 días en Pamplona y de 121 días en el resto de Navarra.

Tabla 3. Estadística General año 2013

	PAMPLONA	RESTO SSB
Variable	Medias	Medias
Usuarios/Expedientes	1,960	2,33
Usuarios/Intervenciones	1,410	1,62
Intervenciones/Usuario	1,339	1,79
Nº de Miembros/Unidad Familiar	2,415	2,82
Intervenciones/Expedientes	1,408	1,95
Tiempo de trámite de una Prestación (en días)	195,749	60,07
Variable	Medias	Medias
Ingresos Medios/Unidad Familiar	7739,493	17.839,95
Metros cuadrados/Persona	15,162	19,94
Variable	Medias	Medias
Tiempo de alta de una intervención (en días)	253,6753	121,84

Fuente: SIUSS V5 Estadísticas Generales./ Estadística general. Última actualización de la intervención. De 01/01/2013 a 31/12/2013

En los siguientes puntos veremos algunas de las características de dichas personas en su conjunto.

DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS/AS SEGÚN SEXO

Según el padrón del INE la población de Navarra a 1 enero del año 2013, era de 644.477 habitantes, apenas presenta diferencias significativas por sexo. En cambio entre la población usuaria de los SSB si existen ciertas diferencias: casi el 53 % son mujeres

frente al 46 % 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 4% a las mujeres.

Tabla 4. Distribución de personas usuarias según sexo 2013

Sexo	Usuarios	% Total
VARÓN	24.779	46,32%
MUJER	28.102	52,53%
Sin Complimentar	609	1,14%
TOTALES	53.490	100,00 %

Fuente: SIUSS V5 Estadísticas Univariante./ Usuarios de intervenciones. /Sexo. Última actualización de la intervención. De 01/01/2013 a 31/12/2013

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 41 %. Seguido de las personas comprendidas entre 0 hasta 17 años con un 23 %. En tercer lugar el grupo de edad mayor de 64 años con un 16 %.

Destacar que un 12 % 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 9 %.

Tabla 5. Distribución de personas usuarias según edad 2013

Edad	Usuarios	%TOTAL
Hasta 8	5.841	10,92
Desde 9 hasta 17	6.085	11,38
Desde 18 hasta 35	10.203	19,07
Desde 36 hasta 50	11.673	21,82
Desde 51 hasta 64	4.852	9,07
Desde 65 hasta 79	3.105	5,80
mas de 79	5.388	10,07
Sin cumplimentar	6.343	11,86
TOTAL	53.490	100,00

Fuente: SIUSS V5 Estadísticas Univariante./ Usuarios de intervenciones/. Edad. Última actualización de la intervención. De 01/01/2013 a 31/12/2013

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 (5.425) que los hombres en este grupo de edad. (3.040)

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 5.830 personas sin cumplimentar datos y en la variable sexo 609 personas.

Tabla 6. Distribución de personas usuarias según edad y sexo. 2013

Edad	VARÓN	MUJER	Total personas usuarias	Sin Cumplimentar
Hasta 8	3.070	2.756	5.826	15
Desde 9 hasta 17	3.208	2.853	6.061	24
Desde 18 hasta 35	4.462	5.727	10.189	14
Desde 36 hasta 50	5.736	5.929	11.665	8
Desde 51 hasta 64	2.534	2.311	4.845	7
Desde 65 hasta 79	1.238	1.860	3.098	7
mas de 79	1.802	3.565	5.367	21
Sin cumplimentar	2.729	3.101	5.830	513
TOTALES	24.779	28.102	52.881	609

Fuente: SIUSS V5 Estadísticas Cruces. / Usuarios de intervenciones/ Sexo/Edad usuarios. Última actualización de la intervención. De 01/01/2013 a 31/12/2013

DISTRIBUCIÓN DE USUARIOS/AS SEGÚN ESTADO CIVIL

Las personas usuarias solteras prevalecen con casi un 42 % sobre las personas casadas con casi un 29 %. Destacar que hay sin cumplimentar más de un 17%.

Tabla 7. Distribución de personas usuarias según estado civil 2013

	Usuarios	%TOTAL
soltero/a	22.253	41,60
casado/a	15.189	28,40
viudo/a	2.918	5,46
divorciado/a	1.790	3,35
separado/a legal	1.146	2,14
separado/a de hecho	685	1,28
Sin Cumplimentar	9.509	17,78
TOTALES	53.490	100,00

Fuente: SIUSS V5 Estadísticas Univariable. / Usuarios de intervenciones /. Estado Civil. Última actualización de la intervención. De 01/01/2013 a 31/12/2013

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS USUARIAS SEGÚN SU NACIONALIDAD

De los 53.490 usuarios, el 17% no tiene cumplimentado el dato de nacionalidad. El 66,80% de las personas usuarias, con el dato cumplimentado, tienen nacionalidad española. A destacar que las poblaciones africana y latinoamericanas representan el 26% de las personas usuarias de los SSB.

Tabla 8. Distribución de personas usuarias según su nacionalidad 2013

código	Zona	Usuarios
1	España	29.675
2	Países de la UE	2.589
3	Países resto Europa	427
4	Países latinoamericanos	5.459
5	África (Magreb)	4.693
6	Resto África	1.367
7	Países de Asia	180
8	Otros (Oceanía, EE.UU...)	25
9	Apátridas	4
10	Sin cumplimentar	9.071
TOTALES		53.490

Fuente: SIUSS V5 Estadísticas Univariable. /Usuarios de intervenciones /Nacionalidad. Última actualización de la intervención. De 01/01/2013 a 31/12/2013

DISTRIBUCIÓN DE PERSONAS USUARIAS POR SECTOR DE REFERENCIA

Tres son los sectores que más destacan: familia (42%) Personas Mayores (15%) y personas inmigrantes (14%).

Destaca también el sector minorías étnicas, dado que la proporción de usuarios (3.944) respecto al peso de la población gitana con la población en general, es muy alta.

Tabla 9. Distribución de personas usuarias según sector de referencia 2013

Sector de Referencia	Usuarios	%TOTAL
familia	37.563	41,53
infancia	5.748	6,35
juventud	2.104	2,33
mujer	2.177	2,41
personas mayores	13.384	14,80
personas con discapacidades	3.546	3,92
reclusos y ex-reclusos	182	0,20
minorías étnicas	3.944	4,36
personas sin hogar	196	0,22
drogodependientes	573	0,63
refugiados y asilados	10	0,01
emigrantes retornados	550	0,61
colectivos situación de necesidad provocada por riesgos y catástrofes	14	0,02
personas con enfermedad mental	363	0,40
enfermos terminales	69	0,08
otros grupos en situación de necesidad	7.567	8,37
inmigrantes	12.465	13,78
TOTALES usuarios con repetición		90.455

Fuente: SIUSS V5 Estadísticas Univariable. /Usuarios de intervenciones / Sector de referencia. Última actualización de la intervención. De 01/01/2013 a 31/12/2013

LAS INTERVENCIONES

Se ha analizado el contenido de las intervenciones registradas a través de cuatro 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.

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.

DATOS GENERALES

En el año 2013 los SSB de Navarra han registrado un total de 57.980 intervenciones activas (con las que se han trabajado) que afectan a 53.511 usuarios de un total de 31.978 expedientes.

De todas las intervenciones, 13.538 se han iniciado en ese año, mientras que el resto fueron abiertas con anterioridad.

Es muy importante proceder a la actualización de las intervenciones, ya que nos permitirá conocer el volumen de intervenciones que tenemos abiertas en un periodo de tiempo y sobre la situación en la que queda el caso después de la última actualización de la intervención.

Recordar que una intervención puede estar abierta, cerrada o terminada. **Abierta**, cuando la intervención no ha finalizado. **Cerrada**, sin resolverse la situación, se cierra la intervención por determinadas circunstancias que así lo aconsejan. (Fallecimiento del usuario, cambio de domicilio a otro servicio social, o no se puede seguir trabajando por causas ajenas a la propia intervención). **Terminada**, cuando ha sido resuelta la situación por la que se abrió, o se ha producido una derivación a instituciones externas con el estado del recurso derivado.

En 2013, del total de intervenciones activas, siguen abiertas el 36%, se han cerrado el 3,7% y se han terminado o derivado, el 60.

Tabla 10. **Resumen de Gestión** última actualización año 2013

1. Total Expedientes	31.978
2. Total Usuarios (sin repetición)	53.511
3. Número de intervenciones iniciadas	42.664
4. Total Intervenciones	57.980
5. Intervenciones por Estado	
Abiertas	20.681
Cerradas	2.132
Terminadas	35.167
6. Intervenciones por número de usuarios	
Intervenciones Individuales	41.882
Intervenciones Múltiples	15.772
7. Número de Valoraciones del Periodo	67.823
8. Número de Demandas del Periodo	65.922
9. Número de Recursos Aplicados del Periodo	67.370
10. Número de expedientes con intervenciones actualizadas	31.978
11. Número de intervenciones actualizadas	57.980
12. Número de usuarios asociado a las intervenciones anteriores	90.457

Fuente: SIUSS V5 Estadísticas Generales /Resumen de gestión. Última actualización de la intervención. De 01/01/2013 a 31/12/2013

Tabla 11. **Resumen de Gestión** Apertura del Expediente (expedientes nuevos 2013)

1. Total Expedientes	9.442
2. Total Usuarios (sin repetición)	13.282
3. Número de intervenciones iniciadas	13.538
4. Total Intervenciones	16.722
5. Intervenciones por Estado	
Abiertas	7.246
Cerradas	473
Terminadas	8.994
6. Intervenciones por número de usuarios	
Intervenciones Individuales	12.806
Intervenciones Múltiples	3.713
7. Número de Valoraciones del Periodo	19.599
8. Número de Demandas del Periodo	18.861
9. Número de Recursos Aplicados del Periodo	19.258
10. Número de expedientes con intervenciones actualizadas	8.563
11. Número de intervenciones actualizadas	11.870
12. Número de usuarios asociado a las intervenciones anteriores	15.800

Fuente: SIUSS V5 Estadísticas Generales /Resumen de gestión. Apertura de Expediente. De 01/01/2013 a 31/12/2013

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.

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. Tres sectores: familia, Personas Mayores y personas inmigrantes concentran el 65% de la intervenciones.

