



**Región de Murcia**

Consejería de Mujer, Igualdad,  
LGTBI, Familias y Política Social

Dirección General de Servicios Sociales  
y Relaciones con el Tercer Sector

## **ANEXO.- VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA**

Valoraciones realizadas por las Entidades Locales y recogida en la Memoria de  
Justificación subvención 2020

Mayo, 2021



## ÍNDICE

	Página
<a href="#">ABARÁN</a>	<a href="#">2</a>
<a href="#">ÁGUILAS</a>	<a href="#">3</a>
<a href="#">ALCANTARILLA</a>	<a href="#">5</a>
<a href="#">ALCÁZARES, LOS</a>	<a href="#">7</a>
<a href="#">ALEDO</a>	<a href="#">8</a>
<a href="#">ALGUAZAS</a>	<a href="#">9</a>
<a href="#">ALHAMA DE MURCIA</a>	<a href="#">10</a>
<a href="#">ARCHENA</a>	<a href="#">14</a>
<a href="#">BLANCA</a>	<a href="#">16</a>
<a href="#">CAMPOS DEL RÍO</a>	<a href="#">17</a>
<a href="#">CARTAGENA</a>	<a href="#">19</a>
<a href="#">CEUTÍ</a>	<a href="#">21</a>
<a href="#">CIEZA</a>	<a href="#">22</a>
<a href="#">COMARCA ORIENTAL, M.</a>	<a href="#">24</a>
<a href="#">FUENTE ÁLAMO</a>	<a href="#">25</a>
<a href="#">JUMILLA</a>	<a href="#">27</a>
<a href="#">LIBRILLA</a>	<a href="#">30</a>
<a href="#">LORCA</a>	<a href="#">32</a>
<a href="#">LORQUÍ</a>	<a href="#">34</a>
<a href="#">MAZARRÓN</a>	<a href="#">37</a>
<a href="#">MOLINA DE SEGURA</a>	<a href="#">39</a>
<a href="#">MURCIA</a>	<a href="#">10</a>
<a href="#">NOROESTE, M.</a>	<a href="#">46</a>
<a href="#">PUERTO LUMBRERAS</a>	<a href="#">48</a>
<a href="#">RÍO MULA, M.</a>	<a href="#">50</a>
<a href="#">SAN JAVIER</a>	<a href="#">50</a>
<a href="#">SAN PEDRO DEL PINATAR</a>	<a href="#">51</a>
<a href="#">TORRE DE COTILLAS</a>	<a href="#">53</a>
<a href="#">TORRE PACHECO</a>	<a href="#">54</a>
<a href="#">TOTANA</a>	<a href="#">55</a>
<a href="#">UNIÓN, LA</a>	<a href="#">57</a>
<a href="#">VALLE DE RICOTE, M.</a>	<a href="#">58</a>
<a href="#">YECLA</a>	<a href="#">60</a>



## ABARÁN

### Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA FINANCIACIÓN NO CUBRE LAS NECESIDADES REALES DEL SERVICIO, PORQUE NO SE CUMPLE CON LOS PLAZOS ESTABLECIDOS, ELLO, REPERCUTE EN ATENCIÓN DE LOS USUARIOS, Y CONLLEVA UNA SOBRE CARGA DE LOS PROFESIONALES.</li> <li>DIFICULTAD DEL SEGUIMIENTO DE LOS CASOS POR LA INESTABILIDAD LABORAL DEL PERSONAL.</li> <li>EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO Y DE COMUNICACIONES, DEFICIENTES Y OBSOLETOS.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>BUENA ORGANIZACIÓN Y COMPLEMENTARIEDAD CON LOS DISTINTOS PERFILES PROFESIONALES TANTO INTERNOS COMO EXTERNOS. (TRABAJO INTERDISCIPLINAR) TRABAJO EN EQUIPO.</li> <li>PROFESIONALIDAD MOTIVACIÓN E INTERÉS</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ESTABILIDAD LABORAL, QUE GARANTICE LA ACONTINUACIÓN DE LOS SEGUIMIENTOS DE PROGRAMAS, LA AMPLIACION Y CREACIÓN DE NUEVOS, ETC</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>QUE LA FINANCIACIÓN SEA POR CONVENIO.</li> </ul>

### Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>PROBLEMAS OCASIONADOS POR LA DEMORA EN EL CAMBIO DEL SIUSS WEB.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>UNIFICACIÓN DE DATOS.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MEJORA DE LA RED DE ACCESO A INTERNET.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>FINANCIACIÓN PARA RENOVAR EL EQUIPAMIENTO.</li> </ul>

### Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>DEMORA EN LA CONTRATACIÓN DEL PERSONAL, SOBRE TODO CUANDO TEMEMOS NUEVAS ALTAS DE USUARIOS Y ILT DEL PERSONAL, QUE ATRASAN EL CORRECTO FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>BUEN FUNCIONAMIENTO EN GENERAL DEL SERVICIO Y LA PROFESIONALIDAD, DE LAS TRABAJADORAS.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>QUE EL AYUNTAMIENTO CONTARA CON UN SAD MUNICIPAL PARA CUBRIR LOS CASOS URGENTES, ANTE LA DEMORA DE LOS TRAMITES DE LAS VALORACIONES Y RESOLUCIONES DE LA DEPENDENCIA Y SU ALTA EN EL SERVICIO.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>AGILIZAR LAS VALORACIONES DEL GRADO DE LA DEPENDENCIA.</li> </ul>

### Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

- NO TIENE PAIN.

### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LAS OCASIONADAS TRA EL DECRETO DEL ESTADO DE ALARMA.</li> <li>DIFICULTAD DE CONTACTAR CON LOS PROFESIONALES SANITARIOS.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>EQUIPO DE SALUD MENTAL.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ACERCAMIENTO, VISIBILIDAD Y MEJORA DE LOS RECURSOS A LA POBLACIÓN</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ACERCAMIENTO, VISIBILIDAD Y MEJORA DE LOS RECURSOS A LA POBLACIÓN.</li> </ul>



## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>NO EXISTE PROGRAMA ESPECIFICO EN LE MUNICIPIO.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>PROFESIONALES DEL CSSAP EN COORDINACIÓN CON LOS PROFESIONALES DE OTRAS ENTIDADES (SEF).</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>PUESTA EN MARCHAS DE UN PROGRAMA ESPECIFICO</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>INANCIACIÓN Y COORDINACIÓN PARA SU PUESTA EN MARCHA.</li> </ul>

## ÁGUILAS

### Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>FINANCIACIÓN INSUFICIENTE TANTO POR PARTE DE LA CC.AA COMO POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO.</li> <li>ESTA FINANCIACIÓN INSUFICIENTE INFLUYE EN NO TENER UN EQUIPO DE TRABAJO ESTABLE Y ORGANIZADO YA QUE NO SE HAN PODIDO CUBRIR LAS BAJAS, CUARENTENAS ETC.</li> <li>DURANTE ESTE AÑO Y DEBIDO A LAS CONSECUENCIAS DE LA PANDEMIA HEMOS TENIDO QUE ASUMIR ACTUACIONES DE OTROS SISTEMAS DE PROTECCIÓN SOCIAL QUE NO NOS CORRESPONDEN A LOS SS.SS DE ATENCIÓN PRIMARIA Y SOLO HEMOS PODIDO HACER ATENCIONES PUNTUALES Y SOBRE TODO RELACIONADAS CON ATENCIÓN A NECESIDADES BÁSICAS PARA PODER SOLVENTAR LAS DIFICULTADES PERSONALES Y FAMILIARES.</li> <li>HEMOS DESARROLLADO UNA RED DE ATENCIÓN A PERSONAS AFECTADAS POR LA COVID-19 EN COORDINACIÓN PERMANENTE CON PROTECCIÓN CIVIL Y CRUZ ROJA ESPAÑOLA.</li> <li>EL EQUIPAMIENTO TANTO INFORMÁTICO COMO LAS INFRAESTRUCTURAS SON TOTALMENTE INSUFICIENTES Y NO CUBREN LAS NECESIDADES MINIMAS.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA RED DE ATENCIÓN PARA ENFRENTARNOS A LA COVID, HA SIDO LLEVADO A CABO POR EL GRAN EQUIPO MULTIDISCIPLINAR CON EL QUE CUENTA EL CENTRO DE SS.SS DE ÁGUILAS. EXISTENCIA DE UNA ESTRUCTURA PROFESIONAL Y DE SERVICIOS COORDINADA EN EL CENTRO DE SS.SS.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>AUMENTO DE LA APORTACION MUNICIPAL.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>AUMENTO DE LA FINANCIACION Y ESTABILIDAD MÁS ALLÁ DE LA SUBVENCIÓN ANUAL MEDIANTE CONVENIOS PLURIANUALES.</li> </ul>

### Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE ÁGUILAS SIGUE FUNCIONANDO CON UN SISTEMA INFORMÁTICO SUISS QUE ESTÁ CONFIGURADO PARA 3 UTS, CUANDO EXISTEN ACTUALMENTE 5. ESTO IMPLICA QUE UN VOLCADO DE DATOS SE HAGA DE FORMA ALEATORIA POR CADA PROFESIONAL, IMPIDIENDO CONOCER DETERMINADOS INDICADORES NECESARIOS QUE NOS INFORMEN DE LAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE LA POBLACIÓN QUE ATIENDE CADA UNIDAD DE TRABAJO SOCIAL Y DEL TRABAJO QUE CADA PROFESIONAL DE ÉSTA VIENE DESARROLLANDO EN SU ÁMBITO DE ACTUACIÓN AL EXISTIR UNA CLARA DISPERSIÓN DE LOS DATOS UNA VEZ EXPLOTADOS LOS MISMOS.</li> <li>PUESTOS EN CONTACTO CON LA DGPS, SE INTENTÓ ESTABLECER LAS BASES PARA AMPLIAR EL SOPORTE A LAS CINCO UTS EXISTENTES, PERO LA PRÁCTICA DEMOSTRÓ QUE ERA POR SU COMPLEJIDAD, ERA INVIABLE PONERLO EN MARCHA SIN PERJUDICAR LOS SERVICIOS QUE SE VENÍAN PRESTANDO, POR LO QUE SE OPTÓ POR NO APLICARLO.</li> <li>ACTUALMENTE, SE SIGUE ESPERANDO LA NUEVA VERSIÓN SUISS, CON UN ENTORNO NUEVO, (ORACLE), QUE PERMITA DAR RESPUESTA Y SOLUCIONAR TODOS LOS PROBLEMAS ANTERIORMENTE EXPUESTOS.</li> <li>LA ANTIGÜEDAD DEL PROPIO SOPORTE INFORMÁTICO, HACE CADA VEZ MÁS DIFÍCIL EL REGISTRO DE LAS NUEVAS NECESIDADES Y RECURSOS CON LOS QUE SE TRABAJA EL PROFESIONAL DE LA UTS, ADEMÁS DE NO PODERLO APLICAR DE FORMA DESCENTRALIZADA, (INSTALADO EN PORTÁTILES PARA REALIZAR VISITAS DOMICILIARIAS POR EJEMPLO).</li> <li>COMO SE COMENTA ANTERIORMENTE, TODAVÍA CARECEMOS DE LA NUEVA VERSIÓN SUISS EN ENTORNO ORACLE, QUE PODRÍA DAR RESPUESTA A MUCHOS DE LOS PROBLEMAS QUE ACTUALMENTE TIENE EL CENTRO DE SS.SS EN ESTE SENTIDP.</li> <li>EL EQUIPO INFORMÁTICO EXISTENTE EN LA MAYORÍA DE LAS UTS Y RESTO DE SERVICIOS, TIENE MUCHOS AÑOS Y ESTÁ OBSOLETO. TAMPOCO SE DISPONE DE ORDENADOR PORTÁTIL A LA HORA DE REALIZAR VISITAS DOMICILIARIAS, YA QUE SE PODRÍA ACTUALIZAR LOS DATOS DE SUISS, IN SITU.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ACTITUD FAVORABLE DE LOS PROFESIONALES DE LAS DISTINTAS UNIDADES DE TRABAJO SOCIAL Y RESTO DE SERVICIOS, A LA HORA DE FORMARSE EN EL NUEVO ENTORNO SUISS Y RESPECTO A LA POSIBILIDAD DE ACOMETER NUEVOS CAMBIOS QUE EL NIVEL DE FUNCIONAMIENTO PUEDA REQUERIR.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MEJORAR LA DOTACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS DE LA UTS Y RESTO DE SERVICIOS EXISTENTES EN EL CENTRO.</li> <li>MEJORAS EN LOS SERVICIOS DE INTERNET E INTRANET.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>COFINANCIACIÓN EN LA MEJORA DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS Y COMPLEMENTARIOS DESCRITOS ANTERIORMENTE, PARA LOS PROFESIONALES DEL CENTRO DE SS.SS DE ÁGUILAS, ASÍ COMO LA INSTALACIÓN DE REDES INFORMÁTICAS MÁS POTENTES Y ÁGILES QUE FACILITEN LA ACTIVIDAD LABORAL.</li> <li>INSTALACIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE LA NUEVA VERSIÓN SUISS EN ENTORNO ORACLE EN EL CENTRO DE SS.SS DE ÁGUILAS.</li> </ul>



## Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

DIFICULTADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>GRAN PARTE DE LAS DIFICULTADES DEL 2020, HA VENIDO MARCADAS POR LA SITUACIÓN GENERADA POR EL COVID 19, QUE HA HECHO NECESARIO LA READAPTACIÓN DEL SERVICIO, A LAS NUEVAS NECESIDADES DE NUESTROS USUARIOS Y CAMBIOS EN LOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN.</li> <li>LOS PROFESIONALES QUE INTERVIENEN EN ESTE SERVICIO SE ENFRENTARON EN LA PRIMERA ETAPA, A LA CARENCIA DE CONOCIMIENTOS SUFICIENTES, ASÍ COMO DE INSTRUCCIONES CLARAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO EN ADECUADAS CONDICIONES DE SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE TRANSMISIONES.</li> <li>DURANTE EL PERÍODO DE CONFINAMIENTO, UNA PARTE IMPORTANTE DE LOS SERVICIOS FUERON SUSPENDIDOS A PETICIÓN DE LOS USUARIOS.</li> <li>HUBO UN PERÍODO EN EL QUE LOS AUXILIARES NO CONTARON CON EPIS ADECUADOS Y SUFICIENTES. ALGUNOS ELABORADOS DE FORMA DOMÉSTICA Y NO HOMOLOGADOS.</li> <li>DURANTE LE AÑOS 2020 SE HA DESARROLLADO EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO. ESTE PROCESO, QUEDA SUSPENDIDO DURANTE UN PERÍODO, LOS PLAZOS ESTABLECIDOS.</li> <li>EL PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN HA REQUERIDO UNA MAYOR DEDICACIÓN TÉCNICA Y PARTICIPACIÓN EN LA ELABORACIÓN DE PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS SOBRE EL QUE SE REALIZARON IMPORTANTES MEJORAS PARA EL SERVICIO, VALORACIÓN DE PROPUESTAS, PARTICIPACIÓN EN LA MESA DE CONTRATACIÓN...</li> <li>NOS HEMOS ENCONTRADO DIFICULTADES RELACIONADAS CON LA COORDINACIÓN CON LA EMPRESA ADJUDICATARIA Y EN LA RELACIÓN DE ÉSTA CON SU PERSONAL.</li> </ul>
FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>ELABORACIÓN DE UN PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS CON MEJORAS PARA EL SERVICIO Y SUS USUARIOS.</li> <li>CON LA LICITACIÓN DEL SAD MUNICIPAL, SE RESUELVE LA ADJUDICACIÓN A FAVOR DE LA MERCANTIL "ASISTENCIA, FORMACIÓN Y EVENTOS SL, CAMBIANDO ASÍ LA EMPRESA PRESTADORA DEL SAD A PARTIR DEL 16 DE DICIEMBRE DE 2020.</li> <li>LA RELACIÓN Y COORDINACIÓN TÉCNICA CON LA NUEVA EMPRESA, HA MEJORADO CONSIDERABLEMENTE, LO QUE FACILITA LA LABOR DE LOS PROFESIONALES.</li> <li>EL SAD MUNICIPAL ES UN SERVICIO MUY NECESARIO QUE PERMITE DAR UNA RESPUESTA RÁPIDA PARA CUBRIR LAS NECESIDADES PERSONALES DE PERSONAS MAYORES Y DISCAPACITADAS, ALIVIANDO ASÍ LA CARGA FAMILIAR, DURANTE EL PERÍODO DE TIEMPO QUE TARDA EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL DEPENDENCIA EN RECONOCER SU GRADO Y DERECHO A UNA PRESTACIÓN-SERVICIO. QUE SUELE ALARGARSE A UN AÑO APROXIMADAMENTE.</li> <li>GENERACIÓN DE EMPLEO.</li> </ul>
PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>APROBACIÓN DE UNA ORDENANZA MUNICIPAL REGULADORA</li> <li>MEJORAR LAS ACTUACIONES DE SEGUIMIENTO</li> </ul>
PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA
<ul style="list-style-type: none"> <li>PARTICIPACIÓN EN LA FINANCIACIÓN DEL SERVICIO.</li> </ul>

## Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

DIFICULTADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA CRISIS SOCIO-SANITARIA FORZÓ EN UN PRINCIPIO EL CIERRE DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES TRABAJANDO DE FORMA ROTATORIA, Y RESPETANDO SIEMPRE NUESTRA ACTIVIDAD LABORAL DENTRO DEL PAIN. LA AUSENCIA DE ATENCIÓN PRESENCIAL, HA SUPUESTO, PRESTAR AYUDA PRINCIPALMENTE VÍA TELEFÓNICA, Y EN CASOS PUNTUALES, SE HA ATENDIDO AL USUARIO, A TRAVÉS DE LA VENTANILLA DE ADMINISTRACIÓN Y EN ALGUNOS CASOS EN LA CALLE.</li> <li>DURANTE LA EVOLUCIÓN DE LA PANDEMIA, SE HAN IDO ESTABLECIENDO DISTINTAS MEDIDAS EN LA ATENCIÓN AL USUARIO, Y DURANTE ALGUNOS MESES SI SE HA PODIDO ATENDER DE FORMA PRESENCIAL. TODO ELLO HA SUPUESTO UN CAMBIO RADICAL EN LA METODOLOGÍA DEL PAIN.</li> <li>CON ALGUNOS USUARIOS DEL PAIN, QUE NO DISPONÍAN DE TELÉFONO, NO SE HA PODIDO CONTACTAR DURANTE UN TIEMPO, Y SE HA PARALIZADO FORZOSAMENTE EL SEGUIMIENTO, RETOMANDO CUANDO HA SIDO POSIBLE. LA SITUACIÓN SANITARIA QUE HEMOS VIVIDO, HA SUPUESTO LA RECAÍDA EN EL CONSUMO DE MUCHOS USUARIOS, Y LA DIFICULTAD DE ACCESO A SEGUIMIENTO EN EL CENTRO DE SALUD MENTAL, Y EN COMUNIDADES TERAPÉUTICAS. TODO ELLO, HA AGRAVADO MÁS SI CABE LA SITUACIÓN SOCIO-SANITARIA DE NUESTROS USUARIOS.</li> <li>SE INTERRUPIÓ LA REALIZACIÓN MENSUAL DE REUNIONES DE SEGUIMIENTO DE CASOS DE ACOMPAÑAMIENTO CON TODOS LOS PROFESIONALES DEL CENTRO. NO SE PUDIERON REALIZAR ALTAS AL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO.</li> <li>SE ANULARON LAS COMISIONES SOCIO-SANITARIAS QUE SE CELEBRABAN MENSUALMENTE EN EL CENTRO DE SALUD MENTAL DE ÁGUILAS, REPRESENTADO POR UN TÉCNICO DE UTS, DE DEPENDENCIA Y DEL PAIN CON LOS DISTINTOS PROFESIONALES DEL CENTRO DE SALUD MENTAL PARA SEGUIMIENTO DE CASOS.</li> <li>TAMBIÉN SE TUVO QUE INTERRUMPIR EL TRABAJO GRUPAL EFECTUADO EN FEBRERO 2020 CON MUJERES DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO</li> </ul>
FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>HEMOS APRENDIDO Y COMPRENDIDO QUE SOMOS PROFESIONALES MUY VERSÁTILES, ADAPTATIVOS Y ANTE LA ADVERSIDAD NOS CRECEMOS, READAPTÁNDONOS A LAS NUEVAS Y CAMBIANTES REALIDADES QUE HAN IDO SURGIENDO. EL PAIN ES UN PROGRAMA DE RESILIENCIA.</li> <li>ESTA CRISIS HA FOMENTADO OTRO TIPO DE INTERVENCIÓN, LA CUAL HEMOS DESCUBIERTO QUE NO ES TOTALMENTE IMPRESCINDIBLE LA ATENCIÓN SOCIAL PRESENCIAL SI FUNDAMENTAL PERO NO IMPRESCINDIBLE. ESTA METODOLOGÍA DE TRABAJO NOS HA HECHO QUE SEAMOS MÁS ESTRUCTURADOS Y NUESTROS USUARIOS HAN ACEPTADO DICHA METODOLOGÍA. QUE EN PARTE CUANDO LA SITUACIÓN MEJORE, SE ESTABLECERÁ PRIORITARIAMENTE CITAS PROGRAMADAS. TAMBIÉN HEMOS VISTO EL PODER DE ADAPTACIÓN DE NUESTROS USUARIOS Y QUE HAN AVANZADO EN ESTA NUEVA REALIDAD TECNOLÓGICA.</li> <li>LA INCORPORACIÓN DE UNA TRABAJADORA SOCIAL PARA LOS CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA DE SALUD CON SUBVENCIÓN COVID. NOS HA FACILITADO EL TRABAJO Y COORDINACIÓN SANITARIA ANTE LA SITUACIÓN ACTUAL.</li> </ul>
PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>SE CONSIDERA NECESARIO LA REALIZACIÓN DE UN SEMINARIO FORMATIVO EN EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES A TODOS LOS PROFESIONALES DONDE SE REVISE LA METODOLOGÍA DEL PROGRAMA Y CUANTAS OTRAS DUDAS SURJAN ACERCA DEL FUNCIONAMIENTO DEL MISMO.</li> </ul>
PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA
<ul style="list-style-type: none"> <li>FOMENTAR LA DOTACIÓN PRESUPUESTARIA DEL PROGRAMA DE MENOR Y FAMILIA. POR TANTO, SE TRASLADA LA NECESIDAD DE FINANCIACIÓN AL RESPECTO PARA DOTAR A LOS CENTROS DE DICHO RECURSO.</li> <li>ANTE EL AUMENTO DE PERSONAS MAYORES EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL, VEMOS CONVENIENTE Y NECESARIO UN PROGRAMA ESPECÍFICO PARA LLEVAR A CABO ESE TRABAJO DE PROTECCIÓN.</li> </ul>



## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

### DIFICULTADES

- LA SITUACIÓN DE PANDEMIA Y LA DIFICULTAD PARA CELEBRAR REUNIONES HA AFECTADO CONSIDERABLEMENTE A NUESTRA COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CASOS, REDUCIÉNDOSE ESTOS A CONTACTOS Y ENTREVISTAS TELEFÓNICAS PRINCIPALMENTE.

### FORTALEZAS

- LA JORNADA DE FORMACIÓN Y ENCUENTRO CELEBRADO CON EL FORMADOR EN ÁGUILAS, NOS SIRVIÓ AL EQUIPO PARA REUBICARNOS TRAS ESTAR MESES SIN CELEBRAR REUNIONES Y RETOMAR NUESTRO PROTOCOLO DE COORDINACIÓN, METODOLOGÍA, NUEVOS MIEMBROS, ASÍ COMO PLANIFICAR EL PRÓXIMO AÑO 2021
- INCORPORACIÓN AL EQUIPO BASE DE LA NUEVA FIGURA DE TRABAJADORA SOCIAL DE LOS CENTROS DE SALUD.

### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- PRESENTACIÓN DEL PROTOCOLO A LOS AGENTES LOCALES QUE PUEDAN INTERVENIR CON PERSONAS CON TRASTORNO MENTAL GRAVE; CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA, POLICÍA LOCAL, GUARDIA CIVIL, TERCER SECTOR...
- ACTUACIONES COMUNITARIAS, SENSIBILIZACIÓN
- ACTUACIONES DIRIGIDAS A PRESTAR APOYO A LAS FAMILIAS Y CUIDADORES.
- TODAS AQUELLAS QUE DURANTE EL 2020 NO PUDIERON REALIZARSE.

### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- EN RELACIÓN A LA POBLACIÓN DIANA, PODRÍAMOS INCLUIR A OTRO PERFIL DE USUARIOS, NO SÓLO POR SU DIAGNÓSTICO CLÍNICO, TAMBIÉN A AQUELLOS QUE POR SU DETERIORO FUNCIONAL, DIFICULTADES EN DIFERENTES ÁREAS DE SU VIDA, DANDO ASÍ UN MAYOR PESO A LA VALORACIÓN SOCIAL.
- AGILIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE VALORACIÓN DE SITUACIÓN DE DEPENDENCIA Y DISCAPACIDAD COMO MEDIO PARA ACCEDER A RECURSOS NECESARIOS EN LA REHABILITACIÓN Y TRATAMIENTO.
- ESTABLECER MECANISMOS DE COORDINACIÓN REGULAR CON EL DISPOSITIVO DEL 112 Y LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA.

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

### DIFICULTADES

- INEXISTENCIA DEL PROGRAMA DE EMPLEABILIDAD DE CRUZ ROJA. PROGRAMA ESPECÍFICO DEL IMAS PARA DERIVACIÓN DE CASOS.
- FALTA DE INFORMACIÓN DEL PROFESIONAL RESPONSABLE DE LA CC.AA DE ESTE PROTOCOLO. TRAS LA MARCHA DEL ANTERIOR TÉCNICO, DESCONOCEMOS EN LA ACTUALIDAD LA PERSONA ENCARGADA DEL MISMO.

### FORTALEZAS

- AMPLIAR LA POSIBILIDAD DE MEJORAR LA OCUPACIÓN, FORMACIÓN Y EMPLEO DE NUESTROS USUARIOS, YA QUE LOS RECURSOS DESTINADOS A ESTE PERFIL, SON ESCASOS EN ESTE MUNICIPIO.
- LA EXISTENCIA DE UN PROTOCOLO DE ESTAS CARACTERÍSTICAS, AVALA Y RESPALDA LA ACTUACIÓN PROFESIONAL, DESDE LOS DISTINTOS ÁMBITOS IMPLICADOS EN SU GESTIÓN.

### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- MEJORAR LA COORDINACIÓN ENTRE LOS DISTINTOS AGENTES IMPLICADOS.
- AMPLIAR EL NÚMERO DE CURSOS PRELABORALES ORIENTADOS A NUEVOS YACIMIENTOS DE EMPLEO EN EL MUNICIPIO DE ÁGUILAS.
- POSIBILIDAD DE UN NUEVO PROYECTO DE EMPLEABILIDAD LLEVADO A CABO POR UNA ENTIDAD DEL TERCER SECTOR.

### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- MANTENER INFORMADOS DE LOS CAMBIOS Y NUEVAS ADAPTACIONES DE DICHO PROTOCOLO.
- MANTENER LA FINANCIACIÓN, Y POR LA TANTO LA EXISTENCIA DE UN RECURSO DE ESTAS CARACTERÍSTICAS.
- ESTABILIDAD PROFESIONAL, DE LOS DISTINTOS TÉCNICOS ENCARGADOS DE DESARROLLAR ESTAS ACTUACIONES.

## ALCANTARILLA

## Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

### DIFICULTADES

- FINANCIACION:
- PAGO DE LAS SUBVENCIONES CON DEMASIADO RETRASO, LO QUE IMPLICA EL ADELANTO DE FONDOS A NIVEL MUNICIPAL, LO QUE SUPONE UNA DIFICULTAD A NIVEL DE INTERVENCIÓN.
- FALTA DE FINANCIACIÓN DE MEDIDAS SUBVENCIONABLES A TRAVÉS DEL CONVENIO DE ATENCIÓN PRIMARIA EN EL SECTOR DE MAYORES Y DISCAPACIDAD (SAD, RESPIRO FAMILIAR, TELEASISTENCIA), PARA TODOS AQUELLOS CASOS QUE NO SON SUSCEPTIBLES DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE LA DEPENDENCIA Y QUE SUPONEN UN SERVICIO DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN DE LOS MAYORES EN SU MEDIO HABITUAL DE VIDA.
- FINANCIACIÓN EXTERNA INSUFICIENTE PARA EL DESARROLLO DE ACTUACIONES DE SSAP, EN EL PRESUPUESTO DE LA CONSEJERÍA COMPETENTE (MENOS DE 5%)
- MULTIPLICIDAD DE LINEAS, FUENTES Y MODALIDADES DE FINANCIACIÓN QUE HACEN MÁS COMPLEJA LA GESTIÓN DE LAS MISMAS.-PERSONAL:
- INESTABILIDAD LABORAL (TEMPORALIDAD DE LA MAYORÍA DE LOS PUESTOS, EN FUNCIÓN DE SUBVENCIONES...).
- PERSONAL LABORAL NO FUNCIONARIO CON MÁS DE 15 AÑOS DE EXPERIENCIA, Y MÁS DEL 75 % DEL PERSONAL DEL SERVICIO NO FUNCIONARIO.
- SITUACION EXTRAORDINARIA COVID:
- LA SITUACIÓN EXPERIMENTADA POR PRIMERA VEZ EN MARZO 2020 Y TODO EL PERÍODO DE CONFINAMIENTO Y POSTERIOR, HA SUPUESTO "UNA REVOLUCIÓN", QUE HA MODIFICADO DURANTE MESES LA FORMA TRABAJAR: EN LOS MODELOS DE ATENCIÓN / EN LAS DINÁMICAS GENERADAS EN LOS EQUIPOS DE TRABAJO / EN LA SOBRECARGA DE TRABAJO / EN EL ESTRES DE LOS PROFESIONALES LAS NUEVAS NECESIDADES Y DEMANDAS GENERADAS
- LA INCORPORACIÓN DE NUEVOS SISTEMAS DE PROTECCIÓN, SIN PAUTAS NI CRITERIOS CLAROS, AFECTANDO TANTO A LOS USUARIOS COMO A LOS PROFESIONALES DE SERVICIOS SOCIALES, QUE NUEVAMENTE SE ENCUENTRAN INCORPORADOS EN TODOS LOS PROCESOS SIN CONSULTA PREVIA.
- LAS DIFICULTADES DE COORDINACIÓN CON ALGUNAS ENTIDADES DEL TERCER SECTOR, DURANTE EL PERÍODO DE CONFINAMIENTO.



#### FORTALEZAS

- DESTACAR CÓMO PRINCIPAL FORTALEZA LA RESPUESTA DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO, CON UNA PRESENCIALIDAD DURANTE TODO EL PERÍODO, UNA ADAPTACIÓN CONTINUA A LA SITUACIÓN CAMBIANTE, ASÍ COMO PROPUESTAS DE RESOLUCIÓN ANTE LAS DISTINTAS DIFICULTADES Y DEMANDAS QUE SE NOS HAN IDO PRESENTANDO DURANTE ESTE AÑO TAN EXTRAORDINARIO.
- EL HECHO DE QUE EL AYUNTAMIENTO Y EL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES ESTUVIERA FUNCIONANDO ELÉCTRICAMENTE EN SU GESTIÓN Y QUE SE DISPUSIERAN DE LOS EQUIPOS OFIMÁTICOS Y DE TELECOMUNICACIONES EN TODOS LOS PUESTOS (TELÉFONOS QUE SE PUEDEN LLEVAR EN CASO DE TELETRABAJO, SIUSS WEB, GESTIONA, ACCESO A LOS SERVIDORES A TRAVÉS DE CONEXIONES VPN, ETC.), HA PERMITIDO LA CONEXIÓN DE TODOS LOS TRABAJADORES, GENERANDO GRUPOS BURBUJA DE TRABAJO, PERMITIENDO LA CONEXIÓN TELEMÁTICA Y LAS REUNIONES A TRAVÉS DE VIDECONFERENCIA.
- SE HA INICIADO EL PROCESO DE ESTABILIZACIÓN DE TRABAJADORES EN EL ÁREA.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- INCREMENTAR LA FINANCIACIÓN MUNICIPAL CON INDEPENDENCIA DE LAS LÍNEAS DE FINANCIACIÓN, GENERANDO UN SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES, FUERTE Y CONSOLIDADO.  
A LA EVALUACIÓN CONTINUA DE PROCESOS Y SERVICIOS HABITUAL, ESTE AÑO SE HACE MÁS NECESARIO EL ANÁLISIS METODOLÓGICO Y DE REORGANIZACIÓN Y ESTRUCTURA DEL ÁREA.  
REGULACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO DE LABORALES FIJOS Y/O EVENTUALES.  
MANTENIMIENTO DE LOS ESPACIOS DE TRABAJO COMÚN, COMO DINÁMICA HABITUAL, REFORMULADOS Y ADAPTADOS A LA NUEVA SITUACIÓN.  
IMPLICACIÓN DE TODOS LOS PROFESIONALES EN CUESTIONES DE REGLAMENTACIÓN, REORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA INSTITUCIÓN.  
CREACIÓN DE UN NUEVO CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES.  
REUBICACIÓN DE LA UTS 2 EN ZONA.  
RENOVACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS Y CAMBIO DE MOBILIARIO.  
ACTUALIZACIÓN DE LA PÁGINA WEB.  
PUBLICIDAD EN ACTIVIDADES Y ACTUACIONES PARA FACILITAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS CIUDADANOS.
- CONTINUIDAD EN LA INCORPORACIÓN DE TRÁMITES ON LINE.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- ESTABLECER UNA FINANCIACIÓN POR PERIODOS SUPERIORES AL AÑO NATURAL, QUE GARANTICE LOS SERVICIOS DURANTE PERIODOS DE TIEMPO ADECUADOS, CON UNA MAYOR FINANCIACIÓN DEL SISTEMA PÚBLICO.
- GENERAR UNA LÍNEA DE FINANCIACIÓN COMÚN A TODOS LOS SERVICIOS SOCIALES Y NO POR DIRECCIONES GENERALES.
- CANALIZAR LOS RECURSOS PÚBLICOS AL SISTEMA PÚBLICO.
- RECUPERACIÓN DE MEDIDAS Y PROGRAMAS QUE SE SUBVENCIONABAN CON ANTERIORIDAD A LA CRISIS DE 2010-2013.
- INCLUSIÓN DE LÍNEAS DE FINANCIACIÓN PARA INVERSIONES (INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO).
- UNIFICAR CRITERIOS COMUNES A TODOS LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES.
- CONTINUIDAD CON LOS GRUPOS DE TRABAJO GENERADOS CON LA PARTICIPACIÓN DE TODAS LAS ENTIDADES LOCALES.
- FOMENTAR EL TRABAJO EN EQUIPO ENTRE LAS ENTIDADES Y DISTINTOS NIVELES INSTITUCIONALES.
- DIRECTORIOS DE SERVICIOS.

### Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

#### DIFICULTADES

- NO HA HABIDO DIFICULTADES ESPECIALES CON EL SIUSS EN WEB

#### FORTALEZAS

- NUEVA IMPLANTACIÓN DEL SIUSS WEB, FACILITANDO EL TELETRABAJO Y LA SUPERACIÓN DE PROBLEMAS GENERADOS POR BASES DE DATOS ANTERIORES.
- FACILIDAD EN EL MANEJO DEL PROGRAMA PORQUE ES MUY INTUITIVO.
- GRACIAS A LA POSIBILIDAD DE ACCEDER AL SIUSS DESDE LA WEB, HA FACILITADO EL TRABAJO DURANTE EL PERIODO DE CONFINAMIENTO.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- CONTINUIDAD EN EL TRABAJO DE UNIFICACIÓN DE CÓDIGOS Y DE NIVELES DE CUMPLIMENTACIÓN.
- ACTUALIZACIÓN DE CÓDIGOS A LA REALIDAD ACTUAL (DEMANDA, SERVICIOS Y PRESTACIONES).

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- FORMACIÓN A NIVEL DE EXPLOTACIÓN DE SIUSS, PARA UN MEJOR APROVECHAMIENTO DE LA POTENCIALIDAD DE LA HERRAMIENTA

### Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

#### DIFICULTADES

- LA ADAPTACIÓN DEL SAD A LOS DISTINTOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN Y PROTECCIÓN FRENTE AL COVID 19 A LO LARGO DEL TIEMPO DE PANDEMIA.
- NECESIDAD DE IMPLEMENTAR FORMACIÓN PARA LOS EQUIPOS DE TRABAJO FRENTE AL COVID 19, EN CUANTO A USO DE MATERIAL DE PROTECCIÓN (EPIS), A NIVEL EMOCIONAL (MIEDO AL CONTAGIO A CONTAGIAR), ETC.
- EL AUMENTO DE USUARIOS ATENDIDOS PROVOCADO POR EL AISLAMIENTO SOCIAL Y DETECTADO DURANTE EL PERÍODO INICIAL DE PANDEMIA.
- DIFÍCIL SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA DEL SAD MUNICIPAL SIN FINANCIACIÓN EXTERNA.
- SERVICIO DIFÍCIL DE GESTIONAR, DADA LAS CARACTERÍSTICAS DEL MISMO, CON MÚLTIPLES INCIDENCIAS TANTO DE BENEFICIARIOS COMO DE LOS PROFESIONALES.
- CONCEPTUALIZACIÓN ERRÓNEA DEL SAD POR PARTE DEL BENEFICIARIO Y FAMILIARES.
- MODIFICACIÓN DEL PERFIL DE ATENCIÓN, LO QUE DIFICULTA EL MANTENIMIENTO DE LOS PRINCIPALES OBJETIVOS DEL SERVICIO.
- USO DEL SERVICIO COMO RECURSO DE CONTENCIÓN, AUNQUE NO SEA EL ADECUADO

#### FORTALEZAS

- LA IMPLICACIÓN Y EL BUEN HACER PROFESIONAL DEL COLECTIVO DE AUXILIARES DE AYUDA A DOMICILIO.
- EL CONOCIMIENTO DEL RECURSO POR PARTE DE LA POBLACIÓN DIANA.
- EL APOYO TANTO DEL AYUNTAMIENTO COMO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA PARA HACER FRENTE AL CAMBIO DE PARADIGMA PRODUCIDO ESTE AÑO.
- CONSOLIDACIÓN DEL EQUIPO TÉCNICO DEDICADO AL SAD.
- CREACIÓN DE UN PROGRAMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DEL SAD ADAPTADO A LAS NECESIDADES DEL SERVICIO.
- GESTIÓN DIRECTA DEL SAD, LO QUE SE TRADUCE EN GARANTÍA DE SERVICIOS Y CALIDAD EN LOS MISMOS.
- SUPERVISIÓN CONTINUADA, CON TRABAJO INDIVIDUAL Y EN EQUIPO CON LOS PROFESIONALES AUXILIARES DEL SERVICIO.
- BOLSA DE TRABAJO PARA SUSTITUCIÓN DE INCIDENCIAS



#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- MAYOR VISIBILIZACIÓN Y PRESENCIA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO EN LOS BARRIOS MÁS DESFAVORECIDOS.
- AUMENTO DE LA INTENSIDAD EN EL SEGUIMIENTO DE CASOS Y SUPERVISIÓN DEL TRABAJO REALIZADO.
- REVISIÓN DEL REGLAMENTO DEL SAD.
- FORMACIÓN CONTINÚA DEL PERSONAL TÉCNICO Y AUXILIAR.
- MEJORAR LA COORDINACIÓN CON SALUD MENTAL.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- REVISIÓN CONJUNTA CON CADA USUARIO DE SAD DE SU SITUACIÓN DE DEPENDENCIA (ADECUACIÓN DEL GRADO, ADECUACIÓN DE LA INTENSIDAD DE SAD RECIBIDA, ETC....).
- RESTABLECER LA FINANCIACIÓN PARA SAD Y MEDIDAS COMPLEMENTARIAS.

### Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

#### DIFICULTADES

- EL AÑO 2020 HA SIDO UN AÑO MARCADO POR LA CRISIS SANITARIA DEL COVID DÓNDE LA INTERVENCIÓN CON LOS CASOS SE HA VISTO AFECTADA EN LA DINÁMICA DIARIA DE LA ATENCIÓN, TENIENDO QUE REAJUSTAR LAS FORMAS DE TRABAJO: ATENCIONES MÁS TELEFÓNICAS QUE PRESENCIALES, MENOR ACOMPAÑAMIENTO A RECURSOS POR LIMITACIONES EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL, RESTRICCIONES EN VISITAS A DOMICILIO, ETC.
- LA LIMITACIÓN EN LA ATENCIÓN PRESENCIAL HA AFECTADO EN EL DESARROLLO DE LA INTERVENCIÓN Y EN LA UTILIZACIÓN DE HERRAMIENTAS PROPIAS DEL PROGRAMA COMO ES EL ACUERDO DE ACOMPAÑAMIENTO Y OTRAS HERRAMIENTAS UTILIZADOS PARA TRABAJAR HISTORIAS DE VIDA.
- IMPOSIBILIDAD DE INICIAR TRABAJO GRUPAL.

#### FORTALEZAS

- PROGRAMA CONSOLIDADO QUE FORMA PARTE DEL CM DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA.
- PROGRAMA VALORADO POR SU NECESIDAD POR EL RESTO DE PROFESIONALES DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES.
- ANÁLISIS, VALORACIÓN Y DIAGNÓSTICO DE LOS CASOS, ANTES Y DURANTE LA INTERVENCIÓN DESDE EL PROGRAMA.
- MANTENIMIENTO DE MECANISMOS DE COORDINACIÓN EXISTENTES CON LOS DIFERENTES RECURSOS QUE ACTÚAN EN EL TERRITORIO, TANTO PÚBLICOS COMO ENTIDADES PRIVADAS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LA METODOLOGÍA DEL PAIN DESARROLLADA EN ALCANTARILLA, FRENTE AL DEL RESTO DE EQUIPOS DE OTROS AYUNTAMIENTOS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- MANTENIMIENTO DE LAS DIFERENTES COMISIONES DE TRABAJO, YA QUE CON ELLO SE REFUERZAN LOS EQUIPOS PAIN EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA.
- FORMACIÓN ESPECÍFICA PARA LOS PROFESIONALES DEL PAIN.

### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

- NO VALORABLE PORQUE NO SE HA IMPLEMENTADO EN NUESTRA ZONA DE TRABAJO.

### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

#### DIFICULTADES

- CONTINÚAN EXISTIENDO DIFICULTADES CON EL PERSONAL DEL SEF DE LA OFICINA DE ALCANTARILLA, QUE LLEVA EL CÓDIGO 19, AL IGUAL QUE EN AÑOS ANTERIORES.
- ES CIERTO QUE LAS CIRCUNSTANCIAS DEL AÑO 2020, NO HAN FACILITADO LA POSIBILIDAD DE RETOMAR LOS CANALES DE COORDINACIÓN, PERO PRÁCTICAMENTE SE HA PODIDO MANTENER CONTACTOS CON EL RESTO DE ENTIDADES A TRÁVES DE MEDIOS TELEMÁTICOS Y NO CON EL SEF NO HA SIDO POSIBLE.

#### FORTALEZAS

- LA REVISIÓN DE LOS PROTOCOLOS PARA AJUSTARLOS MÁS A LA REALIDAD ASÍ COMO LA FORMACIÓN PIRAMIDAL REALIZADA, LLEGANDO A TODOS LOS PROFESIONALES IMPLICADOS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- VOLUNTAD POR PARTE DE LA ENTIDAD DE INTENTAR GENERAR LA NECESIDAD DE COORDINACIÓN DESDE EL SEF CON LOS SERVICIOS SOCIALES ASÍ COMO OTRAS ENTIDADES.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- MANTENIMIENTO DE LAS LÍNEAS DE ACTUACIÓN Y SEGUIMIENTO COMO SE HA VENIDO REALIZANDO HASTA AHORA.

## ALCÁZARES, LOS

### Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

#### DIFICULTADES

- DIFICULTAD EN LA DIVERSIDAD DE FINANCIACIÓN, PLAZOS, CONCEPTOS, CUANTÍAS, JUSTIFICACIONES, ETC.

#### FORTALEZAS

- EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURAS

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- PROMOVER Y DESARROLLAR EL TRABAJO EN EQUIPO

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA



## Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

### DIFICULTADES

- DIFICULTADES CON LOS CERTIFICADOS Y EL ACCESO.
- MULTIPLICIDAD DE BASES DE DATOS Y PROGRAMAS DE GESTIÓN A CUMPLIMENTAR.