Tabla 12. Intervenciones, por Sector de Referencia 2013

Sector de Referencia	Intervenciones	%TOTAL
familia	19.015	32,80
infancia	3.287	5,67
juventud	1.912	3,30
mujer	1.980	3,42
personas mayores	11.848	20,44
personas con discapacidades	3.314	5,72
reclusos y ex-reclusos	174	0,30
minorías étnicas	1.873	3,23
personas sin hogar	186	0,32
drogodependientes	560	0,97
refugiados y asilados	8	0,01
emigrantes retornados	425	0,73
colectivos situación de necesidad provocada por riegos y catástrofes	11	0,02
personas con enfermedad mental	345	0,60
enfermos terminales	44	0,08
otros grupos en situación de necesidad	5.649	9,74
inmigrantes	7.347	12,67
TOTALES	57.978	100,00

Fuente: SIUSS V5 Estadísticas Univariable./ Intervenciones./ Sector de referencia. Última actualización de la intervención. De 01/01/2013 a 31/12/2013

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).

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 13. Distribución general de las intervenciones por Grupos de Demanda. 2013

Grupos demanda	Intervenciones	%TOTAL
1 información, orientación, valoración y movilización de recursos	23.022	37,70
2 prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y de ayuda a domicilio	7.054	11,55
3 prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo	890	1,46
4 prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social	7.148	11,71
5 recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia	22.953	37,59
totales	61.067	100,00

Fuente: SIUSS V5 Estadísticas Univariable./ Intervenciones./ Intervenciones por demanda. Última actualización de la intervención. De 01/01/2013 a 31/12/2013

Podemos observar en esta tabla que el grupo 1 de Información, Orientación y movilización de recursos y el grupo 5 de Prestaciones Económicas y otras de cobertura de necesidades de subsistencia, suponen el 75% de las demandas.

El grupo 2 Prestaciones de Ayuda a Domicilio y otros apoyos a la unidad convivencial y el grupo 4 de Prestaciones y ayudas de prevención e inserción social, representan casi el 12 %. Cada uno.

El grupo, 3 Prestaciones y actuaciones y medidas de alojamiento alternativo, no suponen más del 2%.

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 2013. La información que se presenta, se hace teniendo en cuenta que hablamos de todos aquellos recursos que se han movilizado 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 14. Distribución general de grupos de recursos. 2013

Grupos Recursos	Intervenciones	%TOTAL
1 información, orientación, valoración y movilización de recursos	22.961	36,85
2 prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad convivencial y de ayuda a domicilio	7.383	11,85
3 prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo	900	1,44
4 prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social	8.085	12,98
5 recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia	22.979	36,88
totales	62.308	100,00

Fuente: SIUSS V5 Estadísticas Univariable./ Intervenciones./ Intervenciones por recurso aplicados. Última actualización de la intervención. De 01/01/2013 a 31/12/2013

En el grupo 1 se encuentra más del 36 % 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 12 % 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 1,44 %, 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 13 % 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 37 %, 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.

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 57.978 intervenciones con las que se ha trabajado en el 2013 correspondientes a 31.972 expedientes familiares.

Tabla 15. Tabla de Gestiones/Actividades 2012

Gestión/Actividad	Intervenciones	%TOTAL
entrevista	36.377	36,44
visita domiciliaria	4219	4,23
gestión telefónica	14.012	14,04
reuniones	3.139	3,14
documentación	17.692	17,72
informe social	6.799	6,81
actividad colectiva	1.129	1,13
gestión de recursos	8.108	8,12
nota informativa	5.482	5,49
hoja de notificación	1.688	1,69
informe de derivación	836	0,84
coordinación*	169	0,17
acompañamiento al usuario*	50	0,05
comunicación telemática*	126	0,13
TOTALES	99.826	100,00

Fuente: SIUSS V5 Estadísticas Univariante./ Intervenciones./ Intervenciones por gestiones y actividades. Última actualización de la intervención. De 01/01/2013 a 31/12/2013

*Pamplona no recoge datos sobre estos conceptos.

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 de Inserción) 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 de Inserción 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.

MEMORIA DE LA ACTIVIDAD COMUNITARIA 2013

INTRODUCCIÓN

El presente documento detalla la actividad comunitaria desarrollada por los Servicios Sociales de Base de Navarra a través de las memorias técnicas presentadas en el Departamento de Políticas Sociales.

El formato de las memorias técnicas, descriptivas en su mayoría, no permiten un tratamiento informático.

Las actividades y actuaciones descritas en las memorias remitidas por los SSB, se han “traducido” desmenuzando en partes, con la intención de contestar a los siguientes criterios: quién realiza la acción, desde qué programa, para qué objetivo dónde la ejecuta, cómo, con quién etc...

Ello ha supuesto en ocasiones interpretar, completar, aglutinar los datos, por parte de los técnicos responsables, bajo el establecimiento de criterios homogeneizantes, por lo que los datos que se ofrecen en la presente memoria, deben ser entendidos y tratados con precaución.

Los datos más relevantes presentados se han ajustado a variables tales como, la territorialidad de los Servicios Sociales, la implantación de los programas de los servicios sociales, de los sectores de población a los que se han dirigido las actividades, ámbitos de actuación, la temática de las actividades y los medios utilizados para la realización de las actividades.

DATOS RELACIONADOS CON LA ACTIVIDAD COMUNITARIA

Datos relacionados con la estructura territorial de los Servicios Sociales

Se han agrupado los datos en función del Decreto foral 33/2010, de 17 de mayo por el que se establece la zonificación de servicios sociales de la Comunidad Foral de Navarra.

Datos relacionados con las Zonas Básicas de Servicios Sociales

Como se describe en la tabla siguiente, el número de intervenciones realizadas y registradas por los 45 Servicios Sociales de Base es de 3.237 intervenciones, actuaciones o actividades.

Si establecemos la relación entre el número de actuaciones realizadas por el número de habitantes de una zona básica, se observa que hay zonas muy concretas en las que la actividad comunitaria es más intensa que en la media de los servicios.

Las zonas de menos de 5.000 habitantes, en general, marcan una intensidad muy superior a la media: Isaba, Salazar, Ayegui, Los Arcos, Ultzama, Leitza, Viana y Villatuerta.

Los servicios con una población entre los 5.000 y 10.000 habitantes, realizan actuaciones más o menos dentro de la media, pero es notable la actividad en Olite y Sangüesa.

Las zonas de más de 10.000 habitantes, tienen un rendimiento menor de la media, salvo Villava, Valtierra, Tafalla y San Adrián.

SSB	Nº habitantes	Nº de actuaciones comunitarias	Porcentaje de actuaciones en relación al nº habitantes
Isaba / Izaba	1.497	57	3,81
Salazar / Zaraitzu	1.735	36	2,07
Ayegui	2.133	61	2,86
Auritz / Burguete	2.416	22	0,91
Los Arcos	2.439	54	2,21
Ultzama	3.769	146	3,87
Leitza	4.043	65	1,61
Ancín Amezcoa	4.425	30	0,68
Aoiz / Agoitz	4.566	21	0,46
Viana	4.621	127	2,75
Carcastillo	4.845	23	0,47
Villatuerta	5.021	81	1,61
Allo	5.396	24	0,44
Doneztebe / Santesteban	5.402	10	0,19
Artajona	5.466	48	0,88
Etxarri - Aranatz	6.697	41	0,61
Orkoién	7.459	44	0,59
Puente la Reina / Gares	7.865	48	0,61
Irurtzun	8.210	45	0,55
Elizondo	8.574	39	0,45
Aranguren	8.579	38	0,44
Lesaka	8.703	48	0,55
Olite / Erriberri	8.867	124	1,40
Huarte / Uharte	9.209	23	0,25
Altsasu / Alsasua	9.710	78	0,80
Cintruenigo	9.899	58	0,59
Sangüesa / Zangoza	10.274	103	1,00
Lodosa	11.249	26	0,23
Cascante	11.819	27	0,23
Corella	12.061	37	0,31

Villava / Atarrabia	12.369	85	0,69
Valtierra	13.243	112	0,85
Tafalla	13.290	81	0,61
Peralta / Azkoien	13.783	54	0,39
San Adrián	14.045	89	0,63
Buñuel	14.331	64	0,45
Estella / Lizarra	14.469	45	0,31
Noain	15.394	47	0,31
Cizur / Zizur	17.902	57	0,32
Burlada / Burlata	18.248	90	0,49
Egüés- Eguesibar	18.414	45	0,24
Barañain	21.120	81	0,38
Berriozar	28.596	108	0,38
Tudela	35.369	120	0,34
Pamplona / Iruña	196.955	575	0,29
Total general	644.477	3237	0,50

Fuente: memorias técnicas de los SSB

Datos relacionados con los Áreas de Servicios Sociales

Si tenemos en cuenta las actuaciones por áreas de servicios sociales, Pamplona y Comarca, realizan el 41% de las actuaciones. El resto de las áreas se encuentran en una horquilla entre el 8 y el 13% cada una de ellas.

Áreas de Servicios Sociales	Total de actuaciones comunitarias	porcentaje
Estella	585	18,07
Noreste	239	7,39
Noroeste	326	10,07
Pamplona y Comarca de Pamplona	1339	41,37
Tafalla	330	10,19
Tudela	418	12,91
Total	3237	100,00

Por Áreas de Servicios Sociales, el 41,37 % del total de actividades se han realizado en el área de Pamplona y Comarca. Le sigue Estella, con un 18%. Tafalla, Tudela y Noroeste, similares porcentajes alrededor del 10% y el Área Noreste que ha realizado el 7,39 %.

Datos relacionados con los Programas de Servicios Sociales

Se han agrupado los datos según establece la Ley Foral 15/2006, de 14 de diciembre de Servicios Sociales y desarrollados en el Decreto Foral 32/2013, de 22 de mayo, por el

que 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

Por programas, de las 3237 actividades realizadas, el 33,21 % se han efectuado desde el Programa de Acogida, el 32,22 % desde el Programa de Infancia, el 17,33 % en el Programa de Autonomía y el 17,24 % en el Programa de Incorporación Social.

Programas	Total de actuaciones comunitarias	porcentaje
Acogida	1075	33,21
Infancia	1043	32,22
Autonomía	561	17,33
Incorporación Social	558	17,24
Total general	3237	100,00

Dos de cada tres actuaciones, se ejecutan desde los programas de Acogida y de Infancia y familia.

Datos relacionados con las actividades

Datos relacionados con el sector de población al que van dirigidas las actividades

La mitad de las intervenciones comunitarias se han dirigido hacia la población en general.

Un 30%, dirigido a los padres y madres, a la Infancia y juventud.

El 20% se reparten entre el resto de los sectores, destacando Personas Mayores con un 12%.

Sector de población	Total de actuaciones comunitarias	porcentaje
Discapacidad	21	0,65
Infancia	479	14,80
Inmigración	41	1,27
Juventud	358	11,06
Minorías étnicas	43	1,33
Mujer	133	4,11
Padres/ madres	190	5,87
Personas Mayores	374	11,55
Población general	1598	49,36
Total general	3237	100,00

Datos relacionados por ámbito de actuación

Por ámbitos de actuación, los diferentes apoyos y la coordinación congregan el 50% de las intervenciones. La difusión e información, el 18% y la detección de necesidades el 9%.

Ámbitos de actuación	Total de actuaciones comunitarias	porcentaje
Apoyo actividades	335	10,35
Apoyo Social	483	14,93
Apoyo técnico/asesoramiento	568	17,54
Cooperación	10	0,31
Coordinación	423	13,07
Creación	3	0,09
Detección	296	9,14
Difusión	379	11,71
Formación	64	1,98
Gestión/tramitación	71	2,19
Información	213	6,58
Mediación	1	0,03
Prevención	79	2,44
Seguimiento	53	1,64
Sensibilización	186	5,75
Trabajo en red	61	1,88
No procede	12	0,37
Total general	3237	100,00

Datos relacionados con el contenido de la temática de las actuaciones

El análisis, información, difusión y creación de prestaciones y recursos así como la cobertura de necesidades, cubren el 50% de las intervenciones y actuaciones.

Temática de la Actuación	Total de actuaciones comunitarias	porcentaje
Absentismo escolar	11	0,34
Alfabetización- castellano	22	0,68
Apoyo extraescolar	52	1,61
Cobertura de necesidades	535	16,53
Conciliación	4	0,12
Empleabilidad	130	4,01
Exclusión social	10	0,31
Habilidades sociales	203	6,27
Hábitos saludables	413	12,76
Igualdad oportunidades	90	2,78
Intercultural	70	2,16

Intergeneracional	32	0,99
Interprofesional	215	6,64
Intersectorial	89	2,75
Nuevas tecnologías	16	0,49
Prestaciones y recursos	980	30,29
Profesional	1	0,03
Sexualidad	27	0,83
T. Libre/ lúdico	290	8,96
Violencia	46	1,42
En blanco	1	0,03
Total general	3237	100,00

Datos relacionados con los medios y herramientas utilizadas para la realización de las actividades

Las reuniones con los diferentes agentes comunitarios, representan el 45% de las actividades realizadas. La participación de los ciudadanos se centra en Talleres, Charlas y Campañas de sensibilización, con un 20%.

Medios/herramientas utilizadas	Total de actuaciones comunitarias	porcentaje
Actividad de ocio/lúdica	326	10,08
Ayudas/convocatoria/locales	28	0,86
Boletín municipal	55	1,70
Buzoneo	8	0,25
Campañas	219	6,77
Carteles	41	1,27
Charla/ sesión/ conferencia	222	6,86
Cine forum	38	1,17
Clase	21	0,65
Colonia/campamento urbana	9	0,28
Concurso	15	0,46
Correo electrónico	3	0,09
Cursos	116	3,58
Díptico/tríptico	43	1,33
Encuentro	17	0,53
Encuesta/estudio	38	1,17
Excursión	8	0,25
Exposición	12	0,37
Festival	9	0,28
Guía de recursos	14	0,43
Jornada / Día	33	1,02
Periódico/ revista	57	1,76
Radio /televisión	39	1,20
Redes Sociales Internet	76	2,35
Reunión	1448	44,74

Semana	4	0,12
Servicio de Jubiloteka	1	0,03
Servicio de Podología	5	0,15
Servicio de Préstamo Ortoprotésico	1	0,03
Tablón de anuncios	22	0,68
Taller	226	6,98
Teatro/ Cuentacuentos	22	0,68
No procede	13	0,40
Web municipal	48	1,48
Total	3237	100,00

Datos relacionados con las áreas y los programas

Los datos de la distribución por Áreas de Servicios Sociales en los programas es la siguiente:

Áreas de Servicios Sociales	Programas				
	Acogida	Autonomía	Incorporación Social	Infancia	Total
Estella	180	44	67	294	585
Noreste	120	33	22	64	239
Noroeste	60	38	106	122	326
Pamplona y Comarca	472	281	202	384	1339
Tafalla	150	27	32	121	330
Tudela	93	138	129	58	418
Total	1075	561	558	1043	3237

Datos relacionados con las áreas y los sectores

Los datos de la distribución por sectores de población y las áreas de Servicios Sociales se detallan en el cuadro siguiente:

Sectores	Áreas de Servicios Sociales						
	Pamplona y Comarca	Estella	Tudela	Tafalla	Noroeste	Noreste	Total
Discapacidad	9	6	1	0	5	0	21
Infancia	164	133	37	59	50	36	479
Inmigración	2	6	10	9	14	0	41
juventud	172	80	29	40	28	9	358
Minorías étnicas	7	2	6	6	10	12	43
Mujer	57	10	36	13	12	5	133
Padres/ madres	55	49	13	28	29	16	190
Personas Mayores	105	42	103	47	31	46	374
Población general	768	257	183	128	147	115	1598
Total	1339	585	418	330	326	239	3237

MEMORIA DEL PROGRAMA DEL SERVICIO DE ATENCIÓN A DOMICILIO 2013

INTRODUCCIÓN

El servicio de atención 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, 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 ayuda domiciliaria municipal.

FUENTES DE DATOS DE MEMORIA DEL PROGRAMA SAD

Para la elaboración de esta Memoria se ha utilizado como fuente de datos las Memorias técnicas del SAD 2013 de los 45 Servicios Sociales de Base. Las tablas y gráficos contenidos en este documento son de elaboración propia.

PERSONAS USUARIAS DE LOS SERVICIOS DE AYUDA A DOMICILIO

POBLACIÓN ATENDIDA Y DISTRIBUCIÓN GEOGRAFICA

Durante el año 2013 los Servicios Sociales de Base, a través del Servicio de Ayuda a Domicilio (SAD) municipal, atendieron a un total de 4.286 personas en 3.608 domicilios.

El SAD municipal atiende al 0,67 % de la población total de la comunidad. Las zonas básicas con mayor cobertura son Auritz-Burguete, Isaba y Salazar, que coinciden con zonas de especial actuación (menos de 5.000 habitantes) y que tienen un índice de población mayor de 65 años de más del 29%.

En contraposición se encuentra Aranguren y Egüés, que coinciden con las zonas de menor porcentaje de población mayor de 65 años.

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

Servicio Social de Base	Población (01/01/2013)	Total usuarios/as	Total Domicilios	% usuarios según su población
Allo	5396	83	56	1,54%
Altsasu	9710	45	45	0,46%
Ancin	4425	49	49	1,11%
Aoiz	4566	37	33	0,81%
Aranguren	8579	13	11	0,15%
Artajona	5466	34	23	0,62%
Auritz-Burguete	2416	53	37	2,19%
Ayegui	2133	23	16	1,08%
Barañain	21120	55	54	0,26%
Berriozar	28596	93	69	0,33%
Buñuel	14331	89	98	0,62%
Burlada	18248	58	54	0,32%
Carcastillo	4845	31	27	0,64%
Cascante	11819	40	34	0,34%
Cintruénigo	9899	77	65	0,78%
Cizur	17902	45	42	0,25%
Corella	12061	126	104	1,04%
Doneztebe	5402	42	40	0,78%
Egüés	18414	23	19	0,12%
Elizondo	8574	32	31	0,37%
Estella	14469	60	56	0,41%
Etxarri-Aranatz	6697	28	27	0,42%
Huarte	9209	33	30	0,36%
Irurtzun	8210	50	44	0,61%
Isaba	1497	32	30	2,14%
Leitza	4043	40	35	0,99%
Lesaka	8703	40	37	0,46%
Lodosa	11249	179	133	1,59%
Los Arcos	2439	45	0	1,85%
Noain	15394	53	40	0,34%
Olite	8867	72	52	0,81%
Orkoien	7459	21	16	0,28%
Pamplona	196955	1217	1503	0,84%
Peralta	13783	76	56	0,55%

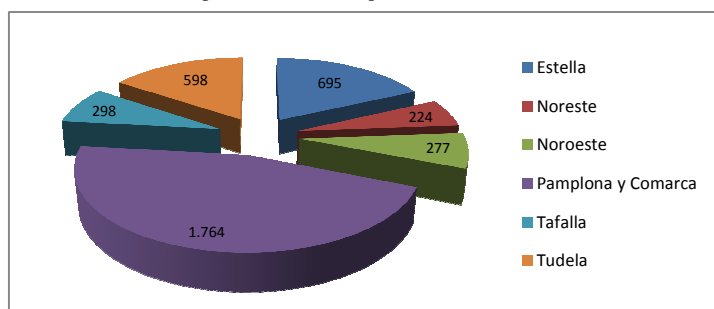
Puente la Reina	7865	56	37	0,71%
Salazar	1735	35	23	2,02%
San Adrián	14045	76	63	0,54%
Sangüesa	10274	67	53	0,65%
Tafalla	13290	85	67	0,64%
Tudela	35369	136	108	0,38%
Ultzama	3769	62	35	1,64%
Valtierra	13243	130	96	0,98%
Viana	4621	69	51	1,49%
Villatuerta	5021	55	40	1,10%
Villava	12369	91	69	0,74%
TOTAL	644.477	3856	3.608	0,67%

En cuanto a la distribución geográfica de personas atendidas por Áreas de Servicios Sociales, el Área de Pamplona y Comarca presenta la mayor concentración, con un 51,19% del total, pero esto se relaciona directamente con la mayor concentración de la población navarra en estas zonas.

Tabla 2. Distribución de personas atendidas por Áreas

Áreas	Población	Total Usuarios/as 2013	% Usuarios/as
Estella	71.663	695	18,02%
Noreste	20.488	224	5,81%
Noroeste	51.339	277	7,18%
Pamplona y Comarca	358.014	1.764	45,75%
Tafalla	46.251	298	7,73%
Tudela	96.722	598	15,51%
	644.477	3.856	

Gráfico 1: Distribución personas atendidas por Áreas.