### FORTALEZAS

PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

## Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

No tiene PAIN.

## Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

### DIFICULTADES

- BENEFICIARIOS DE SAD SON SIMULTANEAMENTE PERSONAS DEPENDIENTES PERCEPTORES DE OTRAS PRESTACIONES O BENEFICIARIOS DE SERVICIOS EN ESE CONCEPTO NO SE APLICA EL PRECIO PÚBLICO.

### FORTALEZAS

PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- APLICACIÓN DEL PRECIO PÚBLICO
- REVISIÓN DE LOS CASOS EN ALTA/BENEFICIARIOS

PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- CONVENIO DE COLABORACIÓN PARA LA INSTAURACIÓN DEL SAD DEPENDENCIA

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

### DIFICULTADES

- LA SITUACIÓN ACTUAL PROVOCADA POR LA PANDEMIA SANITARIA NO HA PERMITIDO LA CONTINUIDAD DEL PROCESO DE IMPLANTACIÓN DE LA COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA.

### FORTALEZAS

PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

SIN VALORACIÓN

## ALEDO

## Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

SIN VALORACIÓN

## Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

NO TIENE PAIN

## Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

SIN VALORACIÓN

## Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

SIN VALORACIÓN

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

SIN VALORACIÓN

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

SIN VALORACIÓN



## ALGUAZAS

### Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

#### DIFICULTADES

- ESTE AÑO LAS DIFICULTADES HAN VENIDO DE LA MANO DE LA SITUACIÓN SANITARIA. LAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES SE CERRARON Y LOS FUNCIONALES EMPEZARON A TELETRABAJAR. LOS ÚNICOS SERVICIOS QUE SE SIGUIERON PRESTANDO DE FORMA PRESENCIAL FUERON LOS DE SERVICIOS SOCIALES Y LOS DE POLICÍA LOCAL. DURANTE LOS MESES DE CONFINAMIENTO MAS Estricto, LAS TRABAJADORAS SOCIALES SE TURNABAN, ALTERNADO TELETRABAJO CON TRABAJO PRESENCIAL. EL TRABAJO DE LA AUXILIAR ADMINISTRATIVO Y DE LA DIRECTORA DEL CENTRO SIEMPRE HA SIDO PRESENCIAL. EN ESTA PRIMERA ETAPA LA ATENCIÓN ERA TELEFÓNICA. GRACIAS A LA SUBVENCIÓN DEL COVID-19 SE HAN TRAMITADO UNA GRAN CANTIDAD DE AYUDAS DE URGENTE NECESIDAD, CON LA DIFICULTAD DE QUE LA MAYORÍA DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES NO UTILIZAN LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE ESTAS AYUDAS ES EL MISMO QUE PARA EL RESTO DE AYUDAS. LA MAYOR DIFICULTAD HA SIDO ADMINISTRATIVA, EN CONCRETO HA ESTADO EN COMPLETAR TODA LA DOCUMENTACIÓN NECESARIA EN UN EXPEDIENTE PARA PODER RESOLVER UNA AYUDA PÚBLICA.

#### FORTALEZAS

- PROFESIONALIDAD DE LOS TÉCNICOS. INTERÉS POR LA MEJORA Y EL DESARROLLO DE LOS TODOS LOS PROGRAMAS QUE SE EJECUTAN. ESTABILIDAD LABORAL DEL PERSONAL DE ESTRUCTURA. CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN DE LOS PROFESIONALES. APOYO Y BUENA COORDINACIÓN ENTRE LOS PROFESIONALES SOLIDEZ DEL EQUIPO LA BUENA DISPOSICIÓN DE LOS TRABAJADORES A LA HORA DE TRABAJAR EN EQUIPO. MUCHO INTERÉS POR PARTE DE LOS PROFESIONALES POR LA FORMACIÓN, AUNQUE SE GENERE RETRASO EN EL TRABAJO DIARIO.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

### Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

#### DIFICULTADES

- IGUAL QUE EN AÑOS ANTERIORES, LAS CONDICIONES DEL SERVIDOR Y SUS CONTINUOS FALLOS DIFICULTAN Y RALENTIZAN MUCHO EL TRABAJO

#### FORTALEZAS

- HERRAMIENTA YA INCORPORADA EN EL QUEHACER DIARIO QUE PERMITE TENER Y LLEVAR SEGUIMIENTO DE TODOS LOS CASOS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- MEJORAR EL SERVIDOR

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

### Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

#### DIFICULTADES

- AYUDA A DOMICILIO BÁSICA: EL PRECIO PÚBLICO NO TIENE EN CUENTA LA CAPACIDAD ECONÓMICA DEL USUARIO, POR LOS QUE TODOS PAGAN EL MISMO PRECIO POR HORA.
- TELEASISTENCIA: SIN DIFICULTADES.

#### FORTALEZAS

- PROGRAMAS MUY CONSOLIDADOS Y UN EXCELENTE RECURSO PARA MAYORES Y DISCAPACITADOS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- YA SE ESTÁ TRABAJANDO EN UNA ORDENANZA DE PRECIO PÚBLICO EN LA QUE SE TENGA EN CUENTA LA CAPACIDAD ECONÓMICA DEL USUARIO

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

### Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

NO TIENE PAIN.

### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

SIN VALORACIÓN

### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

SIN VALORACIÓN



## ALHAMA DE MURCIA

### Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

#### DIFICULTADES

- DEFICIENCIAS INFRAESTRUCTURALES DEL CENTRO, YA QUE LA DISTRIBUCIÓN DE LOS DESPACHOS DE SERVICIOS SOCIALES NO HACE POSIBLE ACUDIR TODOS LOS TRABAJADORES DE FORMA CONJUNTA AL CENTRO.
- ESCASA FINANCIACIÓN PARA PODER DESARROLLAR DE FORMA ADECUADA LOS PROGRAMAS
- UNA DE LAS UTS NO TIENE JORNADA COMPLETA.
- MYTAO (APLICACIÓN INFORMÁTICA) ES DIFÍCIL DE UTILIZAR Y HA HABIDO Poca FORMACIÓN.
- A VECES EXISTE MUCHA INDIVIDUALIDAD Y Poca CONSIDERACIÓN DEL TRABAJO EN EQUIPO.
- DEMORA EN LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL (RENOVACIONES, SUSTITUCIONES, ETC.)
- DESCONEXIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES QUE ESTÁN UBICADOS EN OTRO LUGAR.
- TODAVÍA NOS QUEDA TRABAJO POR HACER EN LOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN CON RESPECTO A LA COORDINACIÓN CON OTROS ORGANISMOS.
- HAY MUCHO TRABAJO BUROCRÁTICO, LAS UTS VAN MUY SATURADAS EN ESTE SENTIDO Y AUNQUE HACEN TODO LO QUE PUEDEN, HAY POCO LUGAR PARA LA COOPERACIÓN EN LOS CASOS Y EN EL TRABAJO CONJUNTO PARA LA CONSECUCCIÓN DE OBJETIVOS EN UNA FAMILIA QUE REQUIERE DE UN TIPO DE INTERVENCIÓN MÁS COMUNITARIA. SE SIGUE ECHANDO EN FALTA LA FIGURA DE UN TRABAJADOR SOCIAL EN FAMILIA QUE PUEDA DESARROLLAR ESTE ASPECTO.
- PARCELACIÓN DEL TRABAJO QUE DESARROLLAMOS CADA PROFESIONAL
- INCERTIDUMBRE LABORAL RESPECTO A NUESTRA SITUACIÓN EN "FRAUDE DE LEY" Y LA POLÉMICA DECISIÓN DEL ESTADO DE REGULARIZAR CON LA CONVOCATORIA DE PLAZAS PÚBLICAS A EMPLEADOS DE MÁS DE 10 AÑOS DE TRABAJO, ADEMÁS DE LA DESIGUALDAD CREADA ENTRE LOS AFECTADOS.
- Poca FORMACIÓN OFERTADA RELATIVA A LA RELACIÓN DE AYUDA DESDE LOS SERVICIOS SOCIALES.
- DIFICULTAD PARA RECONOCERNOS EL TRABAJO QUE DESARROLLAMOS, A NIVEL INDIVIDUAL Y GRUPAL.
- A VECES NOS CUESTA CONCRETAR EN LAS REUNIONES, NOS EXTENDEMOS, EXPLICAMOS LO MISMO DE MUCHAS MANERAS, INCLUSO SE DAN COMENTARIOS IRRESPECTUOSOS. CUANDO HAY QUE EXPONER NUESTRO TRABAJO/PROYECTO AL RESTO DEL EQUIPO SUELE HABER NERVIOSISMO Y DESCONFIANZA POR PARTE DEL PONENTE.
- SI SE CONTRATAN MÁS PROFESIONALES NO HAY ESPACIO FÍSICO DONDE UBICARLOS EN EL PROPIO CENTRO.
- ALGUNAS PROFESIONALES TIENEN DESPACHOS COMPARTIDOS O ESTÁN UBICADAS EN ZONAS DE PASO, LO QUE DIFICULTA LA ADECUADA ATENCIÓN AL PÚBLICO.
- ES NECESARIO CUBRIR EL PUESTO DE TRABAJADOR SOCIAL DEL PROGRAMA DE FAMILIA.
- ANTE LAS NUEVAS SITUACIONES CREADAS POR ESTA CRISIS ECONÓMICA, SOCIAL Y DE SALUD NECESITAMOS NUEVAS PROPUESTAS PARA PODER TRABAJAR CON LA POBLACIÓN QUE YA ERA VULNERABLE ANTES DE LA PANDEMIA Y LA QUE AHORA LO ESTA SIENDO.
- RETRASO EN LA PUESTA EN MARCHA DEL EXPTE. ELECTRÓNICO POR DIVERSAS DIFICULTADES.
- FALTA ESPACIO EN EL CENTRO Y FALTA DE INTIMIDAD PARA LOS USUARIOS.
- MESAS DE TRABAJO DE LA UD. ADMINISTRATIVA MUY ESTRECHAS, CON POCO FONDO.
- NO HAY CONEXIÓN DE FAX.
- FINANCIACIÓN: PRESUPUESTO MUNICIPAL INSUFICIENTE; FINANCIACIÓN EXTERNA INSUFICIENTE; DEMORA EN LA RESOLUCIÓN Y CONCESIÓN DE SUBVENCIONES DE LA CARM.
- PROFESIONALES: DÉFICIT EN LA SUPERVISIÓN PROFESIONAL; INESTABILIDAD DE LA PLANTILLA; DESIGUALDAD CONTRACTUAL; NO CONTAR CON TRABAJADOR SOCIAL EN EL P. DE FAMILIA; LA EXTERNALIZACIÓN DE SERVICIOS (P. VOLUNTARIADO Y 1 UTS); DEBIDO AL COVID-19 Y EL ESTABLECIMIENTO DE TURNOS DE TRABAJO Y EL TELETRABAJO SE HA PERDIDO EL CONTACTO Y LA RELACIÓN ENTRE LOS PROFESIONALES.
- FORMACIÓN: DISPARIDAD ENTRE LOS PROFESIONALES EN LA REALIZACIÓN DE FORMACIÓN; NO SE HA REALIZADO LA FORMACIÓN PROPUESTA EN EL PLAN DE NECESIDADES (CARTA DE SERVICIOS).
- TRABAJO EN EQUIPO: REUNIONES A VECES POCO ÁGILES Y DINÁMICAS. LAS DIFICULTADES INTRÍNECAS A LAS REUNIONES ONLINE; DIFICULTAD DE LA NO PRESENCIALIDAD PARA EL TRABAJO CON COMPAÑERAS QUE NO ESTÁN EN EL MISMO TURNO DE TRABAJO.
- EQUIPAMIENTO: MOBILIARIO DEFICIENTE POR EL USO (SILLAS PROFESIONALES Y USUARIOS). NECESIDAD EQUIPAR LA ENTRADA AL CENTRO (QUE ES DONDE ESPERAN LOS USUARIOS PARA ACCEDER A TODOS LOS SERVICIOS).
- INFRAESTRUCTURAS: 2 DESPACHOS DE PASO A OTRO INTERIOR; 2 DESPACHOS SIN CERRAR HASTA EL TECHO; 2 PROFESIONALES EN UN MISMO DESPACHO Y 1/2 PROFESIONALES EN PASILLOS; TODO ELLO SUPONE QUE NO EXISTE PRIVACIDAD PARA LOS USUARIOS EN LAS ATENCIONES; TRASLADO DEL SERVICIO DE FAMILIA A OTRO LOCAL POR FALTA DE ESPACIO. SE HA PERDIDO LA SALA DE ESPERA POR EL COVID-19 Y NO SE HA HABILITADO LA ENTRADA ADECUADAMENTE, PUES AHORA ES EL ESPACIO DONDE ESPERAN LOS USUARIOS DEL CENTRO.
- VISIBILIDAD: DEMORA EN LA ATENCIÓN POR PARTE DE ALGUNOS PROFESIONALES
- FINANCIACIÓN: DIFICULTAD DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL DE LA SUBVENCIÓN DEL PROGRAMA DE FAMILIA DEL CENTRO (TRABAJADOR SOCIAL), CONSIDERANDO ESENCIAL EL/LA FIGURA DEL TRABAJADOR SOCIAL EN EL P. FAMILIA DE FORMA CONTINUADA.
- ORGANIZACIÓN: PENDIENTE LA REALIZACIÓN DE LOS PROCESOS DE ALGUNOS SERVICIOS O PROCEDIMIENTOS.
- PROFESIONALES: IMPOSIBILIDAD DE DESARROLLAR UNA INTERVENCIÓN INTEGRAL DESDE LA UTS 03, AL TENER JORNADA REDUCIDA.
- FORMACIÓN: DIFICULTAD DE PODER LLEVAR A CABO FORMACIÓN, EN LA JORNADA LABORAL.
- TRABAJO EN EQUIPO: DIFICULTAD DE EXPOSICIÓN DE TEMAS EN REUNIONES DE COORDINACIÓN, EXISTIENDO EN OCASIONES DIFICULTADES DE COMUNICACIÓN.
- INFRAESTRUCTURAS: EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES NO REÚNE ESPACIOS Y DESPACHOS, PARA PRESERVAR LA CONFIDENCIALIDAD, YA QUE ALGUNOS SON DESPACHOS COMPARTIDOS.
- EQUIPAMIENTOS: INSTALACIONES DONDE SE REALIZA LA FORMACIÓN PEPAFIS, Y DEMÁS REUNIONES Y FORMACIONES ORGANIZADAS DESDE EL CENTRO, TENIENDO QUE LLEVAR A CABO LAS SESIONES EN ALGUNA SALA SIN LUZ NATURAL NI VENTILACIÓN, ASÍ COMO DISTANTES DEL CENTRO, PISTAS POLIDEPORTIVAS (CURSO "EL ÁRBOL DE LA VIDA")
- VISIBILIDAD DE LOS SS.SS: LA POBLACIÓN GENERAL PUEDE TENER CIERTA CONFUSIÓN DE DIFERENTES SERVICIOS O PROGRAMAS QUE SE PRESTAN DESDE EL CENTRO SS.SS.



## FORTALEZAS

- EL MANTENIMIENTO DE LA FIGURA DE LA COORDINACIÓN CENTRO SE HA CONSOLIDADO CON EL TRANSCURRIR DEL TIEMPO CONSIDERÁNDOSE UNA FIGURA IMPRESCINDIBLE EN LA DINÁMICA DEL TRABAJO DIARIO.
- RÁPIDA ADAPTACIÓN A LAS NUEVAS FORMAS DE TRABAJO QUE SE HAN ADOPTADO TRAS LA DECLARACIÓN DE LA CRISIS SANITARIA.
- DESDE EL DÍA SIGUIENTES A LA DECLARACIÓN DE ESTADO DE ALARMA, EL EQUIPO COMPLETO DEL CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES DE ALHAMA DE MURCIA, TUVIMOS UNA DISPONIBILIDAD PLENA Y COMPLETA, DE LUNES A DOMINGO, PARA PODER OFRECER RESPUESTA Y ACOMPAÑAMIENTO A TODAS LAS SITUACIONES QUE ASÍ LO REQUERIRÁN, ORGANIZÁNDONOS DE FORMA EFICAZ Y EFICIENTE, COMO NUNCA HÁBAMOS EXPERIMENTADO, CON PRECAUCIÓN, PERO SIN MIEDO.
- ALTA COOPERACIÓN DE LAS PROFESIONALES DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES, QUE CON LOS MEDIOS TELEMÁTICOS PRECISOS, HAN PERMITIDO PODER ACTUAR DE FORMA CONJUNTA Pese a las dificultades de la situación actual.
- GRAN CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN DE TODOS Y CADA UNO DE LOS PROFESIONALES DEL CENTRO A LAS EXIGENCIAS DE LA NUEVA SITUACIÓN, DESDE LA COORDINADORA HASTA EL CONSERJE PASANDO POR LOS DISTINTOS GRUPOS PROFESIONALES.
- RÁPIDA HABILITACIÓN Y ADAPTACIÓN AL USO DE NUEVOS MECANISMOS DE COMUNICACIÓN (WHATSAPP, CORREO ELECTRÓNICO, VIDEOLLAMADAS) CON LAS PERSONAS USUARIAS, QUE HAN PERMITIDO MANTENER EL CONTACTO, LA INTERVENCIÓN Y LA GESTIÓN DE RECURSOS, INCLUSO DURANTE LOS MOMENTOS MÁS Duros DE CONFINAMIENTO TOTAL.
- MEJORA DE LA COORDINACIÓN ENTRE LOS DIFERENTES PROGRAMAS/SERVICIOS.
- EL SISTEMA ORGANIZATIVO ACTUAL NOS PERMITE AVANZAR COMO GRUPO DE TRABAJO
- HAY RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO DESARROLLADO POR EL EQUIPO Y SE VERBALIZA.
- CONTRATACIÓN PARA MANTENER EL PUESTO DE DIRECTORA-COORDINADORA.
- LA GRAN CAPACIDAD DE RESPUESTA PARA ATENDER Y SOLVENTAR TODOS LOS PROBLEMAS QUE SURGIERON DURANTE LA PANDEMIA Y EL ESTADO DE ALARMA: CIERRE DE CENTROS Y SERVICIOS; PERSONAS AISLADAS Y SOLAS QUE NECESITABAN VIGILANCIA Y ATENCIÓN; NIÑOS QUE DEJABAN DE RECIBIR UNA COMIDA NUTRITIVA DESDE EL COMEDOR ESCOLAR, NUEVAS AYUDAS/REGULARIZACIONES QUE SURGÍAN CASI A DIARIO DESDE EL GOBIERNO Y QUE IMPLICABAN A LOS SERVICIOS SOCIALES....
- A PESAR DE LAS CIRCUNSTANCIAS PERSONALES DE CADA TRABAJADOR, (CONFINAMIENTO, CONCILIAR CON HIJOS PEQUEÑOS EN CASA, MIEDO, INCERTIDUMBRE) TODOS RESPONDIMOS A LAS DEMANDAS Y NECESIDADES QUE SE NOS PEDÍA EN ESE MOMENTO.
- LA DIFERENCIACIÓN DE DOS TURNOS DE TRABAJO PRESENCIAL NOS HA DADO LA POSIBILIDAD DE TENER LA CONFIDENCIALIDAD QUE NECESITÁBAMOS EN LOS DESPACHOS, SOBRE TODOS EN LOS QUE ERAN COMPARTIDOS.
- RESALTAR LAS REUNIONES DE LOS DIRECTORES DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES Y SU TRABAJO PARA UNIFICAR CRITERIOS Y PAUTAS DE ACTUACIÓN.
- MADUREZ ADQUIRIDA TRAS EL PASO DE LOS AÑOS QUE NOS DA MAYOR CAPACIDAD DE COMPRENSIÓN Y TOLERANCIA ENTRE NOSOTRAS, EN GENERAL.
- TODAS GANAMOS EN EL TRATO CERCAÑO Y CUANDO TENEMOS QUE COLABORAR ESTRECHAMENTE LAS UNAS CON LAS OTRAS.
- COMPAÑERISMO CUANDO NOS PEDIMOS AYUDA.
- PROFESIONALIDAD Y CONOCIMIENTO DE CADA UNA EN SU TERRENO DE TRABAJO.
- GRAN CAPACIDAD DE TRABAJO.
- UNIÓN EN LOS PROYECTOS MÁS GRUPALES.
- ACOGIDA DE LAS NUEVAS PROFESIONALES QUE LLEGAN.
- QUE TODOS LOS AÑOS SE SIGAN OFRECIENDO DIFERENTES CURSOS GRATUITOS.
- ALGUNOS PROFESIONALES BUSCAMOS LA FORMACIÓN Y EL RECICLAJE QUE NECESITAMOS DE MANERA PRIVADA.
- PLANIFICACIÓN DE TEMAS PARA EL ORDEN DEL DÍA DE LA REUNIÓN Y RESPETO DE ESE ORDEN ESTABLECIDO.
- COMUNICACIONES DE NUESTRA DIRECTORA DE LOS TEMAS MÁS IMPORTANTES, DE INFORMACIONES VARIAS, ETC. MANTENIÉNDONOS AL DÍA, GENERANDO CONEXIÓN Y EQUIPO.
- AL RECONOCER NUESTRO TRABAJO Y ESFUERZO POR PARTE DE DIRECCIÓN HAY MÁS CONFIANZA PARA EXPONER LOS PROYECTOS AL RESTO DEL EQUIPO. ANTES DE ESTA FIGURA ERA COMPLICADÍSIMO AVANZAR EN CUALQUIER IDEA NUEVA O EN LA MUESTRA DE NUESTRO TRABAJO.
- AGRADECER LA INVERSIÓN EN EL DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA. TANTO EN EL PERSONAL COMO EN INFRAESTRUCTURA. YA A FINALES DE 2019 HICIERON UN GRAN TRABAJO EN LA RECUPERACIÓN DE ARCHIVOS TRAS EL ATAQUE INFORMÁTICO. Y EN 2020, GRACIAS A ESTE DEPARTAMENTO TUVIMOS DE UNA FORMA MUY RÁPIDA LA CAPACIDAD DE PODER TELETRABAJAR EN EL ESTADO DE ALARMA. ADEMÁS TODOS LOS TRABAJADORES NOS VAMOS BENEFICIANDO DE LA RAPIDEZ CON QUE CRECE LA INFORMÁTICA PARA UNA MAYOR EFICACIA Y EVIDENCIA DEL TRABAJO DIARIO.
- AL SEPARARNOS EN DOS GRUPOS DE TRABAJO YA NO HAY COINCIDENCIAS DE PROFESIONALES EN LOS DESPACHOS, GANANDO EN PRIVACIDAD.
- GRACIAS AL JARDÍN EXTERIOR QUE POSEE EL CENTRO, LA "SALA DE ESPERA" QUE SE HA TENIDO QUE TRASLADAR AL AIRE LIBRE POR LA PANDEMIA RESULTA CONFORTABLE Y SEGURA PARA EL USUARIO. SIEMPRE QUE NO HAGA MUCHO FRÍO O LLUEVA...
- EL 4 DE MARZO DE 2020 TUVIMOS NUESTRA PRIMERA REUNIÓN- EXPOSICIÓN EN EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES (CON TODO EL EQUIPO) DEL TRABAJO REALIZADO HASTA ESE MOMENTO EN LA CARTA DE SERVICIOS DESDE QUE SE INICIARA EN EL AÑO 2017. ES UN ESPACIO DEDICADO A UNIFICAR Y DAR UNA PERSPECTIVA MÁS GLOBAL DE TODO ESTE TRABAJO COMO PARTE YA INTEGRANTE DE NUESTRO QUEHACER DIARIO.
- EN GENERAL QUIERO RESALTAR LA RESPUESTA GLOBAL QUE DESDE EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES, CON EL RESPALDO DE NUESTRO AYUNTAMIENTO DE ALHAMA DE MURCIA, SE TUVO DURANTE EL CONFINAMIENTO, DANDO CUENTA DE NUESTRA CAPACIDAD DE REACCIÓN, GESTIÓN Y COORDINACIÓN PARA ABORDAR SITUACIONES COMPLICADAS.
- LA CAPACIDAD DE NUESTRO DEPARTAMENTO INFORMÁTICO EN LA RÁPIDA REACCIÓN Y ADECUACIÓN DE TODO EL PERSONAL DEL AYUNTAMIENTO A LA NUEVA MODALIDAD DE TELETRABAJO.
- MUY BUENA LA FORMACIÓN DEL MINISTERIO EN PERSONAS SIN HOGAR.
- BUENA COORDINACIÓN PARA LA COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS EN EL MUNICIPIO DE ALHAMA.
- CON EL USO DE APLICACIONES INFORMÁTICAS SE DISPONE DE MÁS INFORMACIÓN Y ACTUALIZADA
- MAYOR EFICIENCIA EN EL TRABAJO GRACIAS A LA SEPARACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN Y RECEPCIÓN.
- FINANCIACIÓN: PRESUPUESTO MUNICIPAL CUENTA CON PARTIDAS PARA DESARROLLAR SERVICIOS NO SUBVENCIONADOS.
- ORGANIZACIÓN: EL PUESTO DE COORDINACIÓN/DIRECCIÓN; ADAPTACIÓN AL COVID-19 (TURNOS DE TRABAJO, TELETRABAJO, REUNIONES ONLINE...)
- PROFESIONALES: ADAPTACIÓN A LAS NUEVAS FORMAS DE TRABAJO DERIVADAS DEL COVID-19, ASÍ COMO AL AUMENTO DE ATENCIONES Y DEMANDAS.
- FORMACIÓN: PLURALIDAD DE OFERTAS DE FORMACIÓN TANTO PRESENCIALES COMO ON-LINE, FORMACIÓN OFRECIDA POR EL AYTO. ACORDE CON LOS ACONTECIMIENTOS SANITARIOS Y NUEVA ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO.
- TRABAJO EN EQUIPO: SE HA CONSEGUIDO MANTENER REUNIONES QUINCENALES, ADAPTÁNDOSE A LA NUEVA SITUACIÓN (ONLINE, TELÉFONO Y CORREOS); LOS GRUPOS DE TRABAJO QUE EXISTEN A NIVEL CARM (PAIN, FAMILIA...).
- EQUIPAMIENTO: AL FINALIZAR EL AÑO SE HA LOGRADO RENOVAR LA NECESIDAD DE LOS PROFESIONALES (SILLAS Y EQUIPAMIENTO COMPLETO PARA UN PROFESIONAL, ETC.).
- INFRAESTRUCTURAS: LA FALTA DE ESPACIO PARA ATENDER A GRUPOS Y/O FAMILIAS SE HA SOLUCIONADO AL USAR EL ESPACIO QUE ANTES ERA LA SALA DE ESPERA. LA ADAPTACIÓN A LAS NUEVAS NECESIDADES DERIVADAS DEL COVID-10 (INSTALACIÓN DE MANPARAS...); LA UBICACIÓN Y EL ENTORNO DEL CENTRO. ÉSTE ESTA UBICADO EN EL CENTRO DEL CASCO URBANO, EXISTE AMPLITUD DE ESPACIO DE APARCAMIENTO EN SUS ALREDEDORES Y ESTÁ RODEADO POR UN JARDÍN.
- VISIBILIDAD: VISUALIZACIÓN DEL CENTRO Y DE LA CARTA DE SERVICIOS EN LA PÁGINA WEB DEL AYTO.; DIFUSIÓN DE LAS ACCIONES FORMATIVAS, INFORMACIÓN DE LAS PRESTACIONES....
- FINANCIACIÓN: SUBVENCIONES CONCEDIDAS EN EL AÑO 2020, PARA CONTRATACIÓN DE PERSONAL, COMO LA FIGURA DEL COORDINADOR DE CENTRO, PERSONAL DE REFUERZO DE UTS, EN EL PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL Y PARA EL PROGRAMA DE FAMILIA DEL CENTRO.
- ORGANIZACIÓN: LA INCORPORACIÓN DE LA FIGURA DEL COORDINADOR, DIRIGIENDO LOS PROGRAMAS DEL CENTRO, EN ARAS A UNA ATENCIÓN DE CALIDAD AL CIUDADANO, ORGANIZANDO LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS DEL CENTRO
- PROFESIONALES: LA FIGURA DEL COORDINADOR, Y LA NUEVA ZONIFICACIÓN DE UTS, TENIENDO UNA NUEVA 4 UTS, Y POR TANTO, BAJANDO LA RATIO DE POBLACIÓN POR UTS EXISTENTES.
- FORMACIÓN: LA ADMINISTRACIÓN LOCAL, ASÍ COMO CONCEJAL Y COORDINADOR DEL CENTRO, FACILITAN EL ACCESO A FORMACIÓN A LOS TRABAJADORES
- TRABAJO EN EQUIPO: LA INCORPORACIÓN DEL LA FIGURA DEL COORDINADOR, QUE SUPERVISE, ORIENTE Y VALORE EL TRABAJO GRUPAL, ASÍ COMO LLEVE A CABO LAS FUNCIONES ESPECIFICAS DE DIRECTOR – COORDINADOR DE CENTRO
- INFRAESTRUCTURAS: CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES SITUADO EN UN LUGAR CÉNTRICO Y POR TANTO, PRÓXIMO A LOS DEMÁS ENTES PÚBLICOS DEL MUNICIPIO
- EQUIPAMIENTOS : PREDISPOSICIÓN POLÍTICA Y ASÍ COMO EN LA FIGURA DEL COORDINADOR, DE FACILITAR LOS ESPACIOS PÚBLICOS PARA VALORAR LA MAYOR IDONEIDAD COMO CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES



- VISIBILIDAD DE LOS SS.SS: DESARROLLO DE LA CARTA DE SERVICIOS, Y CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ESTABLECIDOS ASÍ COMO SU PUBLICACIÓN TELEMÁTICA Y DEMÁS ENTES DE PUBLICACIÓN (PRENSA).

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- REFUERZO ECONÓMICO PARA CONSOLIDAR Y AUMENTAR PERSONAL DE SERVICIOS SOCIALES. / AUMENTO Y CONTINUIDAD DE LAS SUBVENCIONES QUE REFUERZEN EL PERSONAL DE SERVICIOS SOCIALES.
- AGRADECIMOS EL RECONOCIMIENTO Y VISIBILIDAD DE NUESTRO TRABAJO Y DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DURANTE EL ESTADO DE ALARMA. CADA VEZ SE HA IDO DELEGANDO MÁS TRAMITES Y TRABAJO DE NUESTRA SOCIEDAD A LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES, POR LO QUE SE PIDE SEGUIR CON ESTE RECONOCIMIENTO Y QUE SE NOS PRESTE LOS APOYOS Y REFUERZOS QUE SE VAN NECESITANDO Y PLANTEANDO.
- LLEGAR A ACUERDOS FAVORABLES DE RECONOCIMIENTO DE NUESTRO TRABAJO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y DE ESTABILIDAD LABORAL PARA LOS AFECTADOS EN FRAUDE DE LEY. YA QUE ESTO NOS PONE EN UN POSO DE ANGUSTIA CADA VEZ QUE SE REMUEVE ESTE TEMA HACIÉNDOSE MUY DIFÍCIL DE MANEJAR DEBIDO A LA INCERTIDUMBRE DE PERDER EL TRABAJO.
- HABILITAR LA PETICIÓN DE CITA PREVIA POR INTERNET, PARA DESCARGAR EL GRAN VOLUMEN QUE TIENE EL CONSERJE.
- IMPULSAR EL TRASLADO DEL SERVICIOS SOCIALES A OTRA INSTALACIÓN MÁS ADECUADA A LAS TAREAS QUE SE DESARROLLAN, DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.
- OFRECER ALGUNA ACTIVIDAD FORMATIVA GRUPAL, QUE PROPICIE EL ACERCAMIENTO ENTRE PROFESIONALES, DANDO A CONOCER LOS ASPECTOS MÁS POSITIVOS DE CADA UNO.
- REALIZAR FORMACIÓN SOBRE GESTIÓN POR PROCESOS.
- INSTALACIÓN DE ESCANER EN UD. ADMINISTRATIVA. / REALIZAR EL CAMBIO DE CENTRO. /INSTALAR MESA DE TRABAJO EN LA ADMINISTRACIÓN Y QUITAR MOSTRADOR, YA QUE TIENE POCO FONDO, NO SON MESAS DE TRABAJO, SON MOSTRADORES DE RECEPCIÓN.
- RECOGER LA INFORMACIÓN DE TODAS LAS ATENCIONES QUE SE HACEN FUERA DE LAS CITAS PREVIAS, REGISTRARLA E INTRODUCIRLA PARA LA CARTA DE SERVICIOS.
- FINANCIACIÓN: DOTAR AL PRESUPUESTO DE LOS MEDIOS ECONÓMICOS SUFICIENTES PARA DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE LOS CIUDADANOS.
- ORGANIZACIÓN: REALIZACIÓN DE LOS PROCESOS PENDIENTES DE LOS DISTINTOS SERVICIOS Y PRESTACIONES DEL CENTRO.
- PROFESIONALES: INCORPORACIÓN DEL PUESTO DE UTS04 A LA RPT; LA CONSOLIDACIÓN DE LOS PUESTOS TEMPORALES; INCLUSIÓN EN LA PLANTILLA DE PERSONAL DEL PUESTO DE TRABAJADOR SOCIAL DE FAMILIA.
- FORMACIÓN: INCENTIVAR LA FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES; REALIZAR AL MENOS 1 FORMACIÓN GRUPAL DE LAS PLANTEADAS EN EL PLAN DE NECESIDADES.
- TRABAJO EN EQUIPO: CREAR GRUPOS DE TRABAJO PARA LA REALIZACIÓN DE TRABAJOS CONCRETOS
- EQUIPAMIENTO: DOTAR ECONÓMICAMENTE LAS NECESIDADES DETECTADAS DE EQUIPAMIENTO E INCLUSO CONTAR CON UNA PARTIDA PARA IMPREVISTOS (REPOSICIÓN POR ROTURAS, NUEVOS PROGRAMAS).
- INFRAESTRUCTURAS: LA AMPLIACIÓN DEL EDIFICIO PARA QUE PUEDA DAR COBERTURA A TODAS LAS NECESIDADES O TRASLADO A OTRO EDIFICIO QUE REÚNA MEJORES CONDICIONES.
- VISIBILIDAD: ACTUALIZACIÓN PERIÓDICA DE LAS NOTICIAS E INFORMACIONES DEL CENTRO EN LA PÁGINA WEB DEL AYTO.
- FINANCIACIÓN: MANTENIMIENTO POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO DE LOS PUESTO DE TRABAJO, INDEPENDIENTEMENTE DE SE TENGA SUBVENCIÓN, AUTONÓMICA O ESTATAL, YA QUE EXISTE LA NECESIDAD REAL.
- ORGANIZACIÓN: DEMANDAR LA PRESENCIA DEL CONCEJAL RESPONSABLE EN EL ÁREA, EN CUESTIONES DE INTERÉS SOCIAL, QUE SE CONSIDERE RELEVANTE
- PROFESIONALES: MANTENIMIENTO POR PARTE DEL PERSONAL, COORDINADOR, ASÍ COMO LA UTS 4, INDEPENDIENTEMENTE A QUE EXISTA O NO, SUBVENCIÓN POR PARTE DE LA CARM.
- FORMACIÓN: ELABORAR UN COTEJO EN TORNO A LOS TEMAS DE INTERÉS DE FORMACIÓN POR PARTE DE TRABAJADORES DE LA ENTIDAD
- TRABAJO EN EQUIPO: APUESTA POR EL TRABAJO DE EQUIPO EN RED, COORDINACIÓN INTEGRAL, ENTRE DIFERENTES ENTES MUNICIPALES, COMO CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES, CENTRO DE SALUD, CENTROS EDUCATIVOS, Y FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD (POLICÍA Y GUARDIA CIVIL), EN ARAS A VALORAR INTERVENCIÓN Y SUPERVISIÓN DE CASOS DE INFANCIA Y ADOLESCENCIA.
- INFRAESTRUCTURAS: PROPUESTA DE TRASLADO DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES A OTRA INSTALACIÓN MUNICIPAL, QUE REÚNE AL PARECER MEJORES CONDICIONES DIFICULTANDO SU ACCESO A LOS USUARIOS.
- EQUIPAMIENTOS : UNIFICAR LAS SESIONES PEPAFIS O FORMACIÓN ORGANIZADA DESDE EL CENTRO, PAIN (EL ÁRBOL DE LA VIDA) EN UN CENTRO DE FORMACIÓN QUE PUEDA MEJORAR CIERTAS CONDICIONES, DE PROXIMIDAD, VENTILACIÓN, VISIBILIDAD DE LOS SS.SS: DÍPTICO INFORMATIVO DE DIFERENTES PROGRAMAS O SERVICIOS DEL CENTRO.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA CARM

- REFUERZO ECONÓMICO PARA CONSOLIDAR Y AUMENTAR PERSONAL DE SERVICIOS SOCIALES.
- ESCUCHAR LAS NECESIDADES QUE PLANTEEN LOS CENTROS DE LOS SERVICIOS SOCIALES Y DARLES APOYO EN TODOS LOS ASPECTOS NECESARIOS
- QUE PUDIERAN ABRIR UNA VÍA DE COMUNICACIÓN Y PETICIÓN DE CADA ÁMBITO PROFESIONAL PARA ASÍ TESTAR QUE CURSOS SON MÁS DEMANDADOS.
- FORMACIÓN PARA LA SUPERVISIÓN DE CASOS POR EL PROPIO EQUIPO.
- FINANCIACIÓN: LA UNIFICACIÓN DE LA FINANCIACIÓN; CONVENIOS O LÍNEAS DE FINANCIACIÓN PLURIANUALES; AGILIZAR LAS RESOLUCIONES PARA EVITAR QUE SE PRODUZCAN A FINAL DE AÑO.
- ORGANIZACIÓN: DOTAR A LOS CENTROS DE UNA ESTRUCTURA MÍNIMA (PROFESIONALES, RATIOS, PROGRAMAS, PRESTACIONES, ETC.)
- PROFESIONALES: EXTENSIÓN DE LA SUPERVISIÓN A TODOS LOS PROFESIONALES; MEJORA Y AUMENTO DE LA FINANCIACIÓN QUE PERMITA LA CONTINUIDAD DE LOS TRABAJADORES Y CREACIÓN DE NUEVOS PUESTOS.
- FORMACIÓN: REALIZACIÓN DE UN ESTUDIO DE NECESIDADES DE FORMACIÓN QUE SIRVA DE BASE PARA LA PLANIFICACIÓN DE LA FORMACIÓN A OFERTAR.
- TRABAJO EN EQUIPO: CONTINUAR Y CREAR NUEVOS GRUPOS DE TRABAJO PARA LA REALIZACIÓN DE TRABAJOS CONCRETOS PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN PRIMARIA;
- LA CREACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO DE ASESORES JURÍDICOS, UTS, ETC.
- EQUIPAMIENTO: DOTACIÓN PRESUPUESTARIA PARA RENOVACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE MOBILIARIO Y EQUIPAMIENTOS INFORMÁTICOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES.
- INFRAESTRUCTURAS: COFINANCIACIÓN DE LAS MEJORAS NECESARIAS EN EL CENTRO ACTUAL O DE UN NUEVO CENTRO
- VISIBILIDAD: DAR PUBLICIDAD AL TRABAJO REALIZADO EN ATENCIÓN PRIMARIA MEDIANTE PRESENTACIÓN DE LAS MEMORIAS ANUALES EN LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN.
- FINANCIACIÓN: CONTINUIDAD DE LA SUBVENCIONES CONCEDIDAS EN EL 2020, EN ARAS A UNA MEJORA DEL SERVICIO OFRECIDO POR EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES
- ORGANIZACIÓN: SUPERVISIÓN, COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS PROGRAMAS DEL CENTRO, CON LA CARM, A FIN DE AUNAR CRITERIOS EN CUANTO A LAS FUNCIONES Y PROCEDIMIENTOS DE LOS PROGRAMAS
- PROFESIONALES: CONTINUIDAD DE LA SUBVENCIÓN DE LA CARM, PARA MANTENIMIENTO DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.
- FORMACIÓN: AMPLIAR LAS ÁREAS DE FORMACIÓN PARA PODER DAR COBERTURA A DIFERENTES DEPARTAMENTOS DE LAS ENTIDADES LOCALES.
- TRABAJO EN EQUIPO: NECESIDAD DE SUPERVISIÓN POR PARTE DE CARM, NO SOLO DEL PAIN, SINO DE LOS DEMÁS PROGRAMAS DEL CENTRO, UTS, ASESORÍA JURÍDICA, PSICOLOGÍA, PROGRAMA DE FAMILIA, ETC...
- VISIBILIDAD DE LOS SS.SS: CAMPAÑA INFORMATIVA A FIN DE INFORMAR A LA POBLACIÓN GENERAL, DE LOS PROGRAMAS Y SERVICIOS BÁSICOS, DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES, EVITANDO ASÍ, CIERTA DESINFORMACIÓN Y CONFUSIÓN EN LA POBLACIÓN DIANA.

### Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

#### DIFICULTADES

- REQUIERE UN COMPROMISO DE RESERVAR TIEMPO DIARIO PARA ACTUALIZAR LA INFORMACIÓN DE LA JORNADA.
- NO CUMPLIMENTACIÓN DE TODAS LAS INTERVENCIONES Y NO DISPONER DEL NUEVO SISTEMA DE SIUSS EN WEB.
- DIFICULTAD DIARIA EN INCORPORAR DATOS AL SIUSS, SIENDO DEBIDO A MI JORNADA LABORAL REDUCIDA, Y AL GRAN AUMENTO DE DEMANDAS QUE HEMOS TENIDO DEBIDO A CRISIS SANITARIA, COVID
- NO ESTÁN REGISTRADAS TODAS LAS INTERVENCIONES.
- FALTA DE ACTUALIZACIÓN.



<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA UTILIZACIÓN DEL MÓDULO PAIN DEL SIUSS CONTRIBUYE A LA SISTEMATIZACIÓN DE DATOS, ORDEN Y ORGANIZACIÓN INDIVIDUAL Y RESPECTO AL RESTO DE EQUIPO DE TRABAJO.</li> <li>HERRAMIENTA FUNDAMENTAL PARA EL CONOCIMIENTO DE LAS ACTUACIONES Y ESTADO DE LOS RECURSOS, ASÍ COMO LA EXPLOTACIÓN DE ESTADÍSTICAS.</li> <li>ES MUY ÚTIL EN EL TRABAJO DIARIO PARA CONSULTA EXPEDIENTES Y CONOCIMIENTO DE LAS INTERVENCIONES.</li> <li>COMPROMISO Y RETO PERSONAL DE SU USO Y PUESTA AL DÍA.</li> <li>EN EL AÑO 2020, EN EL TIEMPO DE TELETRABAJO, HE PODIDO INCORPORAR EN EL SIUSS, LOS EXPEDIENTES TRAMITADOS DESDE EL AÑO 2012 AL AÑO 2018.</li> <li>ES UNA HERRAMIENTA MUY ÚTIL PARA EL MANEJO DE TODA LA INFORMACIÓN.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>APOYAR A LAS UTS PARA LA INCORPORACIÓN DE DATOS AL PROGRAMA.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA CARM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA IMPLANTACIÓN DEL SIUSS EN ENTORNO WEB</li> <li>AGILIZAR LA CUMPLIMENTACIÓN DE DATOS CON LA VINCULACIÓN AL PADRÓN MUNICIPAL.</li> </ul>

## Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>EN RELACIÓN AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA MANTENER LOS 210 TERMINALES CON LOS QUE SE CERRÓ EL AÑO SI EL IMAS NO SIGUE RESOLVIENDO EL SERVICIO A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA QUE LO TIENEN SOLICITADO Y SE ENCUENTRAN A LA ESPERA</li> <li>EL SAD Y TELEASISTENCIA MUNICIPAL HAN CONTADO CON LISTA DE ESPERA</li> <li>LARGAS LISTAS DE ESPERA PARA INCORPORACIÓN A ESTAS PRESTACIONES QUE SON UN IMPORTANTE APOYO.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA ENTIDAD LOCAL MANTIENE EN SU PRESUPUESTO MUNICIPAL PARA EL AÑO 2021 SAD: 34.000€ / TELEASISTENCIA:32.500€</li> <li>EL MANTENIMIENTO DE ESTOS SERVICIOS HACE POSIBLE ATENDER SITUACIONES DE NECESIDAD MIENTRAS EL IMAS RESUELVE LOS SERVICIOS A TRAVÉS DEL SAAD</li> <li>EN LA ACTUALIDAD EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA NO TIENE LISTA DE ESPERA.</li> <li>EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO MANTIENE UNA LISTA DE ESPERA RESIDUAL PUESTO QUE LOS CASOS URGENTES SON ATENDIDOS DE INMEDIATO.</li> <li>PARA LOS USUARIOS DEL PAIN EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA ESPECIAL CORONAVIRUS GRATUITO HA SIDO UNA TABLA DE SALVACIÓN, LOS CUATRO USUARIOS QUE LO HAN UTILIZADO LO VALORAN MUY POSITIVAMENTE.</li> <li>SERVICIOS QUE PERMITEN LA PERMANENCIA DEL USUARIO EN SU ENTORNO, QUE PREVIENE Y DETECTA SITUACIONES DE RIESGO DE LOS USUARIOS (ABANDONO, AISLAMIENTO...)</li> <li>SON PRESTACIONES VALORADAS MUY POSITIVAMENTE POR LOS USUARIOS.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ACTUALIZAR LA ORDENANZA REGULADORA DE PRECIOS PÚBLICOS Y EL REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERIOR DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO Y TELEASISTENCIA MUNICIPAL.</li> <li>CONTAR CON EL PRESUPUESTO SUFICIENTE PARA ELIMINAR LA LISTA DE ESPERA.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA CARM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>AUMENTAR PRESUPUESTO DESTINADO A LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN A PERSONAS DEPENDIENTES Y AGILIZAR SU RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA</li> <li>VOLVER A FINANCIAR ESTAS MEDIDAS A LOS AYUNTAMIENTOS PARA PODER ATENDER A LAS PERSONAS NO DEPENDIENTES.</li> </ul>

## Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN).