Evolución de la población atendida

En referencia al año anterior la población atendida desde los servicios de ayuda a domicilio municipales ha sufrido un descenso del 15,78%.

En la tabla 3 podemos comprobar como, a excepción del área Noreste, todas las áreas sufren un descenso más o menos acusado del número de personas atendidas. El área de Pamplona y Comarca es la que acumula una mayor diferencia porcentual, alcanzando el 21,16%.

Tabla 3. Evolución usuarios/as por Áreas de Servicios Sociales

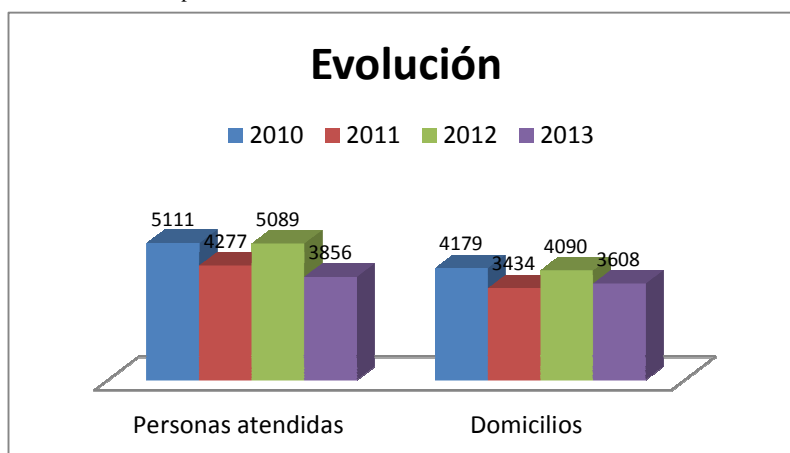
Áreas	Personas atendidas 2012	Personas atendidas 2013	Diferencia porcentual 2012-2013
Estella	795	695	-12,58
Noreste	222	224	0,90
Noroeste	310	277	-10,65
Pamplona y Comarca	2.783	1.764	-36,62
Tafalla	324	298	-8,02
Tudela	655	598	-8,70
	5.089	3.856	-24,23

Si analizamos la evolución de los/as usuarios/as y domicilios atendidos en los últimos cuatro años observamos que no se produce una pérdida constante sino que el número de personas y domicilios fluctúa a lo largo de los años, esto pudiera estar relacionado con los cambios normativos en materia de dependencia.

Tabla 4. Evolución personas/domicilios atendidos 2010-2013

	2010	2011	2012	2013
Personas atendidas	5111	4277	5089	3856
Domicilios	4179	3434	4090	3608

Gráfico 2. Evolución personas/domicilios atendidos 2010-2013



Lista de espera

A fecha 31 de diciembre de 2013, veinte Servicios Sociales de Base tienen lista de espera, esto supone un 44,45 % de los SAD municipales.

Tabla 5.SSB según lista de espera

Servicios Sociales de Base	Nº	%
Con lista de espera	20	44,45%
Sin lista de espera	25	55,55%
	45	100,00%

El número de personas pendientes de atención desde el servicio de ayuda a domicilio asciende a 109 que se distribuyen en 89 domicilios. La distribución geográfica de los usuarios/as en lista de espera es la siguiente:

Tabla 6. Distribución geográfica de usuarios/as lista de espera

Áreas Servicios Sociales	Personas en lista de espera	Nº Domicilios
Estella	29	22
Noreste	7	6
Noroeste	25	18
Pamplona y Comarca	35	33
Tafalla	10	7
Tudela	3	3
Total general	109	89

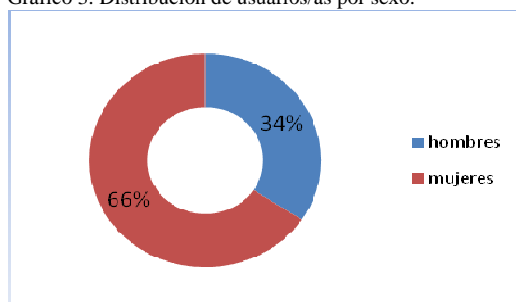
CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS USUARIAS

Se puede determinar, tal como iremos desgranando más adelante, que el perfil de usuaria del SAD es mujer no dependiente mayor de 80 años.

Distribución personas usuarias por Edad y Sexo

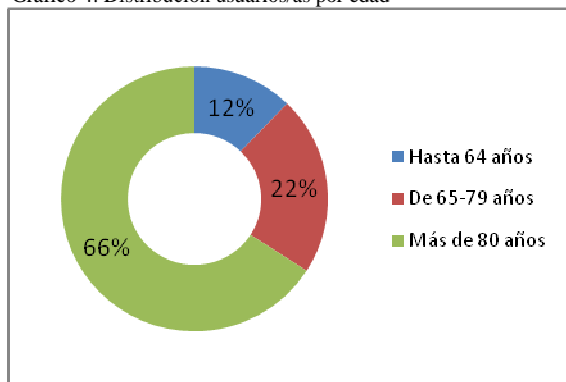
Como se aprecia en el siguiente gráfico, el 65,65% de las personas atendidas son mujeres, frente al 34,35% de hombres.

Gráfico 3. Distribución de usuarios/as por sexo.



Por otro lado el grupo mayoritario según edad se concentra en la población mayor de 65 años, llegando a alcanzar el 88% de las personas atendidas por el SAD.

Gráfico 4. Distribución usuarios/as por edad



Pero si nos centramos en el grupo de personas mayores de 65 años, observamos que las mujeres mayores de 80 son las que se benefician en mayor medida de este servicio.

Tabla 7. Distribución usuarios/as por edad

	65-79 años	> 80 años	TOTAL	% sobre total >65 años
Mujeres	485	1717	2202	65,07%
Hombres	357	825	1182	34,93%
Total	842	2542	3384	100,00%

Distribución personas usuarias según situación de 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 se clasifican en atención a la modificación normativa especificada en el párrafo anterior. Es necesario concretar que en la categoría de personas no dependientes se incluyen las personas que no han solicitado ninguna valoración de dependencia, así como las que han solicitado una valoración de dependencia y están en proceso de valoración o que su solicitud ha sido resuelta como persona no dependiente.

Tabla 8. Distribución usuarios/as y horas por dependencia

	Total usuarios/as	% sobre total usuarios/as
No Dependiente	2.542	65,92%
Dependiente	1.314	34,08%
	3.856	100,00%

El número de personas en situación de dependencia atendidas por los servicios municipales es casi la mitad que el número de personas no dependientes.

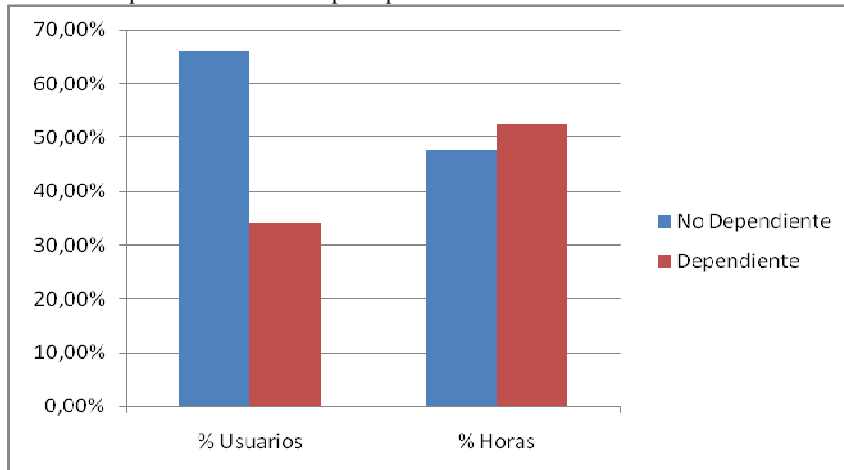
En la tabla 9 podemos ver la distribución de usuarios/as por tipo de dependencia. Nos encontramos que, de las personas en situación de dependencia, las que tienen reconocida dependencia Severa son el grupo mayoritario, seguido de cerca por el grupo de dependencia Moderada. El grupo con menor representatividad es el de personas en situación de Gran Dependencia.

Tabla 9. Distribución usuarios/as y horas por dependencia

	Usuarios/as	% Usuarios	Horas	% Horas
Dependencia Moderada	499	12,94%	76.833,50	17,20%
Dependencia Severa	510	13,23%	86.092,26	19,27%
Gran Dependencia	305	7,91%	71.140,53	15,93%
No Dependiente	2.542	65,92%	212.586,78	47,60%

Sin embargo, si relacionamos la situación de dependencia con las horas globales de atención observamos que, aún siendo inferior el número de usuarios/as dependientes el total de horas de atención recibidas es superior a las horas recibidas por las personas sin dependencia.

Tabla 10: comparativa usuarios/horas por dependencia



LA ATENCIÓN DIRECTA A LAS PERSONAS ATENDIDAS. ANÁLISIS

En este apartado tratamos de analizar la atención directa del Servicio de Ayuda a Domicilio, pero ¿que entendemos por atención directa?

La atención directa se refiere a la atención prestada a las personas, en su domicilio, por los/as trabajadores/as familiares y se mide en horas. Esta atención se clasifica según el tipo de prestaciones, en atención de apoyo en la realización de las actividades domésticas, de apoyo personal, de apoyo educativo, psicosocial y socio comunitario y/o de acompañamiento.

DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DE LA ATENCIÓN DIRECTA

Tabla 11. Distribución de horas atención directa por SSB y año.

Servicio Social de Base	Horas Atención Directa 2013	% en referencia al total horas
Allo	6.083,75	1,36%
Altsasu	4.527,00	1,01%
Ancin	7.146,00	1,60%
Aoiz	3.508,90	0,79%
Aranguren	3.315,00	0,74%
Artajona	2.398,00	0,54%
Auritz-Burguete	5.706,00	1,28%
Ayegui	3.659,95	0,82%
Barañain	6.038,45	1,35%
Berriozar	10.814,00	2,42%
Buñuel	7.397,00	1,66%
Burlada	6.933,59	1,55%
Carcastillo	2.951,00	0,66%
Cascante	4.727,00	1,06%
Cintruénigo	6.907,00	1,55%
Cizur	6.720,00	1,50%
Corella	13.071,50	2,93%
Doneztebe	5.925,66	1,33%
Egüés	4.959,53	1,11%
Elizondo	5.071,90	1,14%
Estella	4.080,27	0,91%
Etxarri-Aranatz	3.075,00	0,69%
Huarte	3.854,00	0,86%
Irurtzun	5.228,00	1,17%
Isaba	5.403,82	1,21%
Leitza	6.215,29	1,39%
Lesaka	9.252,25	2,07%
Lodosa	12.483,83	2,79%

Los Arcos	4.491,00	1,01%
Noain	4.934,66	1,10%
Olite	4.356,75	0,98%
Orkoien	2.778,00	0,62%
Pamplona	180.116,77	40,33%
Peralta	8.269,85	1,85%
Puente la Reina	6.255,00	1,40%
Salazar	3.527,91	0,79%
San Adrián	6.315,00	1,41%
Sangüesa	5.943,00	1,33%
Tafalla	7.486,94	1,68%
Tudela	10.340,00	2,31%
Ultzama	5.804,00	1,30%
Valtierra	8.912,00	2,00%
Viana	6.734,50	1,51%
Villatuerta	4.309,00	0,96%
Villava	8.625,00	1,93%
Totales	446.653,07	

Si hacemos una comparativa de la atención directa en los dos últimos ejercicios, podemos comprobar que veinte entidades sufren un descenso en las horas de atención entre los ejercicios 2012 y 2013, lo que se relaciona directamente con el descenso en el número de usuarios/as del último año.

Las entidades con mayor descenso de horas han sido Sangüesa (18,71%), Orkoien (16,35%) y Tudela (15,93%), mientras que los servicios con mayor incremento Aoz (21,76%), Carcastillo (30,86%) y Huarte (33,96%).

En general, en 2013 se ha atendido 4.864,72 horas menos, lo que supone una diferencia porcentual respecto al año 2012 del -1,08%.

Tabla 12. Comparativa de horas atención directa por SSB 2013-2012

Servicio Social de Base	Horas Atención Directa 2012	Horas Atención Directa 2013	Diferencia 2012-2013	Diferencia porcentual 2012-2013
Allo	6.069,50	6.083,75	14,25	0,23
Altsasu	4.721,25	4.527,00	-194,25	-4,11
Ancin	7.056,50	7.146,00	89,50	1,27
Aoiz	2.881,91	3.508,90	626,99	21,76
Aranguren	3.360,00	3.315,00	-45,00	-1,34
Artajona	2.747,00	2.398,00	-349,00	-12,70
Auritz-Burguete	5.792,00	5.706,00	-86,00	-1,48
Ayegui	3.607,07	3.659,95	52,88	1,47
Barañain	6.430,50	6.038,45	-392,05	-6,10
Berriozar	11.665,00	10.814,00	-851,00	-7,30
Buñuel	7.397,00	7.397,00	0,00	0,00
Burlada	6.814,50	6.933,59	119,09	1,75
Carcastillo	2.255,00	2.951,00	696,00	30,86
Cascante	5.300,00	4.727,00	-573,00	-10,81

Cintruénigo	7.579,00	6.907,00	-672,00	-8,87
Cizur	6.692,00	6.720,00	28,00	0,42
Corella	12.121,25	13.071,50	950,25	7,84
Doneztebe	6.096,13	5.925,66	-170,47	-2,80
Egüés	5.028,00	4.959,53	-68,47	-1,36
Elizondo	4.811,55	5.071,90	260,35	5,41
Estella	4.096,41	4.080,27	-16,14	-0,39
Etxarri-Aranatz	3.077,00	3.075,00	-2,00	-0,06
Huarte	2.877,00	3.854,00	977,00	33,96
Irurtzun	5.193,64	5.228,00	34,36	0,66
Isaba	5.251,07	5.403,82	152,75	2,91
Leitza	5.975,22	6.215,29	240,07	4,02
Lesaka	8.765,86	9.252,25	486,39	5,55
Lodosa	12.432,90	12.483,83	50,93	0,41
Los Arcos	4.164,50	4.491,00	326,50	7,84
Noain	4.305,05	4.934,66	629,61	14,62
Olite	4.315,31	4.356,75	41,44	0,96
Orkoien	3.321,00	2.778,00	-543,00	-16,35
Pamplona	184.222,86	180.116,77	-4.106,09	-2,23
Peralta	8.268,00	8.269,85	1,85	0,02
Puente la Reina	5.895,00	6.255,00	360,00	6,11
Salazar	3.694,59	3.527,91	-166,68	-4,51
San Adrián	5.940,00	6.315,00	375,00	6,31
Sangüesa	7.311,00	5.943,00	-1.368,00	-18,71
Tafalla	7.947,92	7.486,94	-460,98	-5,80
Tudela	12.300,00	10.340,00	-1.960,00	-15,93
Ultzama	5.845,00	5.804,00	-41,00	-0,70
Valtierra	8.208,10	8.912,00	703,90	8,58
Viana	7.060,20	6.734,50	-325,70	-4,61
Villatuerta	4.100,00	4.309,00	209,00	5,10
Villava	8.525,00	8.625,00	100,00	1,17
Totales	451.517,79	446.653,07	-4.864,72	-1,08

Si llevamos a cabo esta comparativa por áreas, el resultado es el siguiente. La zona Noreste es la que mayor pérdida acusa, seguida por el área de Tudela.

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

Áreas	Horas Atención Directa 2012	Horas Atención Directa 2013	Diferencia 2012-2013	Diferencia porcentual 2012-2013
Pamplona y Comarca	249.085,91	244.893,00	-4.192,91	-1,68
Estella	60.422,08	61.558,30	1.136,22	1,88
Noreste	24.930,57	24.089,63	-840,94	-3,37
Noroeste	38.640,65	39.295,10	654,45	1,69
Tafalla	25.533,23	25.462,54	-70,69	-0,28
Tudela	52.905,35	51.354,50	-1.550,85	-2,93

FRECUENCIA E INTENSIDAD MEDIA DE LA ATENCIÓN DIRECTA

Se considera 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 siguiente tabla, más 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 39,18% reciben atención a diario y precisamente estas últimas acumulan más de la mitad del total de las horas prestadas.

Tabla 14. Distribución de horas y usuarios/as según frecuencia de atención

Frecuencia	Total usuarios/as	% del total usuarios/as	Total Domicilios	% del Total Domicilios	Nº Horas anuales	% de Nº Horas anuales
Atención Diaria	1.680	39,18%	1.426	40,07%	278.037,60	63,26%
Atención Semanal	2.252	52,52%	1.806	50,74%	158.970,52	36,17%
Atención Quincenal	38	0,89%	35	0,98%	1.237,75	0,28%
Atención Mensual	8	0,19%	5	0,14%	132,50	0,03%
Atención Puntual	310	7,23%	287	8,06%	1.128,70	0,26%

Se entiende por intensidad, el número de horas de atención que recibe una persona. La intensidad media en la comunidad, entendida como el promedio de horas mensuales de atención dispensadas por usuario, se sitúa en **9,47** horas. En la tabla se destaca en azul los servicios cuya intensidad está por encima de la media y en verde los que se encuentran por debajo.

Tabla 15. Intensidad horaria por ssb.

Servicios Sociales de Base	Promedio horas/mes/usuario
Allo	6,11
Altsasu	8,38
Ancin	12,15
Aoiz	7,9
Aranguren	21,25
Artajona	5,88
Auritz-Burguete	8,97
Ayegui	13,26
Barañain	9,15
Berriozar	9,69
Buñuel	6,93
Burlada	9,96
Carcastillo	7,93
Cascante	9,85
Cintruénigo	7,48
Cizur	12,44
Corella	8,65

Doneztebe	11,76
Egüés	17,97
Elizondo	13,21
Estella	5,67
Etxarri-Aranatz	9,15
Huarte	9,73
Irurtzun	8,71
Isaba	14,07
Leitza	12,95
Lesaka	19,28
Lodosa	5,81
Los Arcos	8,32
Noain	7,76
Olite	5,04
Orkoien	11,02
Pamplona	9,11
Peralta	9,07
Puente la Reina	9,31
Salazar	8,4
San Adrián	6,92
Sangüesa	7,39
Tafalla	7,34
Tudela	6,34
Ultzama	7,8
Valtierra	5,71
Viana	8,13
Villatuerta	6,53
Villava	7,9

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 puestos de trabajo a jornada completa del trabajo social y trabajo familiar destinada al programa, diferenciando entre contratación directa o indirecta.

Se entiende por gestión directa cuando la prestación del servicio se lleva a cabo por la propia administración pública, mientras que gestión indirecta cuando la prestación del servicio se lleva a cabo por una entidad privada.

No se analiza la figura administrativa por ser transversal a los cuatro programas de atención primaria.

El número de profesionales adscritos a este programa es mayor que el número de jornadas y esto obedece a razones diferentes según el perfil profesional.

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. Para el cómputo se ha considerado el tiempo de dedicación según la imputación hecha por los propios Servicios Sociales de Base.

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

Tabla 16. Jornadas y horas por perfil profesional y tipo de gestión

Columna1	Jornadas Contratación	Jornadas Contratación	Horas Contratación	Horas Contratación	Total Horas SAD 2013
	Directa	Indirecta	Directa	Indirecta	
TRABAJADOR/A FAMILIAR	214,117	127,58	332.112,48	242.786,23	576.439,64
TRABAJADOR/A SOCIAL	46,15	0	65.846,20	0,00	65.846,20
Total	260,267	127,58	397.958,68	242.786,23	642.285,84

En atención a estos datos, **la ratio de atención por profesional a jornada completa se sitúa en 15,46 usuarios/as por trabajador/a familiar y de 117,66 usuarios/as por trabajador/a social.**

Las entidades prestatarias del servicio de ayuda a domicilio por contratación indirecta son las siguientes:

Servicio Social de Base	Empresa	Tipo Entidad Prestataria
Barañáin	TRANSFORMA (FUNDACION GAZTELAN)	Sin ánimo de lucro
Burlada	TRANSFORMA (FUNDACION GAZTELAN)	Sin ánimo de lucro
Noain	AZVASE S. L.	Con ánimo de lucro
Pamplona	AZVASE S. L.	Con ánimo de lucro
	SARQUAVITAE	Con ánimo de lucro
	ASIMEC, empresa pública	Con ánimo de lucro

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.