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA LIMITACIÓN DE LA PRESENCIALIDAD HA HECHO QUE PERDAMOS MUCHAS DE LAS CUALIDADES DE LA COMUNICACIÓN DIRECTA Y PERSONAL. HA SIDO MI GRAN DIFICULTAD DURANTE ESTE TIEMPO DE AISLAMIENTO.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>RESALTAR EL ACOMPAÑAMIENTO PERMANENTE DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN DE LA CCAA EN LOS MOMENTOS MÁS COMPLEJOS DE LA CRISIS SANITARIA VIVIDA DURANTE EL AÑO 2020, A TRAVÉS DE LA CREACIÓN DE UN GRUPO DE WHATSAPP DE TODOS LOS PROFESIONALES Y SESIONES VIRTUALES VARIAS, CREANDO UN ESPACIO DE INTERCAMBIO Y DE ADQUISICIÓN DE FORTALEZA PERSONAL Y PROFESIONAL.</li> <li>ORGANIZACIÓN PROFESIONAL DEL EQUIPO PAIN DE ALHAMA, A PESAR DE LAS DIFICULTADES PARA GARANTIZAR QUE LAS PERSONAS ATENDIDAS TUVIERAN EL ACOMPAÑAMIENTO Y LA COBERTURA SUFICIENTE, LO QUE HA REQUERIDO COMUNICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LA TAREA COMPARTIDA.</li> <li>LA SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA, HA REQUERIDO HABILITAR NUEVAS VÍAS DE COMUNICACIÓN COMÚN, EFICACES.</li> <li>MUY OPORTUNA LA REUNIÓN DE SUPERVISIÓN QUE SE REALIZÓ A LOS TÉCNICOS DEL PAIN A NIVEL REGIONAL.</li> <li>ES UN PROGRAMA VALORADO POSITIVAMENTE POR LOS USUARIOS</li> <li>ELEVADA FORMACIÓN DE LAS PROFESIONALES QUE LO INTEGRAN.</li> <li>EL USUARIO ES ATENDIDO DE FORMA MUY RÁPIDA POR LO GENERAL.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA CARM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>CONTINUAR SESIONES CON LA SUPERVISIÓN E INTERCAMBIO ENTRE EQUIPOS DE TRABAJO.</li> <li>PROPUESTAS DE ACCIONES FORMATIVAS ESPECÍFICAS DEL ÁMBITO DE TRABAJO.</li> </ul>



## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogadependencia (TMG-D).

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>FALTA INFORMACIÓN SOBRE LA PLANIFICACIÓN PARA EL DESARROLLO DE LAS DISTINTAS FASES EN EL ÁREA DE SALUD.</li> <li>NO HEMOS RECIBIDO MÁS NOTICIAS DESPUÉS DE LA PRIMERA REUNIÓN EN DICIEMBRE DE 2018 PARA INFORMARNOS DE QUE SE IBA A INICIAR EL PROTOCOLO EN NUESTRA ÁREA Y NOS IBAN A FORMAR Y HACER LOS EQUIPOS.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ES UNA HERRAMIENTA ADECUADA PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS, Y CUENTA CON RECURSOS IMPORTANTES PARA GARANTIZAR UNA INSERCIÓN LABORAL ADECUADA, APOYADA Y COORDINADA</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA SOBRE ALGUNOS RECURSOS COMO EL PROGRAMA EUROEMPLOE</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA CARM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>GARANTIZAR LA CONTINUIDAD DEL PROGRAMA EUROEMPLOE Y AMPLIARLO SI ES POSIBLE.</li> </ul>

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

<b>DIFICULTADES</b>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>PERMITE LA COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN ESTABLE Y PERMANENTE CON LOS TÉCNICOS IMPLICADOS EN LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL, CUANDO SE TRATA DEL ABORDAJE DE INTERVENCIONES.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA CARM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>SERÍA ADECUADO GARANTIZAR Y AMPLIAR LOS RECURSOS IMPLICADOS EN LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL EN EL MUNICIPIO DE ALHAMA.</li> </ul>

## ARCHENA

### Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

- LA MAYOR DIFICULTAD QUE ENCONTRAMOS EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA, ES QUE LA CONTINUIDAD DE PROGRAMAS Y EL PERSONAL QUE LLEVA ADSCRITO PARA PONERLOS EN FUNCIONAMIENTO ESTÁN SUJETOS A LA CONCESIÓN DE SUBVENCIONES Y A LOS PLAZOS DE LOS MISMOS, LLEVÁNDONOS SIEMPRE A UNA SITUACIÓN DE INESTABILIDAD.
- LA NECESIDAD DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS MERMA EL TIEMPO DE ATENCIÓN SOCIAL PROPIAMENTE DICHA. LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES NOS ESTAMOS CONVIRTIENDO EN MEROS TRAMITADORES DE PRESTACIONES Y GESTIONES DE OTROS ÓRGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN (INSS, MEC ETC), SIN SER CONOCEDORES DE ESOS RECURSOS. NECESIDAD DE INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN CON RESPECTO AL INGRESO MÍNIMO VITAL.
- LA MAYOR DIFICULTAD QUE ENCONTRAMOS EN LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA, ES QUE LA CONTINUIDAD DE PROGRAMAS Y EL PERSONAL QUE LLEVA ADSCRITO PARA PONERLOS EN FUNCIONAMIENTO ESTÁN SUJETOS A LA CONCESIÓN DE SUBVENCIONES Y A LOS PLAZOS DE LOS MISMOS, LLEVÁNDONOS SIEMPRE A UNA SITUACIÓN DE INESTABILIDAD.
- LA NECESIDAD DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS MERMA EL TIEMPO DE ATENCIÓN SOCIAL PROPIAMENTE DICHA. LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES NOS ESTAMOS CONVIRTIENDO EN MEROS TRAMITADORES DE PRESTACIONES Y GESTIONES DE OTROS ÓRGANOS DE LA ADMINISTRACIÓN (INSS, MEC ETC), SIN SER CONOCEDORES DE ESOS RECURSOS. NECESIDAD DE INFORMACIÓN Y COORDINACIÓN CON RESPECTO AL INGRESO MÍNIMO VITAL.

<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>EL CONOCIMIENTO CADA VEZ MAYOR QUE VAMOS ADQUIRIENDO DE LA REALIDAD SOCIAL. HEMOS ESTADO EN PRIMERA LINEA DE ATENCIÓN Y HEMOS IMPLEMENTADO NUEVAS FORMAS DE INTERVENCIÓN PARA RESPONDER DE FORMA MÁS EFICAZ A LAS EXIGENCIAS DE LAS DEMANDAS VINCULADAS DE ESTA CRISIS SOCIO-SANITARIA Y A LOS EFECTOS ECONÓMICOS DE LA PANDEMIA</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>INCREMENTAR LA FINANCIACIÓN DE LAS SUBVENCIONES Y EL TIEMPO DE EJECUCIÓN PARA DAR CONTINUIDAD A LOS PROGRAMAS</li> </ul>

### Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>NO SE REGISTRAN TODAS LAS INTERVENCIONES POR FALTA DE TIEMPO</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MEJORA CON LA IMPLANTACIÓN SIUSS WEB, PODEMOS ACCEDER DESDE CUALQUIER SOPORTE A LOS DATOS DE LAS UTS, LO QUE FACILITA EN GRAN MEDIDA NUESTRO TRABAJO.SIENDO MÁS EFECTIVO A LA HORA DE REALIZAR LA EXPLOTACIÓN DE LOS DATOS</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>



## Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>SE PRECISA MÁS DEDICACIÓN A LA FORMACIÓN Y SUPERVISIÓN DE LAS AUXILIARES.</li> <li>FALTA DE FINANCIACIÓN PÚBLICA PARA LOS SERVICIOS DE COMIDA Y DE RESPIRO FAMILIAR, SIENDO NECESARIA LA APORTACIÓN DEL AYUNTAMIENTO PARA PONERLOS EN MARCHA Y SU MANTENIMIENTO.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>EL COMPROMISO DEL AYUNTAMIENTO DE ARCHENA PARA PRESTAR EL SAD DE FORMA MUNICIPAL, A PARTE DEL CONVENIO QUE TIENE SUSCRITO CON EL IMAS PARA LA PRESTACIÓN DEL MISMO A PERSONAS DEPENDIENTES. EL SAD ES UN PROGRAMA IMPRESCINDIBLE DENTRO DEL PROGRAMA DE APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>PONER EN FUNCIONAMIENTO EL SERVICIO DE RESPIRO FAMILIAR.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>

## Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

NO TIENE PAIN

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA NECESIDAD DE CONSENSUAR LAS ACTUACIONES CON EL PACIENTE, PONIENDO EN EL CENTRO A LA PERSONA, CON SUS NECESIDADES, EXPECTATIVAS Y MOTIVACIONES.</li> <li>LA IDONEIDAD DE IMPLEMENTAR UN EQUIPO INTERDISCIPLINAR Y MULTIDISCIPLINAR PARA TENER UNA VISIÓN GLOBAL. EL POTENCIAR LA AUTONOMÍA DE LAS PERSONAS, LA TOMA DE DECISIONES CONJUNTA ENTRE EL EQUIPO Y EL PACIENTE Y EL TRASCENDER HACIA UNA VISIÓN GLOBAL DE ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO EN CONTEXTO.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>EL ASPIRAR POR UNA VISIÓN INTERDISCIPLINAR, EN LA QUE OCUPEN UN ESPACIO PARA LA REFLEXIÓN, LA PROPUESTA Y LAS ACTUACIONES DE ACOMPAÑAMIENTO Y ATENCIÓN AL PACIENTE, DISTINTAS DISCIPLINAS DE LA INTERVENCIÓN SOCIAL, CON UNA PERSPECTIVA HOLÍSTICA, Y LA DISCIPLINA SANITARIA.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>QUE SE DOTE CON PERSONAL CUALIFICADO PARA LA REALIZACIÓN DE ESTAS ATENCIONES Y ACOMPAÑAMIENTO A LAS PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL Y A SUS FAMILIAS.</li> <li>QUE SE GENEREN RESPUESTAS DESDE LAS DISTINTAS DEPENDENCIAS MUNICIPALES EDUCATIVAS, DE OCIO Y TIEMPO LIBRE, CULTURALES, DEPORTIVAS... QUE PERMITAN DAR UNA RESPUESTA INTEGRAL DE INCLUSIÓN Y PARTICIPACIÓN SOCIAL QUE TRASCIENDAN EL CARÁCTER ASISTENCIAL Y PROMUEVAN LA AUTONOMÍA DE LAS PERSONAS Y LA PARTICIPACIÓN ACTIVA DE ESTOS EN LA TOMA DE DECISIONES Y EN SU PROYECTO DE VIDA INCLUSIVA</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>QUE SE DOTE ECONÓMICAMENTE Y SE RECOJA VÍA DISPOSICIONES NORMATIVAS LA NECESIDAD DE UNA ATENCIÓN INTEGRAL, DE CONTINUIDAD E INTERDISCIPLINAR EN LA ATENCIÓN, ACOMPAÑAMIENTO E INCLUSIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL Y SUS FAMILIAS, CÓMO UN RECONOCIMIENTO DE SU DIGNIDAD Y EN ARAS A SU PARTICIPACIÓN SOCIAL REAL.</li> </ul>

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

<b>DIFICULTADES</b>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>EL AYUNTAMIENTO DE ARCHENA TIENE SUSCRITO UN CONVENIO DE COLABORACIÓN CON ACCEM. PROGRAMA DE EMPLEABILIDAD SOCIAL SENSIBILIZACIÓN DEL TEJIDO EMPRESARIAL SOBRE LAS POSIBILIDADES DE EMPLEABILIDAD DE ESTOS COLECTIVOS..</li> <li>SENSIBILIZACIÓN DEL TEJIDO EMPRESARIAL SOBRE LAS POSIBILIDADES DE EMPLEABILIDAD DE ESTOS COLECTIVOS.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>



## BLANCA

### Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

#### DIFICULTADES

- CRECIMIENTO DE LAS PETICIONES DE INFORME DE SERVICIOS SOCIALES Y OTRAS TAREAS, DE OTROS SISTEMAS DE PROTECCIÓN Y DE LAS ENTIDADES DE INICIATIVA SOCIAL. ESTA CARGA DE TRABAJO SE SUMA A LA PROPIA DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES, SIN CONTAR CON APOYO EXTERNO PARA ELLO.
- LA FINANCIACIÓN PARA SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA ES INSUFICIENTE PARA CUBRIR EL GASTO TOTAL DE PERSONAL Y MANTENIMIENTO DEL CENTRO. - INESTABILIDAD EN LABORAL DEL PERSONAL HA SUPUESTO NO EJECUTAR DURANTE LOS 12 MESES UN PROFESIONAL DE T.S. A JORNADA COMPLETA, MOTIVO POR EL QUE SE SOLICITÓ AMPLIACIÓN DE PLAZO DE EJECUCIÓN.
- LAS SUBVENCIONES QUE LLEGAN PARA OTROS PROGRAMAS, GESTIONADOS DESDE EL CSS, SUELE LLEGAR LA ORDEN DE CONCESIÓN A FINAL DE AÑO, SIENDO LA EJECUCIÓN DURANTE EL AÑO NATURAL, CON LO QUE EL AYUNTAMIENTO TIENE QUE ADELANTAR LA FINANCIACIÓN DE LAS ACTIVIDADES, O SOLICITAR AMPLIACIÓN DE PLAZO EN LA EJECUCIÓN. - NO EXISTE LA FIGURA DE DIRECTOR/A O COORDINADOR/A DEL CENTRO.
- LAS PROFESIONALES DE UTS LLEVAN A CABO EL DESARROLLO DE PROYECTOS NO VINCULADOS A LA ATENCIÓN PRIMARIA DE SERVICIOS SOCIALES, ASÍ COMO LA GESTIÓN DE LA CORRESPONDIENTE SUBVENCIÓN, COMO SON: SERVICIOS DE CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR, PREVENCIÓN.

#### FORTALEZAS

- BUENA ORGANIZACIÓN POR PARTE DEL EQUIPO DE SERVICIOS SOCIALES DEBIDO A LAS REUNIONES SEMANALES.
- BUENA PREDISPOSICIÓN EN LAS PROFESIONALES DE UTS EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES PROPIAS Y OTRAS QUE EJERCEN Y NO ESTÁN VINCULADAS AL DESARROLLO DE PRESTACIONES BÁSICAS.
- LAS TRABAJADORAS SOCIALES TIENEN GRAN CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN Y MANEJO EN LA DIVERSIDAD DE FUNCIONES Y TAREAS A DESARROLLAR, EN PROGRAMAS PROPIOS DE LA ATENCIÓN PRIMARIA DE SERVICIOS SOCIALES Y EL DESARROLLO DE OTROS PROGRAMAS NO VINCULADOS A LA ATENCIÓN PRIMARIA.
- REALIZACIÓN DE TRABAJO EN EQUIPO: SE MANTIENE UNA REUNIÓN SEMANAL CON LA CONCEJAL DE BIENESTAR SOCIAL, A DEMÁS, TAMBIÉN, HAY REUNIONES SÓLO ENTRE LAS TRABAJADORAS SOCIALES, PARA TRATAMIENTO DE CASOS Y ADOPTAR CRITERIOS COMUNES DE INTERVENCIÓN

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- AMPLIACIÓN A JORNADA COMPLETA A LA T.S. QUE ESTÁ A 1/2 JORNADA QUE SE REALICE LA ESTABILIZACIÓN DE LOS CONTRATOS TEMPORALES DE LAS PROFESIONALES. PREVISIÓN SUFICIENTE PARA QUE NO SE INTERRUMPA LA PRÁCTICA PROFESIONAL CUANDO FINALIZA UN CONTRATO Y HASTA LA RENOVACIÓN.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- AUMENTAR LA FINANCIACIÓN PARA LOS SSAP SUPUESTO QUE CADA VEZ ES MAYOR LAS FUNCIONES QUE SE ATRIBUYEN A LOS MISMOS, COMO LA ELABORACIÓN DE INFORMES DE VULNERABILIDAD SOCIAL Y ACREDITACIONES DE SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL, CON EL ESTABLECIMIENTO DE PLAZOS, PERO NO SE HA AUMENTADO EL PERSONAL DE T.S. EN LOS CENTROS DE S.S. DE ATENCIÓN PRIMARIA.

### Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

#### DIFICULTADES

- CON EL SIISS WEB SE QUEDA EL SISTEMA VARIAS VECES AL MES SIN RESPUESTA Y SEMANALMENTE SUELE DESCONECTARSE BASTANTE. DIFICULTAD PARA SOLUCIONAR LAS INCIDENCIAS POR PARTE DEL TÉCNICO. LA VALORACIÓN DE NUESTRO CENTRO LA HACEMOS SOBRE EL SIISS WEB.
- EL NUEVO FORMATO DE INFORME SOCIAL, EL DISEÑO ES POCO OPERATIVO, CUANDO SE GENERA EL WORD NO APARECE LA "SITUACIÓN E HISTORIA LABORAL" DE LOS MIEMBROS DE LA UNIDAD FAMILIAR, Y ALGÚN OTRO DATO DEL APARTADO DE DATOS SOCIO-FAMILIARES COMO "CURSO Y CENTRO ESCOLAR". EN PARRILLA FAMILIAR TAMPOCO APARECEN LOS DATOS DE "OTRAS PERSONAS DE APOYO"... TAMBIÉN EN EL INFORME SOCIAL, CUANDO SE GENERA A WORD, LA INFORMACIÓN DE LAS GESTIONES, EN LAS INTERVENCIÓNES, A VECES SE PIERDE, Y LUEGO VUELVE.
- HAY ALGUNAS INTERVENCIÓNES EN QUE LA FUA NO SE ACTUALIZA EN LA CABECERA DE LA INTERVENCIÓN, AUNQUE LE DAMOS A GUARDAR Y ACTUALIZAR SEGÚN FECHA DE ÚLTIMA GESTIÓN, VOLVIENDO A APARECER SIEMPRE LA FECHA DE INICIO DE LA INTERVENCIÓN. SIN EMBARGO EN EL RESUMEN DE INTERVENCIÓNES SÍ SE ACTUALIZA.
- CADA VEZ QUE SE SALE DE UN MIEMBRO DE LA PARRILLA FAMILIAR, EL QUE SALGA EN LA PANTALLA DE NO PODER CALCULAR LOS INGRESOS FAMILIARES ENTORPECE LA AGILIDAD EN EL MANEJO.
- EN EXPLOTACIÓN, ESTADÍSTICAS, NO SE PUEDE GENERAL LISTADO DE GESTIONES REALIZADAS A LA SEMANA.

#### FORTALEZAS

- POSIBILIDAD DE UTILIZACIÓN EN CUALQUIER DISPOSITIVO, FORMATO MÁS COMPLETO. ASÍ COMO LA POSIBILIDAD DE UTILIZACIÓN EN PUNTOS DE ATENCIÓN DONDE ANTES NO ESTABA INSTALADO LA OTRA VERSIÓN DE SIISS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- ELABORACIÓN DE MODELO DE INFORME SOCIAL A NIVEL AUTONÓMICO QUE SUBSANE LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS.
- QUE SE PUEDA GENERAR ESTADÍSTICA DE GESTIONES REALIZADAS SEMANALMENTE.

### Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

#### DIFICULTADES

- INEXISTENCIA DE UN PROTOCOLO QUE REGULE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL SISTEMA DE LA DEPENDENCIA.

#### FORTALEZAS

- BUENA COORDINACIÓN CON LA EMPRESA QUE PRESTA EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE LA DEPENDENCIA, POR SU CERCANÍA Y DISPONIBILIDAD. BUENA COORDINACIÓN CON LA EMPRESA QUE PRESTA EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA MUNICIPAL Y DE LA DEPENDENCIA.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- ELABORACIÓN DE UN PROTOCOLO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DEL SISTEMA DE LA DEPENDENCIA.



## Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

NO TIENE PAIN.

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogadependencia (TMG-D).

### DIFICULTADES

- DIFICULTAD PARA ENCONTRAR ESPACIO DE COORDINACIÓN FLEXIBLES ( REUNIONES MUY CALENDARIZADAS SIN MARGEN PARA ATENDER SITUACIONES DE URGENCIA)
- NO EXISTE PRIORIDAD DE ACCESO A SERVICIOS PÚBLICOS POR SER USUARIOS DE COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA ( POR EJEMPLO VALORACIÓN EN LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA, ACCESO PRIORITARIO A LOS SERVICIOS DEL SISTEMA DE LA DEPENDENCIA CON LISTA DE ESPERA, ENTRE OTROS).
- POR LA SITUACIÓN DE LA PANDEMIA, EN EL ÚLTIMO AÑO NO SE HAN REALIZADO REUNIONES.