Habrà 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 siguiente tabla se procede a analizar, cómo se distribuye la actividad de los/las trabajadores/as familiares en función del número de horas de dedicación.

Tabla 17. Distribución porcentual de la actividad de las TTF en función de horas de dedicación

Servicio Social	Atención Directa	Coordinación-Organización Interna	Desplazamiento	Formación	Otros	Otros (Almuerzos, permisos...)
Allo	83,99%	4,25%	10,31%	1,45%	0,00%	0,00%
Altsasu	70,96%	12,65%	10,97%	0,41%	0,00%	5,02%
Ancin	86,04%	2,28%	8,84%	1,36%	1,48%	0,00%
Aoiz	72,44%	9,41%	18,15%	0,00%	0,00%	0,00%
Aranguren	83,29%	1,51%	11,31%	0,00%	3,89%	0,00%
Artajona	73,03%	6,56%	20,41%	0,00%	0,00%	0,00%
Auritz-Burguete	79,65%	1,56%	12,07%	0,00%	6,73%	0,00%
Ayegui	76,63%	9,67%	7,11%	0,54%	6,05%	0,00%
Barañain	87,22%	0,52%	11,53%	0,72%	0,00%	0,00%
Berriozar	75,47%	11,82%	12,36%	0,35%	0,00%	0,00%
Buñuel	91,48%	3,54%	3,75%	0,00%	1,24%	0,00%
Burlada	64,68%	13,72%	12,94%	1,50%	7,16%	0,00%
Carcastillo	91,53%	1,61%	6,85%	0,00%	0,00%	0,00%
Cascante	61,86%	12,95%	19,47%	1,83%	3,89%	0,00%
Cintruénigo	97,50%	1,36%	0,00%	0,00%	1,15%	0,00%
Cizur	70,95%	7,27%	13,63%	1,77%	6,37%	0,00%
Corella	86,78%	3,57%	9,29%	0,36%	0,00%	0,00%
Doneztebe	74,89%	4,11%	21,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Egüés	62,55%	8,81%	20,10%	3,77%	4,77%	0,00%
Elizondo	76,02%	1,50%	22,48%	0,00%	0,00%	0,00%
Estella	58,44%	17,72%	15,66%	0,00%	8,18%	0,00%
Etxarri-Aranatz	96,58%	1,38%	2,04%	0,00%	0,00%	0,00%
Huarte	65,78%	11,09%	15,36%	0,85%	6,91%	0,00%

Irurtzun	82,10%	3,36%	14,54%	0,00%	0,00%	0,00%
Isaba	82,19%	5,76%	12,06%	0,00%	0,00%	0,00%
Leitza	75,90%	4,30%	15,89%	0,00%	3,91%	0,00%
Lesaka	84,78%	1,60%	10,16%	0,46%	3,00%	0,00%
Lodosa	78,42%	7,98%	3,91%	0,76%	8,93%	0,00%
Los Arcos	70,52%	6,60%	11,82%	0,00%	11,06%	0,00%
Noain	77,49%	0,63%	19,84%	0,63%	1,41%	0,00%
Olite	91,22%	5,03%	3,75%	0,00%	0,00%	0,00%
Orkoien	69,80%	4,52%	20,40%	0,00%	5,28%	0,00%
Pamplona	77,02%	4,73%	12,84%	1,98%	3,43%	0,00%
Peralta	79,18%	3,52%	2,07%	0,00%	15,23%	0,00%
Puente la Reina	79,35%	2,28%	14,37%	4,00%	0,00%	0,00%
Salazar	84,19%	5,62%	9,00%	0,00%	1,18%	0,00%
San Adrián	70,39%	7,56%	18,64%	0,00%	3,42%	0,00%
Sangüesa	74,66%	5,99%	19,35%	0,00%	0,00%	0,00%
Tafalla	82,80%	3,18%	8,78%	0,00%	5,24%	0,00%
Tudela	60,20%	15,14%	16,45%	1,36%	6,85%	0,00%
Ultzama	79,86%	3,99%	12,37%	0,28%	3,51%	0,00%
Valtierra	83,51%	4,62%	9,11%	1,35%	1,41%	0,00%
Viana	84,71%	5,13%	8,68%	0,00%	1,48%	0,00%
Villatuerta	86,67%	3,02%	10,31%	0,00%	0,00%	0,00%
Villava	90,30%	3,35%	5,83%	0,52%	0,00%	0,00%

Como se puede observar, si comparamos la actividad por servicios, existen diferencias en su distribución, determinadas por la idiosincrasia de cada servicio y zona básica.

El tiempo medio dedicado a la atención directa se establece en 78,51%, mientras que el tiempo medio de desplazamientos asciende a 12,13%.

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.

Si analizamos la actividad de todos los servicios sociales en su totalidad, la actividad de los/as trabajadores/as familiares se distribuye del siguiente modo:

Tabla 18. Distribución del total horas de TFFF según actividad

Columna1	Horas	% sobre el total de horas
Atención Directa	446.653,07	77,48%
Coordinación-Organización Interna	32.322,78	5,61%
Desplazamientos	70.838,80	12,29%
Formación	6.845,97	1,19%
Otros	19.459,02	3,38%
Otros (Almuerzos, permisos...)	320,00	0,06%
Total	576.439,64	100,00%

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.

Tabla 19. Normativa Reguladora SAD 2013

Servicios Sociales de Base	REGULACIÓN NORMATIVA
Allo	BON 35 de 21 de febrero de 2011
Altsasu	1999
Ancin	BON 110 DEL LUNES 7 DE SEPTIEMBRE DE 2009
Aoiz	Nº 101. 17 agosto 2009
Aranguren	BON número 18 de 17 de Febrero de 2011
Artajona	BON Nº 30, 13/02/2013
Auritz-Burguete	23/12/1992
Ayegui	BON Nº52, 25 DE ABRIL DE 2008
Barañain	BON 14 DEL 31/12/2007 y BON 11 DEL 17/01/2012
Berriozar	Nº 83- 13 DE JUNIO DEL 2005
Buñuel	BON nº80 03-07-2000
Burlada	no hay ordenanza. Esta en desarrollo
Carcastillo	documento interno
Cascante	no publicado en BON
Cintruenigo	BON nº 134 del 30-10-1995
Cizur	BON Nº 46/2009, de 17 de abril
Corella	bon 27/4/2007 en Corella
Doneztebe	B.O.N. Nº26, 01/03/1999
Egüés	BON Nº 6 14 DE ENERO DE 2008
Elizondo	Nº 18, de 11/02/2005
Estella	BON Nº33- 17 DE FEBRERO 2011
Etxarri-Aranatz	nº 131 .19 de octubre de 2007
Huarte	BON Nº 18 de 9 de febrero de 2007
Irurtzun	BON nº104 del 22/08/2007
Isaba	Nº 131 del 05/04/2012
Leitza	Nº8-13 de enero 2011
Lesaka	BON 59, 15/05/96- BON 153, 22/12/2006
Lodosa	BON 45, 11/07/2007
Los Arcos	no aporta información
Noain	BON Nº 70 27 de JUNIO 2007
Olite	BON Nº 39 - 01/04/2005 Y 73 - 13/06/2008
Orkoien	BOLETÍN Nº 96 - 11 de agosto de 2006
Pamplona	Ley Foral Servicios Sociales de 15/2006
Peralta	BON 85 DE 7 DE MAYO DEL 2012
Puente la Reina	BON 68 del 2007
Salazar	BON Nº 79 DE 27/06/2007
San Adrián	27.06.2007, Nº 79(modificación BON 08.09.2012)
Sangüesa	Nº 104 DE 24-08-2009
Tafalla	BON nº 249 de 30 de diciembre de 2013
Tudela	21/10/2005

Ultzama	BON 63: 24 de mayo de 2002
Valtierra	BON Nº 16, 6/2/2009
Viana	07/03/2005 BON 28
Villatuerta	documento interno
Villava	no aporta información

En cuanto a la aplicación de la Ordenanza Tipo en la normativa municipal, 29 entidades manifiestan que aplican la Ordenanza, 16 de manera parcial y 13 de forma íntegra.

Tabla 20. Aplicación de la Ordenanza Tipo

Incorporación íntegra del texto de la Ordenanza Tipo	Incorporación parcial de la OT en la normativa municipal
Allo	Ancin
Ancin	Ayegui
Aoiz	Cizur
Auritz-Burguete	Egüés
Barañain	Etxarri-Aranatz
Corella	Huarte
Estella	Isaba
Irurtzun	Leitza
Los Arcos	Lesaka
Noain	Lodosa
PAMPLONA	Peralta
San Adrián	Salazar
Villava	Sangüesa
	Tafalla
	Valtierra
	Villatuerta

Uno de los aspectos que regulan las ordenanzas municipales hace referencia al copago, es decir, la participación del usuario/a en el coste del servicio. Esta aportación se establece en función de la capacidad económica del beneficiario/a y de la tarifa de referencia fijada por la entidad (precio establecido a efectos de determinar la aportación del beneficiario/a).

La tarifa de referencia media en 2013 se sitúa en 12,94 euros. Para este cálculo no se ha incorporado los datos de un servicio social porque su precio público se calcula en función del valor catastral y no de una tarifa de referencia.

Por otro lado, el promedio anual del precio abonado por el usuario/a, entendido como la media aritmética del precio del servicio que abona el usuario, resultado de dividir el total de ingresos por tasas entre el número de usuarios, se sitúa en 331,80 euros. No hay que olvidar que aquí no se analiza la diferencia de intensidad que recibe cada persona que incide directamente en lo abonado de manera individual.

OTROS SERVICIOS DE ATENCIÓN A DOMICILIO

La mayoría de los SAD ofrecen su atención de lunes a viernes en horario de mañana, sin embargo algún servicio social amplía los días y horarios.

Tabla 21. Horarios SAD

	Mañana	Tarde
Lunes a Viernes	Todos los SSB	Noain, Pamplona, San Adrián y Viana
Sábados	Ayegui, Tafalla, Tudela y Valtierra	Pamplona y Viana
Domingos y Festivos	Tudela y Cintruénigo	Pamplona y Viana

Desde el SAD también se ofrecen otras prestaciones como servicio de comedor (comidas y cenas), lavandería a domicilio y limpieza y servicios de respiro para las personas cuidadoras. En total 831 personas y 696 domicilios se benefician de alguna de estas prestaciones y se reparten en las localidades de Burlada, Corella, Tafalla Tudela Pamplona y Villava. El más frecuente, a parte del Servicio de préstamo de ayudas técnicas, es el de comida y lavandería a domicilio, prestado por más de una entidad y aglutinando el mayor número de beneficiarios/as.

Tabla 22. Otros Servicios, localización y usuarios/as

TIPO SERVICIO	Servicio Social	Total usuarios/as	Total Domicilios
Comida a domicilio	Burlada	14	12
	Corella	12	9
	Pamplona	411	353
	Tafalla	33	25
	Tudela	40	31
	Viana	6	4
			516
Servicio de Cenas	Pamplona	101	90
		101	90
Lavandería a domicilio	Pamplona	46	39
	Tudela	40	31
	Villava	32	22
		118	92
Limpieza	Corella	10	6
		10	6
Servicio Respiro	Burlada	32	31
		32	31
Transporte comida y/o lavandería	Burlada	14	12
	Tudela	40	31
		54	43
Total general		831	696

Servicio Préstamo
Ayudas Técnicas

Allo, Altsasu, Ancin, Aranguren, Artajona, Auritz-Burguete, Ayegui, Barañain, Berriozar, Buñuel, Carcastillo, Cascante, Cintruénigo, Cizur, Corella, Egüés, Huarte, Isaba, Leitza, Lesaka, Lodosa, Los Arcos, Noain, Orkoien, Pamplona, San Adrián, Sangüesa, Tafalla, Tudela, Ultzama, Valtierra, Villatuerta, Villava

La distribución de los/as beneficiarios/as de estas prestaciones según su edad es la siguiente (no se tiene datos del usuario/as del servicio de préstamo de ayudas técnicas):

Tabla 23. Otros Servicios: edad de los/as usuarios/as

TIPO SERVICIO	Mujer <65	Hombre <65	Mujer 65-80	Hombre 65-80	Mujer >80	Hombre >80	Total	Total Domicilios
Comida a domicilio	38	42	90	66	175	105	516	434
Servicio de Cenas	8	12	15	11	30	25	101	90
Lavandería a domicilio	4	8	37	27	23	19	118	92
Limpieza	0	1	0	0	7	2	10	6
Transporte comida	3	3	3	2	2	1	14	12
Transporte comida y lavandería	2	0	8	3	18	9	40	31
Servicio Respiro	1	0	6	2	21	2	32	31
Total	56	66	159	111	276	163	831	696

A continuación analizaremos alguno de estos servicios, los más relevantes, concretando si la prestación del servicio es directa o por gestión indirecta, horario de atención y usuarios/as.

Servicio de Comida y Cena a Domicilio

Tabla 24. Comida a domicilio

COMIDA A DOMICILIO	Entidad	Ánimo lucro	Días Atención	Horario Atención	Mujeres	Hombres	Total usuarios	Total Domicilios
Burlada	Tallunce	SI	Todos		8	6	14	12
Corella	Jangarria S.L.	SI	Lu/Vie	Mañana	5	7	12	9
Pamplona	Tallunce y Contex-Berrade	SI	Todos	Mañana	239	172	411	353
Tafalla	Jangarria S.L.	SI	Todos	Mañana	20	13	33	25
Tudela	Jangarria S.L.	SI	Todos	Mañana	28	12	40	31
Viana	Residencia Ancianos	No	Todos	Mañana	3	3	6	4

Tabla 25. Cena a domicilio

CENA A DOMICILIO	Entidad	Ánimo lucro	Días Atención	Horario Atención	Mujeres	Hombres	Total usuarios	Total Domicilios
Pamplona	Tallunce	SI	Todos		53,00	48,00	101,00	90

Lavandería a Domicilio

Tabla 26. Lavandería a domicilio

LAVANDERÍA A DOMICILIO	Entidad	Ánimo lucro	Días Atención	Horario Atención	Mujeres	Hombres	Total usuarios	Total Domicilios
Pamplona	Aspace	No	Lu-Vi	Mañana	17	29	46	39
Tudela	Linsa	Si	Todos	Mañana	28	12	40	31
Villava	La Estrella	Si	Lu-Vi	Mañana	19	13	32	22

Limpieza

Tabla 27. Limpieza a domicilio

LIMPIEZA	Entidad	Ánimo lucro	Días Atención	Horario Atención	Mujeres	Hombres	Total usuarios	Total Domicilios
Corella	Servicor	Si	Lu-Vi	Mañana	7	3	10	6
Pamplona	Tallunce	Si	Todos	Mañana	-	-	-	-

Servicio de Respiro

El Servicio de Respiro, orientado principalmente a apoyar a la persona cuidadora, sustituyéndola y realizando fundamentalmente labores de acompañamiento y supervisión, está implantado en Burlada. Este servicio ha sufrido un descenso en el número de entidades prestatarias ya que en el ejercicio 2012 fueron seis las zonas básicas que contaban con él.

Tabla 28. Servicio de Respiro

SERVICIO DE RESPIRO	Entidad	Ánimo lucro	Días Atención	Horario Atención	Mujeres	Hombres	Total usuarios	Total Domicilios
Burlada	Ayto. de Burlada	No	Lu-Vi	Mañana	28	4	32	31

Servicio préstamo de ayudas técnicas

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

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.

MEMORIA DEL PROGRAMA DE INCORPORACIÓN SOCIAL 2013

SERVICIOS SOCIALES DE BASE

El Programa de Incorporación Social en Atención Primaria tiene como finalidad favorecer la inclusión social de personas en riesgo o en situación de exclusión social en cualquiera de sus ámbitos.

En la actualidad, 39 de los 45 servicios sociales de base tienen implantado el Programa de Incorporación Social en Atención Primaria.

Los 6 servicios que no tienen implantado el programa, Artajona, Doneztebe, Isaba, Puente la Reina, Ultzama y Villatuerta, realizan igualmente intervenciones. Estas se realizan desde el programa de Acogida de cada servicio y en el caso de Puente y Villatuerta, apoyados por el EISOL (Equipo de Inserción Sociolaboral) del área de Estella.

PROFESIONALES ADSCRITOS AL PROGRAMA

Las figuras profesionales más representativas del programa son Trabajadores sociales, educadores sociales y administrativos.

Perfil Profesional	Nº de profesionales	Suma de % Dedicación	% Dedicación media al programa
Animador/a	2	150	75,00
Aux. Adtv.	13	268	20,62
Director	2	50	25,00
Educador/a	38	2125	55,92
Letrado/a	1	40	40,00
Of. Adtvo.	15	339	22,60
Psicólogo/a	4	137,5	34,38
Responsable	3	75	25,00
Servicios Múltiples	1	25	25,00
Subdirectora	1	25	25,00
T.G.M.	1	25	25,00
Trab. Social	49	1841,34	37,58
Total general	130	5100,84	39,24

DATOS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN

Se han solicitado datos referidos:

- Al total de usuarios/as atendidos en el servicio desde el programa de incorporación social,
- Al total de las intervenciones por recurso aplicado y
- El número de usuarios/as por prestaciones.

De las 39 memorias remitidas por los servicios sociales de base, 27 han aportado todos los datos solicitados. El resto, 12 servicios, no ha respondido a alguno de los datos.

Los datos que se exponen señalan el número de servicios que han aportado datos. (N=)

Sobre el total de usuarios/as atendidos en el servicio desde el programa de incorporación social, han sido 28 los servicios que han aportado datos:

TOTAL USUARIOS/AS ATENDIDOS DESDE EL PROGRAMA N= 28 SSB	
Sin repetición	9820
Con repetición	10.621

Sobre el total de las intervenciones por recurso aplicado, han sido 36 los servicios que han aportado datos:

TOTAL INTERVENCIONES POR RECURSO APLICADO DESDE EL PROGRAMA N= 36 SSB	
Información, Derivación y tramitación sobre prestaciones del Sistema de Servicios Sociales y otros sistemas de protección	32.320
Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo	2.303
Prestaciones y ayudas de prevención e inserción social	17.020
Prestaciones económicas y otras para cobertura de necesidades de subsistencia	16.557
TOTAL	68.200

Sobre el total del número de usuarios/as por prestaciones, han sido 38 los servicios que han aportado datos:

USUARIOS/AS POR PRESTACIONES DEL PROGRAMA DE INCORPORACIÓN SOCIAL N= 38	
Nº Itinerarios individualizados de incorporación social	3.674
Personas con acompañamiento social	2.756
Acuerdos de Incorporación Social y/o Sociolaboral	4.191
TOTAL	10.621

MEMORIA DEL PROGRAMA DE INFANCIA 2013

SERVICIOS SOCIALES DE BASE

El Programa de Atención a la Infancia y Familia en Atención Primaria 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.

En la actualidad, 41 servicios sociales de base tienen implantado el Programa de Infancia y Familia.

Los 4 servicios que no tienen implantado el programa, Isaba y Salazar del Área Noreste y Ancín y Los Arcos del Área de Estella, realizan igualmente intervenciones. Estas se realizan desde el programa de Acogida de cada servicio y en el caso de Ancín y los Arcos, apoyados por el EAIA (Equipos de Atención a la Infancia y Adolescencia) del área de Estella.