### FORTALEZAS

- EQUIPO BASE EN ÁREA IX YA CONSOLIDADO

### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- OTORGAR PRIORIDAD A LOS USUARIOS OBJETO DE COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA EN LAS LISTAS DE ESPERA DE LOS SERVICIOS DEL SISTEMA DE LA DEPENDENCIA, ASÍ COMO PRIORIZAR LA VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN DE DEPENDENCIA DE LOS MISMOS.
- DAR A CONOCER A LOS NUEVOS EQUIPOS DE GOBIERNO DE LOS AYUNTAMIENTO EL PROTOCOLO DE COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA YA FIRMADO POR LA CARM Y LOS MISMOS.

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

### DIFICULTADES

- EN BLANCA NO HAY NINGUNA ENTIDAD ACREDITADA POR EL IMAS PARA LLEVAR A CABO PROGRAMAS DE EMPLEABILIDAD PARA MEJORAR LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.
- LA ENTIDAD ACREDITADA SE UBICA EN CIEZA (CÁRITAS). LOS USUARIOS PRESENTAN DIFICULTADES DE DESPLAZAMIENTO.

### FORTALEZAS

- BUENA COORDINACIÓN CON CÁRITAS DE CIEZA EN EL DESARROLLO DEL PROYECTO DE FORMACIÓN Y EMPLEO PARA JÓVENES EN RIESGO Y/O SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL

### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

## CAMPOS DEL RÍO

## Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

### DIFICULTADES

- LA FINANCIACIÓN PARA EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES POR PARTE DE LA CARM ES MUY INSUFICIENTE Y NO CUBRE LA TOTALIDAD DEL GASTO REALIZADO POR EL AYUNTAMIENTO.
- EL AYUNTAMIENTO A PESAR DE NO TENER LAS COMPETENCIAS EN SERVICIOS SOCIALES HACE FRENTE A GRAN PARTE DEL GASTO DE SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES, CON MUCHAS DIFICULTADES PORQUE EL PRESUPUESTO PROPIO ES MUY INSUFICIENTE.
- AL SER UNA POBLACIÓN PEQUEÑA Y CONTAR CON POCOS RECURSOS TÉCNICOS NO EXISTE UNA CLARA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES.
- SE INVIERTE DEMASIADO TIEMPO EN ASISTIR A REUNIONES, TANTO DIRECTIVAS COMO TÉCNICAS, YA QUE SON LOS MISMOS PROFESIONALES LOS QUE ASISTEN A TODAS.
- FALTA DE SUPERVISIÓN PROFESIONAL, AL SER ESCASO EL NÚMERO DE TRABAJADORES ESTA SUPERVISIÓN SE HACE COMPLICADA.
- PROBLEMAS PARA LA ASISTENCIA A CURSOS DE FORMACIÓN DEBIDO A LA DIFICULTAD DE RELEVO PROFESIONAL, Y A QUE LA OFERTA FORMATIVA ES SIEMPRE EN LAS MISMAS FECHAS Y SUELEN COINCIDIR LA REALIZACIÓN DE LOS CURSOS.
- DIFICULTADES:
- DEBIDO AL REDUCIDO GRUPO DE TRABAJADORES QUE FORMAN EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE CAMPOS DEL RÍO LAS POSIBILIDADES DE ACTUACIÓN SON REDUCIDAS.
- NO SE CUENTA CON EDUCADOR SOCIAL EN EL EQUIPO MULTIDISCIPLINAR Y ESTÁ INCOMPLETO.  
DEBIDO A LA REESTRUCTURACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO LA COORDINACIÓN ENTRE PROFESIONALES ES MÁS DIFÍCIL, YA QUE NO SE ENCUENTRAN EN EL MISMO CENTRO DE TRABAJO PSICÓLOGA Y TRABAJADORAS SOCIALES.  
NO SE DISPONE DE ALARMA DE SEGURIDAD EN LOS DESPACHOS, POR LO QUE EN SITUACIONES DE RIESGO DE AGRESIÓN O CONFLICTO CON USUARIOS, LOS PROFESIONALES DEL CENTRO ESTÁN DESPROTEGIDOS.  
LA PSICÓLOGA NO DISPONE DE DESPACHO ADECUADO PARA PODER ATENDER SUS ENTREVISTAS O ATENCIONES PSICOLÓGICAS.  
LA FOTOCOPIADORA, IMPRESORA Y ESCÁNER ES COMPARTIDA CON OTROS SERVICIOS DEL AYUNTAMIENTO Y SE ENCUENTRA FUERA DE LOS DESPACHOS. ADEMÁS LA CALIDAD DEL EQUIPO ES MEJORABLE.  
LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS DE LOS DESPACHOS NO TIENEN NI CÁMARA NI MICRÓFONO POR LO QUE NO SE PUEDEN REALIZAR REUNIONES TELEMÁTICAS.  
NO EXISTE VEHÍCULO OFICIAL EN EL AYUNTAMIENTO, POR LO QUE LOS DESPLAZAMIENTOS SE HACEN EN VEHÍCULOS PROPIOS DE LOS PROFESIONALES (VISITAS EN LA PEDANÍA Y REUNIONES FUERA DEL MUNICIPIO).  
LAS SILLAS DE LOS DESPACHOS ESTÁN MUY DETERIORADAS Y TENDRÍAN QUE SER RENOVADAS.



<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>EL AYUNTAMIENTO APUESTA A PESAR DE LAS DIFICULTADES, POR LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA Y NO SE HA SUPRIMIDO NINGÚN SERVICIO, AUNQUE HAYA DEJADO DE FINANCIARSE POR LA CARM: SERVICIO TELEASISTENCIA, SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO. ÚNICAMENTE EL SERVICIO DE COMIDAS A DOMICILIO DEJÓ DE PRESTARSE EN MAYO DE 2018 PORQUE NINGUNA EMPRESA QUERÍA SEGUIR PRESTANDO EL SERVICIO CON LOS 2 USUARIOS QUE QUEDABAN EN EL SERVICIO.</li> <li>LA COMUNICACIÓN TÉCNICA POLÍTICA ES MUY CERCANA YA QUE SE COMPARTEN LAS MISMAS DEPENDENCIAS.</li> <li>LOS USUARIOS NO TIENEN QUE ESPERAR MUCHOS DÍAS PARA SER ATENDIDOS, SE PUEDEN ATENDER EN LA MISMA SEMANA QUE PIDEN LA CITA.</li> <li>LA ESTABILIDAD DEL PERSONAL DEBIDO A QUE LA MAYORÍA DEL PERSONAL ES FUNCIONARIO.</li> <li>SUSTITUCIÓN DE LAS BAJAS DEL PERSONAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES.</li> <li>DESDE EL AYUNTAMIENTO SE FACILITA A LOS PROFESIONALES EL ACCESO A LOS DIFERENTES CURSOS OFERTADOS POR LA ADMINISTRACIÓN.</li> <li>LA BUENA DISPOSICIÓN DE LOS PROFESIONALES (FORTALEZA).</li> <li>EL ESPACIO DE ATENCIÓN DE LOS PROFESIONALES DE TRABAJO SOCIAL ES ADECUADO, CADA PROFESIONAL CUENTA CON SU PROPIO ESPACIO PARA LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS.</li> <li>CONEXIÓN EN RED PARA EL PROGRAMA DE CITA PREVIA.</li> <li>EL CENTRO ESTÁ UBICADO EN EL AYUNTAMIENTO, PRESENTA MUY BUENAS CONDICIONES DE ACCESIBILIDAD Y VISIBILIDAD AL SER UN EDIFICIO DE RECIENTE CONSTRUCCIÓN Y ENCONTRARSE EN EL CENTRO DEL PUEBLO.</li> <li>EL RESTO DEL MOBILIARIO SE ENCUENTRA EN UN ESTADO ACEPTABLE.</li> <li>EL EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO SE HA RENOVADO RECIENTEMENTE.</li> <li>EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES SE ENCUENTRA DENTRO DEL PROPIO AYUNTAMIENTO POR LO QUE LA POBLACIÓN LO TIENE PERFECTAMENTE IDENTIFICADO.</li> <li>EXISTENCIA DE PÁGINA WEB Y FACEBOOK DEL AYUNTAMIENTO DONDE LOS USUARIOS PUEDEN ACCEDER A LOS DATOS BÁSICOS DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES Y A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR LA CONCEJALÍA.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>APROBACIÓN DE RPT (RELACIÓN DE PUESTOS DE TRABAJO), PARA CLARIFICAR LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA Y FUNCIONES DEL PERSONAL. <ul style="list-style-type: none"> <li>ORGANIZACIÓN DE CURSOS FORMATIVOS DESTINADOS A PROFESIONALES MUNICIPALES DEL ÁMBITO DE LO SOCIAL.</li> <li>MEJOR PLANIFICACIÓN DEL TRABAJO A NIVEL TÉCNICO- POLÍTICO.</li> <li>INSTALACIÓN DE DISPOSITIVOS DE SEGURIDAD EN LOS DESPACHOS.</li> <li>VEHÍCULO OFICIAL A DISPOSICIÓN DE LOS PROFESIONALES QUE SE DESPLAZAN FUERA DEL MUNICIPIO EN EL EJERCICIO DE SUS FUNCIONES.</li> <li>REALIZACIÓN DE CAMPAÑAS INFORMATIVAS.</li> </ul> </li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA CARM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>AUMENTAR LA FINANCIACIÓN PARA QUE SE PUEDAN DESARROLLAR LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA BÁSICOS Y TAN IMPORTANTES PARA TODA LA POBLACIÓN.</li> <li>ESTABLECIMIENTO DE CRITERIOS HOMOGÉNEOS DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE TODA LA REGIÓN.</li> <li>MAYOR DOTACIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA ATENDER LA DEMANDA DE LA POBLACIÓN ACTUAL: MEDIDA DE REFUERZO TEMPORAL DE PROFESIONALES (EDUCADOR SOCIAL). FINANCIACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DE UN EDUCADOR SOCIAL TODO EL AÑO.</li> <li>AMPLIACIÓN DE LA OFERTA FORMATIVA DESTINADA A LOS TRABAJADORES DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES.</li> <li>REESTABLECER LA CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES ANUAL PARA LA RENOVACIÓN DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS Y MOBILIARIO DE FORMA PERIÓDICA.</li> <li>QUE SE TENGA EN CUENTA LAS DIFICULTADES DE LOS MUNICIPIOS CON POBLACIÓN PEQUEÑA PARA EL ACCESO A LOS RECURSOS, YA QUE SE TIENEN MENOS OPORTUNIDADES.</li> </ul>

## Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>FALTA DE TIEMPO PARA REALIZAR UNA ADECUADA CUMPLIMENTACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y DE TODAS LAS INTERVENCIONES QUE SE REALIZAN REALMENTE.</li> <li>NO SE SUELEN REGISTRAR LAS INTERVENCIONES QUE SÓLO IMPLICAN INFORMACIÓN Y NO DAN LUGAR A LA GESTIÓN DE OTROS RECURSOS POR FALTA DE TIEMPO.</li> <li>NO SE ENCUENTRAN TODAVÍA LOS MÓDULOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, SAD. EN SIUSS WEB LO QUE DIFICULTA LA RECOGIDA DE DATOS EN ESTAS INTERVENCIONES Y LA REALIZACIÓN DEL BAREMO DE AYUDA A DOMICILIO ES IMPOSIBLE. PARA LA CONCESIÓN DEL SERVICIO UTILIZAMOS EL BAREMO SAD QUE SÍ ESTÁ EN ANTIGUO SIUSS, PERO ÚLTIMAMENTE NOS DA ERROR EN LA EJECUCIÓN DEL BAREMO.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>SE INTENTA INCORPORAR TODOS LOS DATOS DE LAS PERSONAS QUE ACUDEN AL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES YA QUE RESULTA MÁS ÚTIL PARA LA BÚSQUDA DE DATOS.</li> <li>UNIFICACIÓN DE CRITERIOS EN LA CUMPLIMENTACIÓN DE LOS DATOS TRAS EL RESULTADO DEL GRUPO DE TRABAJO DE SIUSS.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>GENERALIZAR SU USO A TODOS LOS PROFESIONALES DE SERVICIOS SOCIALES.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA CARM</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>FORMACIÓN PERMANENTE Y CONTINUA DE LA HERRAMIENTA.</li> <li>MEJORAR EL INFORME SOCIAL.</li> </ul>

## Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>SERÍA NECESARIO INCREMENTAR EL PERSONAL DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO MUNICIPAL YA QUE EXISTE UNA AMPLIA LISTA DE ESPERA.</li> <li>NO EXISTE EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO A TRAVÉS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA.</li> <li>NO SE SUBVENCIONA LA AYUDA A DOMICILIO MUNICIPAL, SE FINANCIA ÍNTEGRAMENTE CON FONDOS DEL PROPIO AYUNTAMIENTO.</li> <li>EN RELACIÓN AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA NO EXISTE FINANCIACIÓN EXTERNA, POR LO QUE SE HACE MUY DIFÍCIL EL MANTENIMIENTO DEL SERVICIO.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA COORDINACIÓN CON LA AUXILIAR DE AYUDA A DOMICILIO ES MUY FLUIDA.</li> <li>ESTABILIDAD LABORAL DEL PERSONAL DE AYUDA A DOMICILIO.</li> <li>CONTINUIDAD DEL SAD A PESAR DE NO PERCIBIR SUBVENCIÓN Y FINANCIARSE ÍNTEGRAMENTE CON FONDOS PROPIOS.</li> <li>LOS USUARIOS Y EL AYUNTAMIENTO HACEN UN ESFUERZO PARA EL MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA MUNICIPAL (LA FINANCIACIÓN ES COMPARTIDA).</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>INTENTAR BUSCAR OTRAS FUENTES DE FINANCIACIÓN PARA SUBVENCIONAR EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO Y TELEASISTENCIA MUNICIPAL.</li> </ul>



#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA CARM

- PUESTA EN MARCHA DE LA AYUDA A DOMICILIO A TRAVÉS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA POR LA CARM.
- FINANCIACIÓN PARA EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO MUNICIPAL.
- PUESTA EN MARCHA DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL SISTEMA DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA.
- FINANCIACIÓN PARA EL MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA MUNICIPAL.
- LOS SERVICIOS DE TELEASISTENCIA Y AYUDA A DOMICILIO SON ESENCIALES, COMO SE HA COMPROBADO DURANTE EL ESTADO DE ALARMA Y EN PANDEMIA POR LO QUE HABRÍA QUE FINANCIARLO AL 100 %.

#### Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN).

No tiene PAIN.

#### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

Sin valoración.

#### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

##### DIFICULTADES

- ESCASAS REUNIONES DE COORDINACIÓN DE LOS PROFESIONALES IMPLICADOS DE LOS DISTINTOS ORGANISMOS: AYUNTAMIENTOS, SEF, IMAS.

##### FORTALEZAS

- DISPONIBILIDAD DE LOS PROFESIONALES DE SSAP.
- A FINAL DE AÑO SE HAN RETOMADO LAS REUNIONES DE COORDINACIÓN DE LOS PROFESIONALES IMPLICADOS Y SE HA INICIADO FORMACIÓN TELEMÁTICA PARA EL CORRECTO DESARROLLO Y APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE COORDINACIÓN PARA MEJORAR LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA CARM

- QUE LA FORMACIÓN A LOS PROFESIONALES EN RELACIÓN A LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO DE COORDINACIÓN SEA CONTINUADA A LO LARGO DEL TIEMPO.
- IMPULSAR MÁS REUNIONES DE COORDINACIÓN ENTRE LOS DISTINTOS ORGANISMOS IMPLICADOS EN DICHA COORDINACIÓN.

## CARTAGENA

#### Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

##### DIFICULTADES

- LAS DIFICULTADES QUE SE PUEDEN APRECIAR, CORRESPONDERÍAN CON TEMAS DE INFRAESTRUCTURAS, EQUIPAMIENTO Y VISIBILIDAD.
- RESPECTO A LA FINANCIACIÓN:  
QUE NO DEPENDA EXCLUSIVAMENTE DE LAS SUBVENCIONES.  
QUE LAS CATEGORÍAS PROFESIONALES SEAN RECONOCIDAS ECONÓMICAMENTE POR IGUAK, NO DEPENDIENDO DE LAS SUBVENCIONES.  
SIGUE SIENDO INSUFICIENTE AFRONTAR LAS NUEVAS CIRCUNSTANCIAS SOCIALES QUE ESTAMOS VIVIENDO, AGRAVADO POR LA COVID-19, QUE REQUIEREN UN CONTINUO CAMBIO Y ADAPTACIÓN A LAS CIRCUNSTANCIAS INDIVIDUALES QUE ESTÁ PROVOCANDO LA CRISIS.  
SEGUIMOS SIENDO COMO SISTEMA LOS GRANDES OLVIDADOS, LA CONSIDERACIÓN DE ESENCIALES ES TOTALMENTE ARBITRARIA.  
EXISTENCIA DE LAGUNAS INFRAESTRUCTURAS QUE REQUIEREN MEJORAS.

##### FORTALEZAS

- ES MUY DE VALORAR LA CREACIÓN DE GRUPOS DE TRABAJO IMPULSAD POR LA CCAA, PARA TRATAR TEMAS RELACIONADAOS CON LA GESTIÓN DE LOS SSAP, DE CARA A UNIFICAR CRITERIOS Y PROCEDIMIENTOS. UNO DE ELLOS, RELACIONADO CON LAS LÍNEAS DE SUBVENCIÓN EXISTENTES EN LA ACTUALIDAD, ES MUY IMPORTANTE PUESTO QUE MULTIPLICA EL TRABAJO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA AL TENER QUE TRAMITAR DIFERENTES LÍNEAS DE FINANCIACIÓN EN UNA Ó DOS UNICAMENTE.
- EL AUMENTO DE AUXILIARES ADMINISTRATIVOS PERMITE GESTIONAR Y AGILIZAR LOS PROCESOS Y RECURSOS.
- CONTINUAR EN LA LÍNEA DE LA REALIZACIÓN DEL TRABAJO COMUNITARIO POR PARTE DE LOS TRABAJADORES SOCIALES DE UTS.
- CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN DE TODOS LOS PROFESIONALES, PARA DAR RESPUESTA A TODAS LAS PROBLEMÁTICAS DERIVADAS DE ESTA CRISIS SANITARIA (ADAPTACIÓN SOLICITUDES, AUMENTO CONSULTAS ONLINE, TELEFÓNICAS, WHATSSAP....).

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- CONTINUAR CON LA IMPLANTACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS.
- CONTINUAR CON LA MEJORA DE EQUIPAMIENTOS INFORMÁTICOS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- VOLVEMOS A INSISTIR EN QUE SE PUEDA ABRIR UNA FUENTE DE FINANCIACIÓN EN LA CUAL PUDIERA ENTRAR TEMAS RELACIONADAOS CON EQUIPAMIENTOS INFORMÁTICOS Y SU INSTALACIÓN.
- REALIZAR PLANES DE DIFUSIÓN DE LOS SSAP.
- CREAR ALGÚN ESPACIO DONDE TRABAJADR EL "MODELO DE SSAP", QUEREMOS EN LA REGIÓN.



## Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>NO DISPONER DE LA VERSIÓN WEB.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>CONTINUA SIENDO UNA HERRAMIENTA COMÚN DE TRABAJO TANTO DE EDUCADORES COMO DE TRABAJADORES SOCIALES.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>SUPERVISIÓN, FORMACIÓN Y CONCRECIÓN DE CRITERIOS SOBRE CUMPLIMENTACIÓN SIUSS.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>CONTINUAR CON LA FORMACIÓN VERSIÓN WEB, ANTES DE SU IMPLANTACIÓN.</li> <li>CONECTAR SIUSI A SIUSS.</li> </ul>

## Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>NO SE HA PODIDO REDUCIR LA LISTA DE ESPERA DE TODOS LOS USUARIOS CON PERFIL PARA ALTA EN LOS SERVICIOS.</li> <li>MISMO PRESUPUESTO PARA LOS SERVICIOS DE LA ENTIDAD LOCAL. COFINANCIACIÓN DE CARM PARA AYUDA A DOMICILIO EN ATENCIÓN PRIMARIA.</li> <li>PERSONAL INSUFICIENTE PARA MEJORAR EL SEGUIMIENTO DE LOS DISTINTOS SERVICIOS.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>GARANTÍA PRESUPUESTARIA Y DE PERSONAL ASUMIDA POR EL AYUNTAMIENTO DE CARTAGENA QUE HA PERMITIDO MANTENER LOS MISMOS SERVICIOS.</li> <li>PARTIDA PRESUPUESTARIA DEL COVID-19, ESTO HA PERMITIDO DAR MÁS ALTAS EN LOS DISTINTOS SERVICIOS.</li> <li>EL PERSONAL QUE FORMA PARTE DEL SERVICIO.</li> <li>LA FIRMA DEL CONVENIO CON LA CARM PARA LA AYUDA A DOMICILIO POR DEPENDENCIA, DADO QUE VA A FACILITAR LA ATENCIÓN A MÁS USUARIOS.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ELABORACIÓN DE ORDENANZA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE ATENCIÓN PRIMARIA EN EL MUNICIPIO DE CARTAGENA.</li> <li>REVISIÓN DE LOS CRITERIOS DE COPAGO.</li> <li>REDUCCIÓN DE LA LISTA DE ESPERA EN LOS DISTINTOS SERVICIOS.</li> <li>AMPLIAR EL NÚMERO DE HORAS EN EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>TRASLADO DE CASOS DE AYUDA A DOMICILIO AL SISTEMA DE LA DEPENDENCIA (VINCULADAS AL SERVICIO Y SAAD).</li> <li>DOTACIÓN PRESUPUESTARIA PARA AUMENTO DE ALTAS EN LOS SERVICIOS Y PARA REFUERZO EN EL PERSONA.</li> </ul>

## Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>EN LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN SOCIAL UNA DE LAS PRINCIPALES NECESIDADES QUE PRESENTAN NUESTROS USUARIOS, ES LA VIVIENDA. NOS ENCONTRAMOS CON UNA SITUACIÓN DE INEXISTENCIA DE ALTERNATIVAS HABITACIONALES PARA PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL QUE ESTÁN EN PROCESO DE RECUPERACIÓN SOCIAL. LA CARENCIA DE UNA ALTERNATIVA HABITACIONAL, FRENA Y EN MUCHOS MOMENTOS HACE RETROCEDER SU PROCESO DE MEJORAR PERSONAL E INTERVENCIÓN SOCIAL.</li> <li>CARENCIA DE ALTERNATIVAS FORMATIVAS, OCUPACIONALES Y DE OCIO INCLUSIVO, CON CRITERIOS DE BAJA EXIGENCIA, PARA LAS PERSONAS NO EMPLEABLES O CON BAJA EMPLEABILIDAD, QUE FAVOREZCAN PROCESOS DE RECUPERACIÓN PERSONAL Y VINCULACIÓN SOCIAL, Y QUE SIRVAN DE APOYO PARA LA INTERVENCIÓN SOCIAL DESDE EL ACOMPAÑAMIENTO.</li> <li>LA FALTA DEL ESTABLECIMIENTO DE UN PROTOCOLO DE COORDINACIÓN CON FISCALÍA DE CARTAGENA ANTE CASOS DE GRAVE EXCLUSIÓN SOCIAL EN LOS QUE SE VALORA LA INCAPACITACIÓN JUDICIAL ES EL PRINCIPAL INSTRUMENTO DE PROTECCIÓN A LA PERSONA Y DE INTERVENCIÓN SOCIAL.</li> <li>EXISTENCIA DE UN TEJIDO SOCIAL DEFICITARIO Y DÉBIL QUE PUDIERA HACER DE APOYO A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL (GRUPOS DE APOYO).</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA APUESTA DESDE SERVICIOS SOCIALES DE CARTAGENA, DE FAVORECER ENCUENTROS DE TRABAJO ENTRE LOS DOS EQUIPOS PAIN DEL MUNICIPIO Y ESTABLECER CRITERIOS CONSENSUADOS DE ACTUACIÓN METODOLÓGICA E INTERVENCIÓN SOCIAL, PARA AFIANZAR LA METODOLOGÍA DEL ACOMPAÑAMIENTO EN NUESTRO TERRITORIO.</li> <li>LA INCORPORACIÓN GRADUAL Y CONTINUADA DEL "TRABAJO EN RED" EN NUESTRO TERRITORIO, CON LOS DIFERENTES SERVICIOS Y RECURSOS CON LOS QUE NOS RELACIONAMOS, EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL.</li> <li>LA ESTABILIDAD DE LOS EQUIPOS PROFESIONALES, LO QUE FACILITA EL TRABAJO EN EQUIPO.</li> <li>EL APOYO Y SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO, POR PARTE DE LA CONSEJERÍA Y EL DESARROLLO DE LAS COMISIONES REGIONALES PAIN.</li> <li>LA PUESTA EN MARCHA DEL PROTOCOLO DE COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA EN CARTAGENA, PARA FAVORECER LA MEJOR ATENCIÓN A PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL GRAVE. EN EL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO HAY UN ALTO PORCENTAJE DE USUARIOS CON ENFERMEDAD MENTAL, QUE POR SUS CARACTERÍSTICAS, SON CASOS COMPLEJOS Y DE DIFÍCIL INTERVENCIÓN SOCIAL. SON PERSONAS CON MUY BAJA CAPACIDAD DE MEJORAR POR LAS PATOLOGÍAS MENTALES QUE PADECEN QUE, UNIDAS A OTROS INDICADORES, REQUIEREN DE UNA ATENCIÓN INTEGRAL DESDE DEL ÁMBITO SOCIO-SANITARIO.</li> <li>LA PROPIA METODOLOGÍA DEL PAIN, QUE SE BASA PRINCIPALMENTE EN LA RELACIÓN DE AYUDA Y UNA ATENCIÓN MÁS PERSONALIZADA E INDIVIDUALIZADA, CON OBJETIVOS DE MEJORA Y CRECIMIENTO PERSONAL.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>IMPULSO Y APOYO EN LA CREACIÓN DE NUEVOS RECURSOS ESPECÍFICOS FORMATIVOS, OCUPACIONALES Y DE OCIO, PARA TRABAJAR CON PERSONAS NO EMPLEABLES O DE BAJA EMPLEABILIDAD CON CRITERIOS DE BAJA EXIGENCIA.</li> <li>ESTUDIO Y ANÁLISIS DE LA ACTUAL REALIDAD SOCIAL EN LA PROBLEMATICA CON EXCLUSIÓN EN CARTAGENA.</li> <li>PONER NUEVAMENTE EN MARCHA DESDE EL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO EL TRABAJO GRUPAL, UNA VEZ SE MINIMICEN LOS RIESGOS PARA LAS PERSONAS, DERIVADOS DE LA SITUACIÓN DE PANDEMIA ACTUAL.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>INCLUIR EN LOS CURSOS FORMATIVOS TEMAS COMO LA PREVENCIÓN DE RIESGOS PSICO-SOCIALES Y HERRAMIENTAS PARA AFRONTAR LOS PROCESOS DE PÉRDIDA/DUELO PERSONAL.</li> <li>APOYAR Y COLABORAR EN LA CREACIÓN DE NUEVOS RECURSOS ESPECÍFICOS.</li> </ul>



## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>DURANTE 2020 SE HA IMPLEMENTADO LA FORMACIÓN Y LA CREAIÓN DEL GRUPO DE GESTIÓN DE EQUIPOS.</li> <li>EN EL PROTOCOLO SE OBSERVAN DEFICIENCIAS EN TODO LO RELACIONADO CON LO SOCIAL, PRIMANDO EL SISTEMA SANITARIO, FRENTE AL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>PUEDA MEJORAR LA INTERVENCIÓN EN ALGUNOS CASOS MUY DENOMINADAS DE PATOLOGÍAS DE SALUD MENTAL, FACILITANDO Y PROTOCOLIZANDO LA INTERVENCIÓN.</li> <li>ACERCAMIENTO DE LOS PROFESIONALES DE LO DIFERENTES EQUIPOS DE ADMINISTRACIÓN Y TERCER SECTOR.</li> <li>SE HA FACILITADO EL ACCESO A LA FORMACIÓN ESPECÍFICA A UN NÚMERO ELEVADO DE PROFESIONALES.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>IMPLANTACIÓN Y DESARROLLO DE LA METODOLOGÍA EN SU TOTALIDAD.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>IMPULSAR LO RELACIONADO CON LOS PROCEDIMIENTOS PARA LOGRAR UNA MAYOR AGILIDAD.</li> </ul>

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>PROTOCOLO HA PERMITIDO REDEFINIR LOS DOCUMENTOS Y LA METODOLOGÍA DE FUNCIONAMIENTO. DE AHÍ QUE HAYAN SURGIDO LOS SIGUIENTES PROBLEMAS: FALTA DE CONCRECIÓN RESPECTO A LOS ITINERARIOS COMPARTIDOS. ESCASEZ DE RECURSOS DIRIGIDOS A LA BÚSQUEDA DE OFERTAS LABORALES QUE FACILITEN LA INSERCIÓN LABORAL DE ESTE COLECTIVOS.</li> </ul> <p>Nº DE SOLICITUDES: 259 Nº DE PERSONAS ATENDIDAS: 223 Nº DE ACREDITACIONES:223 Nº DE ATENCIONES ASESORAMIENTO LABORAL: 447..</p>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>CREACIÓN DE EQUIPOS DE SEGUIMIENTO, FORMADOS POR PERSONAL TÉCNICO DE REFERENCIA DE LAS ENTIDADES LOCALES, CON SESIONES FRECUENTES, LO QUE HA PERMITIDO UNA MAYOR FUIDEZ EN LA RESOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS PLANTEADOS.</li> <li>ESTABLECIMIENTO DE UNA METODOLOGÍA COMÚN, QUE PERMITE LA COLABORACIÓN ENTRE LAS DISTINTAS ENTIDADES.</li> <li>SABER QUE EXISTE LA POSIBILIDAD DE PODER PLANTEAR CUALQUIER PROBLEMA DETECTADO, EL CUA SERÁ ABORDADO Y RESUELTO.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>CONSEGUIR QUE LA AGENCIA DE DESARROLLO LOCAL Y EMPLEO TOMÉ CONCIENCIA DE LA EXISTENCIA DE ESTE COLECTIVO Y QUE OFERTE RECURSOS DIRIGIDOS A ELLOS.</li> <li>LOGRAR QUE TODAS LAS ENTIDADES PARTICIPEN EN LA MEJORAR DE LA EMPLEABILIDAD DE ESTE COLECTIVO, A TRAVÉS DE UNA DISTRIBUCIÓN DE LAS MATERIAS QUE SE OFERTEN (HH.SS, INFORMÁTICA, PREVENCIÓN DE RIESGOS DOMÉSTICOS, ETC...).</li> <li>REUNIÓN CON TODAS LAS ENTIDADES ANTES DE SOLICITAR SU OFERTA FORMATIVA, PARA QUE NO SE REPITA Y CONSEGUIR UNA MAYOR EFECTIVIDAD, EN FUNCIÓN DE LAS NECESIDADES DEL TEJIDO PRODUCTIVO.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ACCESO A LA WEB DEL SEF, PARA CONOCER LAS PERSONAS INSCRITAS EN EL "CÓDIGO ESPECIAL 19", ASÍ COMO SU FECHA DE CADUCIDAD.</li> <li>IMPULSO DESDE LA CONSEJERÍA PARA LA CREACIÓN DE TALLERES DE EMPLEABILIDAD BAJA POR LAS ENTIDADES LOCALES.</li> <li>ESTABLECER UNA COMISIÓN PERMANENTE, QUE PUEDA RESOLVER LOS PROBLEMAS QUE SE DERIVEN DE LA APLICACIÓN DEL PROTOCOLO.</li> </ul>

## CEUTÍ

## Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA FINANCIACIÓN PARA LOS AYUNTAMIENTOS DE MENOS DE 20.000 HABITANTES ES ESCASA Y TARDÍA, LO QUE HACE A LA ENTIDAD LOCAL TENER QUE ASUMIR EL 100% DEL COSTE DEL SERVICIO. , REPERCUTE DIRECTAMENTE EN LA EJECUCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LOS PROGRAMAS Y EN LA PRECARIEDAD LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL SERVICIO.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA FINANCIACIÓN VA CRECIENDO LENTA, PERO PROGRESIVAMENTE.</li> <li>A FINAL DE AÑO SE CONOCE, AL MENOS, LA PROPUESTA DE FINANCIACIÓN DEL AÑO SIGUIENTE</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ESTABILIZACIÓN LABORAL DEL PERSONALÚUMENTO DEL PORCENTAJE DEL PREUPUESTO DESTINADO A LOS SERVICIOS SOCIALES</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ESTABLECER UN SISTEMA DE FINANCIACIÓN ESTABLE, PLURIANUAL, UNIFICADO, SUFICIENTE Y GARANTISTA.</li> </ul>



## Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>PROGRAMA OBSOLETO .</li> <li>SE SATURA FACILMENTE .</li> <li>NO REFLEJA FIELMENTE LAS ACTUACIONES DEL SERVICIO.</li> <li>NO PERMITE EL INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN ENTRE ADMINISTRACIONES.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>SISTEMA ÚNICO PARA TODOS LOS SERVICIOS SOCIALES.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>IMPLANTACIÓN DEL SIUSS WEB.</li> </ul>

## Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

SIN VALORACIÓN.

## Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>FALTA DE FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES DEL PROGRAMA PARA TRABAJAR CON PERSONAS CON ADICCIONES Y ENFERMEDAD MENTAL.</li> <li>LA GRAN AUTONOMÍA DEL PROGRAMA SUPONE EN OCASIONES LA DESCONEXIÓN DEL RESTO DE PROFESIONALES DEL CENTRO</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA SUPERVISIÓN EXTERNA.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MAYOR COORDINACIÓN CON EL RESTO DE PROFESIONALES DEL CENTRO</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MEJORAR LA FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES ESTABLECER UN PERFIL PROFESIONAL PARA EL PROGRAMA QUE PUEDA CUBRIR LAS FUNCIONES.</li> </ul>

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

EN CEUTÍ SE ESTÁ PONIENDO EN MARCHA, TODAVÍA NO ESTÁ IMPLANTADO EN SU TOTALIDAD.

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

SE HA EMPEZADO CON LA FORMACIÓN A LOS EQUIPOS, TODAVÍA NO ESTÁ IMPLANTADO EN SU TOTALIDAD

## CIEZA

## Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

<b>DIFICULTADES</b>
<p>DURANTE EL AÑO 2020 SE HA HECHO EXPLÍCITO LA BRECHA DIGITAL DE LA MAYORÍA DE LOS USUARIOS CON LOS QUE TRABAJAMOS, SURGIENDO DIFICULTADES PARA LA GESTIÓN DE RECURSOS DE FORMA AGILIZADA. POR OTRA PARTE, TAMBIÉN HA SIDO EVIDENTE DENTRO DE NUESTRO SERVICIO LOS PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA TECNOLOGÍA PARA EL ADECUADO EJERCICIO DE NUESTRAS FUNCIONES DE FORMA ADAPTADA A LA REALIDAD DEL MOMENTO QUE SE ESTÁ VIVIENDO:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>EQUIPOS OBSOLETOS Y/O INEXISTENTES PARA TRABAJAR DE FORMA ONLINE DESDE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL.</li> <li>CARENCIA DE MEDIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS PARA EL TELE TRABAJO, TENIENDO QUE SERVIRNOS DE MEDIOS PROPIOS. ASÍ COMO TAMBIÉN, NUMEROSOS PROBLEMAS EN LOS SERVIDORES QUE HAN RALENTIZADO EL TRABAJO.</li> <li>LOS CONTANTES CAMBIOS RELACIONADOS CON LA TECNOLOGÍA HAN SUPUESTO FUENTE DE ESTRÉS LABORAL.</li> <li>DIFICULTADES EN EL ADECUADO DESARROLLO DE DETERMINADOS PROYECTOS, QUE HAN ESTADO CONDICIONADOS POR LA SITUACIÓN DE EMERGENCIA PROVOCADA POR LA COVID-19.</li> <li>LA RIGIDEZ EN LOS PRESUPUESTOS HAN CONDICIONADO LA RESPUESTA INMEDIATA A LAS NECESIDADES DEL MOMENTO.</li> <li>AUSENCIA DE ESPACIOS ESTABLES QUE FAVOREZCAN LA EVALUACIÓN DE PROGRAMAS Y ACTUACIONES DE FORMA SISTEMÁTICA.</li> <li>LA PÉRDIDA DE ESPACIOS FÍSICOS ADECUADOS (SALA DE REUNIONES AMPLIA) PARA LA FORMACIÓN ESTÁ CONDICIONANDO LA FORMACIÓN Y</li> </ul>



#### FORTALEZAS

- EL TRABAJO EN EQUIPO DE CENTRO HA SALIDO FORTALECIDO, YA QUE A PESAR DE LOS CAMBIOS, HEMOS AFRONTADO DE FORMA ÁGIL, VERSÁTIL Y ORGANIZADA LAS NUEVAS NECESIDADES QUE SE HAN PLANTEADO.
- LA FORMACIÓN ONLINE, COMO NUEVA FORMA DE ACCEDER A LA FORMACIÓN DE FORMA MÁS ÁGIL OPTIMIZA EL TIEMPO DE LOS PROFESIONALES.
- LA BUENA COORDINACIÓN SOCIO SANITARIA HA MINIMIZADO LOS PROBLEMAS DE ACCESO DE LOS PACIENTES A LOS CENTROS DE SALUD, SOBRE TODO EN EL INICIO DE LA PANDEMIA.
- CONSOLIDACIÓN DE LA FINANCIACIÓN DE REFUERZOS QUE PERMITEN AUMENTAR LA PLANTILLA (AUNQUE SERÍA NECESARIO AUMENTARLOS, SOBRE TODO EN LA ACTUALIDAD).
- TRABAJO EN EQUIPO.
- APOYO DE OTROS PROFESIONALES A LAS UTS.
- REUNIONES DE SEGUIMIENTO DE CASOS.
- SESIONES FORMATIVAS CON EXPOSICIÓN DE CASOS CON PROFESIONALES DE OTROS ÁMBITOS PARA COORDINACIÓN SOCIO-SANITARIA (ESTE AÑO EN MENOR MEDIDA).
- INTERÉS DE TODOS LOS PROFESIONALES DEL CENTRO POR LA FORMACIÓN.
- YA EXISTE BOLSA DE TRABAJO DE EDUCADORES SOCIALES Y PSICÓLOGOS QUE FACILITARÁ LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- EQUIPAR AL CENTRO CON MEDIOS INFORMÁTICOS NECESARIOS Y ADAPTADOS A LOS TIEMPOS QUE NOS TOCA VIVIR.
- ESTABLECER PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN DE EMERGENCIA U/O CRISIS COMO LA VIVIDA POR EL COVID-19.
- ESTABLECER EL AUTOCUIDADO COMO ELEMENTO INTEGRADO EN LOS CENTROS DE TRABAJO.
- MEJORAR EL SISTEMA DE RECEPCIÓN DE LAS PERSONAS AL CENTRO, YA QUE ES LA PRIMERA ACOGIDA DE DEMANDA Y EL CÓMO Y CUANDO SE HAGA ES FUNDAMENTAL PARA EL INICIO DE LA RELACIÓN INSTITUCIÓN-PROFESIONAL-USUARIO.
- PREVISIÓN DE LOS PRESUPUESTOS DE PROYECTOS YA CONSOLIDADOS PARA EVITAR LA INTERRUPCIÓN DE LOS MISMOS, MIENTRAS NO SE NOTIFIQUEN LAS ORDENES DE CONCESIÓN
- BÚSQUDA DE NUEVAS FORMULAS PARA FINANCIAR REFUERZOS
- MEJORAR LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS OBSOLETOS
- PREVER LAS POSIBLES SUSTITUCIONES EN CASO DE BAJAS, JUBILACIONES, ETC...
- RECONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDADES
- IGUALDAD DE TRATAMIENTO PARA EL PERSONAL DE BIENES SOCIAL A LA HORA DE INCENTIVOS Y PRODUCTIVIDADES Y EQUIPARACIÓN RETRIBUTIVA CON OTROS MUNICIPIOS.
- CREACIÓN DE BOLSA DE TRABAJO DE TRABAJADORES SOCIALES PARA AGILIZAR LAS CONTRATACIONES

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- MODIFICAR Y SIMPLIFICAR LAS JUSTIFICACIONES DE LAS SUBVENCIONES DE FORMA QUE FACILITE EL TRABAJO ADMINISTRATIVO A LOS PROFESIONALES QUE SE ENCARGUEN DE ESTA TAREA.
- RETOMAR LAS REUNIONES DE LOS PROFESIONALES-IMAS PARA LA INFORMACIÓN SOBRE RBI, DEPENDENCIA, PRESTACIONES Y OTRAS AYUDAS.
- CALENDARIZAR DE FORMA PROGRESIVA A LO LARGO DE TODO EL AÑO LA FORMACIÓN OFRECIDA A LOS PROFESIONALES CON OBJETO DE NO AGLUTINAR LA OFERTA EN EL ÚLTIMO TRIMESTRE DEL AÑO.
- UNIFICAR LA FINANCIACIÓN DE LA ATENCIÓN PRIMARIA DISEMINADA EN PROGRAMAS Y SUBVENCIONES PARA TIEMPO CONCRETO
- AGILIZAR EL PAGO DE SUBVENCIONES, ENTRE LOS DECRETOS Y LAS ORDENES PARA UN TIEMPO QUE DEMORA MUCHO E INNECESARIAMENTE EL INICIO DE LOS PROYECTOS
- PROGRAMAR LA CONCESIÓN DE SUBVENCIONES A PRIMERO DE AÑO. ESTO QUIERE DECIR QUE CONCEDER UNA SUBVENCIÓN PARA FINANCIAR UN PROGRAMA (EJ: AFI) PARA EL AÑO 2020 EL 28 DE DICIEMBRE, SUPONE UNA DIFICULTAD AÑADIDA PARA EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO Y PARA SU JUSTIFICACIÓN.

### Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

#### DIFICULTADES

- EL SISTEMA ACTUAL SIUSS DEL CENTRO HA QUEDADO OBSOLETO, A LA VEZ QUE SE BORRAN INTERVENCIONES, EXISTEN NUMEROSAS INTERVENCIONES QUE NO SE PUEDEN CATALOGAR. ES PRECISO INSTALAR EL NUEVO SIUSS WEB.
- FALTA DE ACTUALIZACIÓN EN LAS NOMENCLATURAS
- NECESIDAD DE UNIFICAR CRITERIOS A LA HORA DE UTILIZAR CÓDIGOS
- DIFICULTADES PARA REALIZAR EL TRASPASO DE EXPEDIENTES DE UNA ZONA A OTRA
- DIFICULTAD EN OCASIONES DE OBTENER LOS DATOS ESTADÍSTICOS QUE SE DESEA.

#### FORTALEZAS

- ACCESO RÁPIDO A LA INFORMACIÓN
- PERMITE TENER LOS DATOS DE LAS INTERVENCIONES ACTUALIZADAS
- RESULTA FÁCIL OBTENER ESTADÍSTICAS, PERO LA RELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES ES RÍGIDA Y NO PERMITE A VECES OBTENER LOS DATOS QUE SE PRECISAN

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- MEJORA DE PROGRAMAS Y EQUIPOS INFORMÁTICOS, ACCESO A VIDEOS, INTERNET Y OTRAS APLICACIONES NECESARIAS PARA DESARROLLAR NUESTRO TRABAJO, SOBRE TODO EL EDUCATIVO.
- INSISTIR EN LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA SIUSS
- BUSCAR TIEMPO NECESARIO PARA TRASPASAR DATOS PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA NUEVA UTS
- UNIFICAR CRITERIOS PARA LA UTILIZACIÓN DE LOS CÓDIGOS
- EVITAR DUPLICIDAD EN LOS EXPEDIENTES

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- ACTUALIZACIÓN DE CODIGOS
- INCLUIR NUEVOS CÓDIGOS
- INSTALACIÓN SIUSS WEB
- FORMACIÓN SIUSS WEB

### Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

SIN VALORACIÓN.

### Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

#### DIFICULTADES

- LA ENORME BRECHA DIGITAL Y TELEFÓNICA DE ALGUNOS USUARIOS DE ESTE PROGRAMA HA HECHO QUE EL CONTACTO CON ELLOS SEA TODAVÍA CON MAYOR DIFICULTAD.
- LA DIFICULTAD DE LOS SERVICIOS PARA SU ACCESO EN ESTE PERIODO DE TIEMPO SE HA AGRAVADO. LAS ATENCIONES NO HAN SIDO FÁCILES, NO PRESENCIALES, ACCESOS ONLINE,... SIENDO UN ELEMENTO DE ESTRÉS PARA LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN AJENAS A MUCHOS DE ESTOS PROCEDIMIENTOS.