PROFESIONALES DEL PROGRAMA

Perfil Profesional	Nº de profesionales	Suma de % Dedicación	% Dedicación media al programa/profesional
Animador/a	5	275	55,00
Aux. Adtv.	17	320	18,82
Director	2	50	25,00
Educador/a	54	3122,95	57,83
Letrado/a	1	10	10,00
Of. Adtvo.	13	267	20,54
Psicólogo/a	6	306,25	51,04
Responsable	3	150	50,00
Servicios Múltiples	1	25	25,00
Subdirectora	1	25	25,00
T.G.M.	1	25	25,00
Técnico Int.Social	1	100	100,00
Técnico/a en Prevención	1	100	100,00
Trab. Social	46	1711,65	37,21
Total general	152	6487,85	42,68

DATOS GENERALES DE LA INTERVENCIÓN

TOTAL FAMILIAS ATENDIDAS	3.380
promedio menores por familia	1,60

TOTAL MENORES ATENDIDOS	5.360
niñas	2.479
niños	2.881

MENORES ALTAS 2013	2218
niñas	1001
niños	1217

MENORES BAJAS 2013	1233
niñas	596
niños	637

TOTAL MENORES ATENDIDOS POR EDAD, SEXO Y NIVEL DE GRAVEDAD													
Nivel gravedad *	0 a 3		4 a 7		8 a 11		12 a 15		16 a 18		Total	total	total
	Niñas	Niños	Niñas	Niños	Niñas	Niños	Niñas	Niños	Niñas	Niños	Menores	Niñas	Niños
En proceso de valoración	26	29	24	40	19	50	30	37	19	23	297	118	179
Situación de riesgo leve	104	131	206	193	199	230	198	240	127	101	1.729	834	895
moderado	92	103	145	166	142	158	169	234	124	115	1.448	672	776
grave	93	83	121	169	137	205	189	183	109	130	1.419	649	770
totales	17	30	33	41	43	49	61	76	52	65	467	206	261
	332	376	529	609	540	692	647	770	431	434	5.360	2479	2881

Distribución Total usuarios/as atendidos/as, por sexo y nivel de gravedad			
Desprotección o conflicto social	niñas	niños	Total
En proceso de valoración	118	179	297
Situación de riesgo leve	834	895	1729
moderado	672	776	1448
grave	649	770	1419
Total menores atendidos	206	261	467
	2479	2881	5360

Distribución de Altas usuarios/as por sexo y nivel de gravedad			
Desprotección o conflicto social	niñas	niños	Total
En proceso de valoración	79	103	182
Situación de riesgo leve	351	402	753
moderado	270	349	619
grave	236	260	496
Total menores altas 2013	65	103	168
	1001	1217	2218

Distribución usuarios/as baja en 2013 por sexo y nivel de gravedad			
Desprotección o conflicto social	niñas	niños	Total
En proceso de valoración	10	21	31
Situación de riesgo leve	259	239	498
moderado	149	185	334
grave	128	126	254
Total menores baja 2013	50	66	116
	596	637	1233

MOTIVOS DE BAJA

Solo el 36% de los casos, son dados de baja por alcanzar los objetivos planteados en el plan de caso.

El 40% de los casos, por traslado a otra zona y en consecuencia a otro servicio social de base.

El 10% de los casos son dados de baja por alcanzar la mayoría de edad.

El 10% de los casos por derivación del caso a otros servicios especializados.

MOTIVOS BAJAS 2013	1.233 MENORES
Consecución de los objetivos planteados en el Plan de Caso	447
Apoyo puntual. Intervenciones puntuales no se realiza Plan de caso	18
Antes de la intervención, la situación mejora.	3
Alcance de la mayoría de edad del/la menor	119
Traslado a otra zona/servicio social de base	497
Derivación a otros recursos o servicios especializados	127
Se cierra el caso por falta de colaboración (familia, menores)	8
Otros	14
total	1233

TRABAJO EN RED

Cada Servicio Social de Base ha ido estableciendo en el tiempo una Red de contactos y de trabajo con las entidades que operan en su territorio. Estas redes, en cada servicio, son diferentes en su composición y número. La forma original ha sido el contacto bilateral entre los SSB y las entidades de su zona, lo que ha ido transformándose en el tiempo hacia formas de trabajo en Red.

El trabajar en Red, pretende establecer criterios comunes de actuación mediante la activación de protocolos de actuación entre los profesionales implicados en la ayuda de los menores, buscando ser más eficaces en el proceso de intervención y atención a los/as menores.

El trabajo en red facilita la actuación de los profesionales en la detección y diagnóstico de situaciones anómalas, en la obtención inmediata de respuestas adecuadas para regularizar la situación de la persona afectada, y la colaboración en red para actuar adecuadamente ante cada uno de los casos. Esta metodología está basada en compartir la información precisa, establecer fórmulas de cooperación y asumir la responsabilidad en la atención de los menores y sus familias en función de las competencias que se tengan asignadas en cada sistema (servicios sociales, salud y educación). Supone la coordinación sistemática de los servicios que concurren con el fin de optimizar recursos y ganar en eficacia.

29 servicios señalan que trabajan en Red con al menos otras 2 entidades

De los 45 SSB, 29 señalan que Trabajan en Red con al menos 2 entidades. La red más común es la formada por: los propios Servicios Sociales de Base, los centros educativos y los Centros de Salud. Este tipo de Red, está implantada en 27 servicios. Otros dos servicios, señalan que su red está formada por otras entidades.

En los servicios en los que se trabaja en red (con dos o más entidades) se mantienen también contactos bilaterales o a demanda, con otras entidades.

Entidades	Trabajo en Red	Contacto periódico bilateral	Ocasional / A demanda	sin contacto
Centros educativos	28	15	2	0
Centro de Salud	27	10	8	0
Centro de Salud Mental	6	9	28	2
Policía/Alguaciles	10	5	24	6
Entidades de tiempo libre	11	9	16	9
APYMAS	3	19	20	3
Asoc. Mujeres	3	8	22	12
Asoc. Juveniles	3	10	18	14
Otros	5	8	1	31

En cuanto al número de entidades que conforman las redes, la mayor es la del SSB de Altsasu/Alsasua, que ha formado una red de 8 entidades (el propio SSB junto a otras 7 entidades.)

El servicio de Estella lo forman 7 entidades. Los servicios de Burlada, Egües y Villava (6 entidades).

Con 5 entidades, 6 servicios: Etxarri-Aranatz, Irurtzun, Orkoien, San Adrián, Ultzama y Valtierra.

Con 4 entidades, 8 servicios: Berriozar, Carcastillo, Elizondo, Leitza, Olite, Pamplona, Tudela y Villatuerta.

Con 3 entidades, 10 servicios: Aoiz, Auritz/Burgete, Cintruénigo, Corella, Doneztebe, Huarte Lesaka, Noain, Salazar y Tafalla.

MANUAL DE INTERVENCIÓN

El Manual de Intervención, es una herramienta metodológica común a los/as profesionales que intervienen con menores en situaciones de riesgo y desprotección y que proporciona, no sólo indicaciones sobre qué considerar maltrato o abandono a la infancia y con qué grado de gravedad, sino también sobre el itinerario que ha de seguir un caso, las acciones a realizar en la investigación y valoración o la elaboración del plan de intervención.

38 servicios sociales de base han señalado que lo tienen integrado en su quehacer diario, y 7 que no. Entre los motivos, destaca el volumen de casos y la necesidad de priorizar algunos casos, los más graves o urgentes, sobre otros.

Anualmente se realizan actuaciones formativas para la implantación e integración del manual en todos los servicios. En el 2013, se recogieron 18 solicitudes para realizar el curso básico y 58 para la modalidad de taller. Se realizó un curso básico (17 personas) y un taller (19)

Para el 2014, 86 profesionales demandan la necesidad de formarse repartiéndose entre las diferentes ofertas formativas: 12 profesionales necesitan realizar el curso básico, 30 el avanzado y 44 el taller.

Por contenidos, requieren mayor formación sobre la elaboración del Plan de Caso (32 profesionales así lo han señalado), sobre la Evaluación, (22) y la Investigación (17).

ABUSO SEXUAL

Fuente de datos

Durante el año 2013, 17 Servicios Sociales de Base manifiestan en sus memorias que han recogido notificaciones de casos de menores víctimas de abusos sexuales y han atendido a 26 menores: 10 niños y 16 niñas.

Notificación

Para que un caso de abuso sexual sea atendido, es necesario en primer lugar que se detecte y en segundo lugar y lo más importante, que se ponga en conocimiento de los servicios encargados de poner fin a tan grave situación.

No siempre el abuso es denunciado a las autoridades, en ocasiones la familia lo resuelve sin que trascienda a los servicios administrativos, judiciales o policiales. Y no siempre son los servicios sociales de base los que intervienen: policía, fiscalía, el Servicio de Menores del Gobierno de Navarra, recogen directamente notificaciones de abuso sexual.

En el 2013, los casos notificados al Servicio Social de Base, provienen principalmente: De los profesionales del ámbito escolar (10 casos) seguido del propio ámbito familiar (8 casos) y del ámbito sanitario (4 casos).

En menor medida de otros servicios sociales de base (2) del EAIA (2) del propio menor (1) por la prensa (1) policía(1) Fiscalía (1)

En más de un caso, la notificación se ha realizado mediante dos vías distintas.

Antecedentes en los servicios sociales

En la mayoría de los casos (21 de los 26), los menores víctimas de abusos sexuales pertenecen a familias usuarias del servicio social, siendo conocida la familia por temas relacionados con la protección de los menores (en 12 de los casos), o por otros temas (En 9 de los casos).

Sólo en 5 de los casos, la familia no es conocida en el Servicio.

Acceso del abusador/es al menor

El abuso puede realizarse por parte de personas muy cercanas al menor, familiares o amigos de la familia, (intrafamiliar) por personas o profesionales que tienen acceso al menor o por completos desconocidos. (extrafamiliar)

En 16 de los casos, el abuso se realiza por parte de un familiar, padre, hermanos, parientes cercanos y en 9 de los casos de fuera de la familia, extrafamiliar. En 1 caso el abuso se ha dado por parte de familiares y no familiares.

Situación del abuso: presente o pasado

En 20 de los casos el abuso se da en el momento actual o se ha producido recientemente.

En 6 de los casos, el abuso se produjo en el pasado, y se ha detectado ahora.

Edad menores abuso sexual	nº niños	nº niñas
1 año	1	0
2 años	1	1
3 años	0	0
4 años	1	1
5 años	2	2
6 años	1	2
7 años	1	1
8 años	0	1
9 años	0	1
10 años	1	1
11 años	0	0
12 años	0	1
13 años	0	3
14 años	2	0
15 años	0	1
16 años	0	1
totales	10	16

Actuaciones del Servicio Social de Base tras la notificación

En el momento que en el servicio social se recibe una notificación, de manera casi automática, se deriva el caso a un servicio especializado: En el 70% de los casos así ha sido.

Se derivaron 18 casos: a la Sección Protección del Menor, 11 casos; al EAIA, 4 casos; al Juzgado/ fiscalía 3 casos.

En 1 caso no se derivó inmediatamente, requirió completar datos (diligencias previas)

En 7 casos, no se deriva porque el abuso cesó (o fue en el pasado) y se asume la intervención desde el servicio.