#### FORTALEZAS

- COMPRENDID@S POR LOS COMPAÑER@S Y QUE HEMOS ESTADO APOYÁNDONOS TANTO EN LO FORMAL COMO EN LO INFORMAL.
- LOS VÍNCULOS SE HAN VISTO REFORZADOS DE FORMA BIDIRECCIONAL PROFESIONAL- USUARIO.
- LAS PERCEPCIÓN DE AYUDA EMOCIONAL Y SENTIDO DE ACOMPAÑAMIENTO DEL PROGRAMA SE HA HECHO MÁS VISIBLE POR LOS DESTINATARIOS.
- TAMBIÉN SE HA DEFINIDO, EN MAYOR MEDIDA QUIÉN NO ESTABA EN EL MOMENTO DE CAMBIOS, TOMANDO LA DECISIÓN DE NO ESTAR EN CONTACTO DIRECTO CON LOS PROFESIONALES.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- VALORACIÓN DE LAS SITUACIONES VIVIDAS, APRENDIDAS Y MOMENTO ACTUAL CON LAS PERSONAS QUE ESTÁN EN EL PROGRAMA.
- VALORACIÓN DE ESTADO GENERAL DEL PROGRAMA A NIVEL DE CENTRO.
- FORTALECER LAS DINÁMICAS DE DETECCIÓN Y DERIVACIÓN DE CASOS UNA VEZ QUE TODO SE NORMALICE.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- MANTENER EL APOYO A LOS PROFESIONALES DEL PAIN FACILITANDO LA CONTINUIDAD EN LA SUPERVISIÓN Y EN LA FORMACIÓN
- APOYO DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL PARA REALIZAR ACCIONES COORDINADAS ANTE LOS PROBLEMAS COMPLEJOS DE LAS PERSONAS PARA LA CREACIÓN DE LOS RECURSOS NECESARIOS
- FORMACIÓN ESPECÍFICA A OTROS PROFESIONALES QUE TOMEN MAYOR CONCIENCIA DE LOS PROCESOS DEL PAIN

### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

#### DIFICULTADES

- SE HAN HECHO EVIDENTES LAS DIFERENCIAS DE ORGANIZACIÓN ENTRE LOS DIVERSOS SERVICIOS IMPLICADOS. CUESTA TRABAJO ANTE LA URGENCIA DARLE ESPACIO A LA REFLEXIÓN.
- LA BRECHA DIGITAL SE HA HECHO VISIBLE TANTO EN LOS SERVICIOS SOCIALES COMO EN LOS SERVICIOS SANITARIOS, CONVIRTIÉNDOSE EN UNO DE LOS MAYORES IMPEDIMENTOS PARA HACER REUNIONES Y OTROS CONTACTOS PROFESIONALES.
- SE MANTIENE LA COORDINACIÓN POR LA IMPLICACIÓN DE DETERMINADOS PROFESIONALES NO PORQUE ESTÉ INSTITUCIONALIZADA.

#### FORTALEZAS

- LA COORDINACIÓN HA ESTADO CONDICIONADA POR EL ESTADO DE ALARMA Y SOBRE TODO, SE HA REALIZADO PORQUE LOS TÉCNICOS ASÍ LO HAN DESEADO EN DETERMINADOS CASOS MÁS URGENTES.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- MANTENER ACCIONES CONJUNTAS Y CONTACTO TELEFÓNICO HABITUAL CON LOS REFERENTES DE LOS CASOS Y COORDINADORES DE LOS SERVICIOS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- ES IMPORTANTE FAVORECER EL IMPULSO DE MEDIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS UNIFICADOS EN LA MEDIDA DE LO POSIBLE Y QUE TODOS LOS PROFESIONALES PUEDAN TENER ACCESO A LA INFORMACIÓN SOBRE EL PROTOCOLO. \* MANTENER EL APOYO TÉCNICO PARA REFORZAR EL PARADIGMA DE TRABAJO EN RED TRAS LA EMERGENCIA DE LA PANDEMIA.

### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

SIN VALORACIÓN.

## COMARCA ORIENTAL, MANCOMUNIDAD

### Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

#### DIFICULTADES

- AUMENTO CONSIDERABLE DE LA APORTACIÓN DE LA MANCOMUNIDAD EN EL MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS RESPECTO DE LA PREVISTA EN CONVENIOS Y SUBVENCIONES.
- AL NO EXISTIR UNA CORRELATIVA IMPLICACIÓN POR PARTE DE LA ADMINISTRACIÓN AUTÓNOMA Y ESTATAL EN LA CORRESPONSABILIDAD ECONÓMICA, SE HACE DIFÍCIL EL CRECIMIENTO Y AMPLIACIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA MANCOMUNIDAD.

#### FORTALEZAS

- MAYOR IMPLICACIÓN POR PARTE DE LOS AYUNTAMIENTOS EN LAS APORTACIONES REALIZADAS A LA MANCOMUNIDAD.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- PODER REALIZAR UN PRESUPUESTO REAL DE NECESIDADES, CON EL FÍN DE QUE LA FINANCIACIÓN AUTÓNOMICA Y LA APORTACIÓN DE LA MANCOMUNIDAD SE ADECUEN AL MISMO

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA CARM

- QUE LA APORTACIÓN AUTÓNOMICA LLEGUE A LA MANCOMUNIDAD TRIMESTRALMENTE DENTRO DEL MISMO EJERCICIO.
- INCLUIR EN EL PLAN CONCERTADO LA FINANCIACIÓN DEL OTRO PERSONAL DEL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES QUE NO ESTÁ INCLUIDO.

### Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

Sin valoración.



### Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

Sin valoración.

### Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN).

No tiene PAIN.

### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

Sin valoración.

### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

Sin valoración.

## FUENTE ÁLAMO

### Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

#### DIFICULTADES

- A CONSECUENCIA DE LA SITUACIÓN DERIVADA DE LA PANDEMIA COVID19:
- ADAPTACIÓN A TELETRABAJO INICIALMENTE DE FORMA SOBREVENIDA, CON LA CONSECUENTE FALTA DE INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO QUE PAULATINAMENTE SE HA IDO MEJORANDO.
- CARENCIA DE ACCIONES FORMATIVAS PRESENCIALES.
- IMPOSIBILIDAD TEMPORAL DE ASIGNACIÓN Y EFECTIVA REALIZACIÓN DE VISITAS DOMICILIARIAS.
- OBTENCIÓN DE LA DOCUMENTACIÓN ADJUNTA A LAS SOLICITUDES Y PROCEDIMIENTOS DE DIVERSA COMPLEJIDAD, ANTE LA INSTAURACIÓN DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.
- AUSENCIA DE COORDINACIÓN CON EL RESTO DE ENTIDADES E INSTITUCIONES PÚBLICAS, REFERIDOS A OTROS SISTEMAS DE PROTECCIÓN SOCIAL NO VINCULADOS CON SERVICIOS SOCIALES.
- SE HA EXPERIMENTADO UNA SOBRECARGA DE TRABAJO DERIVADO DE LA SUSPENSIÓN DE LA ATENCIÓN PRESENCIAL, LLEGANDO A REALIZAR INCLUSO JORNADAS DE TRABAJO FUERA DEL HORARIO LABORAL, A FIN DE DAR RESPUESTA.
- LA REALIZACIÓN DE VISITAS DOMICILIARIAS A AQUELLAS ESENCIALES. A LO LARGO DE ESTE AÑO SE HA IDO REORGANIZANDO EL SERVICIO PARA DAR RESPUESTA A LOS VECINOS.

#### FORTALEZAS

- COMO CONSECUENCIA DE LO ARRIBA MENCIONADO, SE HA LOGRADO ESTABLECER LA VÍA ELECTRÓNICA COMO CANAL DE REFERENCIA ACTUAL Y ELEGIDO, POR GRAN PARTE DE LAS PERSONAS USUARIAS.
- DE IGUAL MODO, NO SE HA DEJADO DE DAR RESPUESTAS DE LAS NECESIDADES PLANTEADAS EN ESTE AÑO CARACTERIZADO POR LA GRAN INCERTIDUMBRE, DE FORMA QUE EL EQUIPO HA CONSEGUIDO FLEXIBILIZARSE Y ADAPTARSE A LA NUEVA REALIDAD PLANTEADA.
- SE HA HABILITADO NUEVAS LÍNEAS DE TELÉFONO Y CORREO ELECTRÓNICO, PARA CONTACTAR CON EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES, DURANTE EL PRIMER ESTADO DE ALARMA, DIRIGIDOS A TODA LA POBLACIÓN.
- SE HA IDO APRENDIENDO A UNAS FORMAS DE COORDINACIÓN DESDE EL TELETRABAJO.
- SE HA INTENTADO NO GENERAR LARGAS USTAS DE ESPERAR, PARA LA ATENCIÓN DE LOS VECINOS.
- SE HA AMPLIADO EL TIEMPO DE LAS CITAS DE ATENCIÓN PRESENCIAL, ESPACIANDO LAS CITAS, PARA ADEMÁS NO GENERAR AGLOMERACIÓN EN EL CENTRO.
- COEXISTE PARA ALGUNA INFORMACIÓN DE PROCEDIMIENTOS MUY CONCRETOS, LA ATENCIÓN TELEFÓNICA, SIEMPRE Y CUANDO EL INTERESADO LO DEMANDA.
- BANCO DE ALIMENTOS: PARA LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN SE HA LLEGADO A EFECTUAR REPARTOS ALIMENTARIOS A DOMICILIO DE LOS INTERESADOS. PARA GARANTIZAR LAS NECESIDADES BÁSICAS DE ALIMENTACIÓN, QUE HA SIDO POSIBLE A LA COLABORACIÓN CON OTROS SERVICIOS DE ESTA ENTIDAD, COMO SERVICIO DE PROTECCIÓN CIVIL.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- LA NO PRESENCIALIDAD HA REFLEJADO LA COMPLEJIDAD DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS DE LAS SOLICITUDES Y LA VARIEDAD DE LOS MISMOS, POR LO QUE SE CONSIDERARÍA ADECUADO REDUCIR EN LA MEDIDA DE LO POSIBLE ESTOS.
- LA CARGA DE TRABAJO HA AUMENTADO Y HA SIDO ATENDIDA CON EL MISMO PERSONAL, QUIENES ADEMÁS OBSERVAN QUE PARTE DEL PERFIL DE PERSONAS USUARIAS ATENDIDAS PROCEDEN DEL DESEMPEÑO DE ACTIVIDADES SIN COTIZACIÓN, DE UNA ACTUAL REINCORPORACIÓN AL MERCADO LABORAL.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- MÁS FINANCIACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DE PROFESIONALES EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES.



## Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>UTILIZACIÓN DEL PROGRAMA INSTALADO EN SERVIDOR, CON LOS REITERADOS FALLOS DEL SOFTWARE LA CONSIGUIENTE PÉRDIDA DE INFORMACIÓN.</li> <li>EXCESIVA INFORMACIÓN A IMPLEMENTAR EN ALGUNOS DE LOS MÓDULOS DEL SIISS.</li> <li>DESACTUALIZACIÓN DE LAS VALORACIONES, DEMANDAS Y RECURSOS, NO DANDO UNA INFORMACIÓN CORRECTA Y PRECISA EN LAS INTERVENCIONES CON LOS USUARIOS.</li> <li>FALTA DE INTEROPERABILIDAD CON OTRAS BASES DE DATOS COMO LA DEL SUSI.</li> <li>LA VERSIÓN ACTUAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES REFERIDA AL SISTEMA INFORMÁTICO DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES, NO INCLUYE LA HISTORIA SOCIAL ÚNICA. DADA LA MOVILIDAD DE PARTE DE LAS PERSONAS USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES, SE OBSERVA LA NECESIDAD DE CONTAR CON UNA BASE INFORMÁTICA QUE FACILITE ACCEDER A LA MISMA.</li> <li>AUMENTAN LOS CAMBIOS DE DOMICILIO EN LA LOCALIDAD DE LAS PERSONAS USUARIAS DE OTROS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES, QUE POR LA BÚSQUEDA DE ACTIVIDAD LABORAL SE ESTABLECEN EN EL MUNICIPIO. CADA VEZ, SON MÁS, POR LO QUE SEÑALA COMO UNA NECESIDAD CONTAR CON LA HISTORIA SOCIAL ÚNICA.</li> <li>SI BIEN, A LOS INICIOS DEL DESARROLLO DE TELETRABAJO, ERA NECESARIO CONTAR CON EQUIPOS CON ACCESO AL PROGRAMA S.I.U.S.S.</li> <li>UTILIZACIÓN DEL PROGRAMA INSTALADO EN SERVIDOR, CON LOS REITERADOS FALLOS DEL SOFTWARE LA CONSIGUIENTE PÉRDIDA DE INFORMACIÓN.</li> <li>EXCESIVA INFORMACIÓN A IMPLEMENTAR EN ALGUNOS DE LOS MÓDULOS DEL SIISS.</li> <li>DESACTUALIZACIÓN DE LAS VALORACIONES, DEMANDAS Y RECURSOS, NO DANDO UNA INFORMACIÓN CORRECTA Y PRECISA EN LAS INTERVENCIONES CON LOS USUARIOS.</li> <li>FALTA DE INTEROPERABILIDAD CON OTRAS BASES DE DATOS COMO LA DEL SUSI.</li> <li>LA VERSIÓN ACTUAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES REFERIDA AL SISTEMA INFORMÁTICO DE USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES, NO INCLUYE LA HISTORIA SOCIAL ÚNICA. DADA LA MOVILIDAD DE PARTE DE LAS PERSONAS USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES, SE OBSERVA LA NECESIDAD DE CONTAR CON UNA BASE INFORMÁTICA QUE FACILITE ACCEDER A LA MISMA.</li> <li>AUMENTAN LOS CAMBIOS DE DOMICILIO EN LA LOCALIDAD DE LAS PERSONAS USUARIAS DE OTROS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES, QUE POR LA BÚSQUEDA DE ACTIVIDAD LABORAL SE ESTABLECEN EN EL MUNICIPIO. CADA VEZ, SON MÁS, POR LO QUE SEÑALA COMO UNA NECESIDAD CONTAR CON LA HISTORIA SOCIAL ÚNICA.</li> <li>SI BIEN, A LOS INICIOS DEL DESARROLLO DE TELETRABAJO, ERA NECESARIO CONTAR CON EQUIPOS CON ACCESO AL PROGRAMA S.I.U.S.S.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>CANTIDAD DE INFORMACIÓN RECOGIDA, RELATIVA A USUARIO O A LA UNIDAD FAMILIAR E INTERVENCIONES REALIZADAS.</li> <li>IMPLANTACIÓN POR PARTE DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL SIISS WEB.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA IMPLANTACIÓN DE SIISS WEB, QUE ADEMÁS PUEDA CONTAR CON LA INFORMACIÓN QUE SE DERIVA DEL ACTUAL SUSI, A FIN DE CENTRALIZARLO EN UN MISMO PROGRAMA O DE ÚNICO ACCESO, CON LA HABILITACIÓN DE PERMISOS QUE COARRESPONDA AL PERSONAL.</li> </ul>

## Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

<b>DIFICULTADES</b>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>POR LA TIPOLOGÍA CARACTERÍSTICA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA, QUE PRESTA ATENCIÓN A TRAVÉS DE LÍNEA DE TELEFÓNICO, SE HA MANTENIDO UN MAYOR SEGUIMIENTO PARA PODER DETECTAR Y ATENDER ASÍ POSIBLES NECESIDADES, EN LA POBLACIÓN OBJETO DEL SERVICIO.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>PODER CONTINUAR CON EL SERVICIO DE TLA LÍNEA 900 A CARGO DE SAAD OFRECIDO A LO LARGO DEL PRIMER ESTADO DE ALARMA. PODER CONTINUAR CON EL SERVICIO DE TLA LÍNEA 900 A CARGO DE SAAD OFRECIDO A LO LARGO DEL PRIMER ESTADO DE ALARMA.</li> </ul>

## Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

NO TIENE PAIN

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA NO PRESENCIALIDAD DESDE EL PRIMER TRIMESTRE DEL AÑO Y POR LA GRAN INCERTIDUMBRE ASOCIADA A LA PANDEMIA COVID 19, AÑADIDO AL VOLUMEN DE DEMANDA AL CENTRO DE ATENCIÓN PRIMARIA PARA LA COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS, CON LA RÁPIDA TRANSFORMACIÓN DE LA NUEVA NORMALIDAD, HA LIMITADO EL ESTUDIO, COMO EN ALGUNO DE OTROS SERVICIOS, EN LA DERIVACIÓN PARA LA GESTIÓN DE CASOS.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>



## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• TEMPORALIDAD LABORAL DE LOS TÉCNICOS DE LAS ENTIDADES DEL TERCER SECTOR DEDICADAS AL TEMA DE LA EMPLEABILIDAD.</li> <li>• DIFICULTAD PARA LA INTERVENCIÓN CONJUNTA ENTRE LOS TÉCNICOS DE LAS ENTIDADES DEL TERCER SECTOR Y LOS TÉCNICOS DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA.</li> <li>• AUSENCIA DE COORDINACIÓN CON TÉCNICOS DEL AYUNTAMIENTO RESPONSABLES DE LOS PROGRAMAS DE EMPLEABILIDAD Y GARANTÍA JUVENIL DE LA ENTIDAD LOCAL.</li> <li>• AUSENCIA DE CONTACTOS CON EMPRESAS DE INSERCIÓN DE LA ZONA.</li> <li>• AUSENCIA DE CONTACTO CON ORIENTADOR LABORAL DEL SEF ASIGNADO A LA ZONA.</li> <li>• DIFICULTADES DE CONTACTO Y/O COORDINACIÓN CON ENTIDADES DE INICIATIVA SOCIAL QUE NO SON DE LA ZONA.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• LA PROXIMIDAD DE LOS RECURSOS DE LA ENTIDAD DE INICIATIVA SOCIAL FACILITA LAS REUNIONES DE COORDINACIÓN EN TIEMPO BREVE (SEDE DE LA ASOCIACIÓN COLUMBARES EN NUESTRO MUNICIPIO).</li> <li>• SE HA DADO UNA MAYOR VISIBILIDAD A LAS PERSONAS PERTENECIENTES A COLECTIVOS VULNERABLES ASÍ COMO A LA ENTIDAD DE INICIATIVA SOCIAL QUE TRABAJA EN NUESTRO MUNICIPIO DE EMPLEABILIDAD.</li> <li>• SE HAN ESTABLECIDO CON MAYOR CLARIDAD LOS PROFESIONALES DE REFERENCIA EN CADA ENTIDAD DEDICADA A LA EMPLEABILIDAD.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• MAYOR COORDINACIÓN CON SERVICIO DE EMPLEO DEL AYUNTAMIENTO ASÍ COMO CON LOS TÉCNICOS DE EMPLEABILIDAD / GARANTÍA JUVENIL.</li> <li>• MAYOR FORMACIÓN EN EMPLEABILIDAD A TÉCNICOS DE OTRAS ÁREAS DEL AYUNTAMIENTO.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• SIMPLIFICAR AL MÁXIMO HERRAMIENTAS DEL PROGRAMA: VALORACIÓN EMPLEABILIDAD, VALORACIÓN SITUACIÓN SOCIAL, ETC...</li> <li>• SIMPLIFICAR DOCUMENTACIÓN EXIGIDA A LAS ENTIDADES LOCALES DE INICIATIVA SOCIAL DEL TERRITORIO (EXCESIVA BUROCRATIZACIÓN).</li> </ul>

## JUMILLA

## Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DESDE EL 14 DE MARZO, FECHA EN LA QUE SE DECRETA EL ESTADO DE ALARMA, LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA HAN TENIDO QUE REINVENTARSE ANTE LA NUEVA FORMA DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS. ASÍ HEMOS TENIDO QUE ORGANIZARNOS EN TURNOS DE TRABAJO Y UTILIZAR FORMAS DISTINTAS DE RELACIONARNOS CON LAS PERSONAS, LAS ENTIDADES Y LOS ORGANISMOS.</li> <li>• EL TELETRABAJO Y LOS TURNOS EN DÍAS ALTERNOS DE LAS PROFESIONALES DEL EQUIPO HA DIFICULTADO LA COORDINACIÓN INTERNA Y LA COMUNICACIÓN INMEDIATA ENTRE COMPAÑERAS.</li> <li>• DIFICULTADES DE COORDINACIÓN DE LOS PROGRAMAS Y LOS SERVICIOS, ASÍ COMO LA INTERRUPCIÓN O CIERRE DE SERVICIOS, TANTO INTERNOS (LUDOTECAS, ACTIVIDADES EXTRAESCOLARES, JORNADAS, CURSOS, ETC) COMO EXTERNOS (EMPLEABILIDAD DE CRUZ ROJA, PROGRAMA NAZARET DE CARITAS, ETC.)</li> <li>• LIMITACIONES EN LAS ACTIVIDADES PRESENCIALES Y CIERRE DE ORGANISMOS TANTO PÚBLICOS COMO PRIVADOS QUE HAN DIFICULTADO LA COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN EN PRESTACIONES Y SERVICIOS.</li> <li>• LA DISCRIMINACIÓN TECNOLÓGICA QUE HAN SUFRIDO LOS USUARIOS, AL IMPONERSE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA EN EL AYUNTAMIENTO DE JUMILLA SUMADO A LAS DIFICULTADES EN ESTABLECER CANALES DE COMUNICACIÓN DIRECTA CON NOSOTROS, HA OCASIONADO UNA SOBRECARGA DE TRABAJO, BUROCRATIZACIÓN Y AUMENTO DE ACTUACIONES ASISTENCIALISTAS.</li> <li>• EL USO DE MASCARILLAS Y DISTANCIAMIENTO SOCIAL LIMITA Y DIFICULTA LA COMUNICACIÓN NO VERBAL.</li> <li>• AUSENCIA DE EQUIPOS INFORMÁTICOS ADAPTADOS AL TELETRABAJO ( CÁMARA, MICRÓFONO...), ASÍ COMO DISPOSITIVO MÓVIL CON WHATSAPP..</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DESDE EL PRIMER MOMENTO DEL DECRETO DE ESTADO DE ALARMA LA PREDISPOSICIÓN DE TODO EL EQUIPO DE ATENCIÓN PRIMARIA PARA ADAPTARSE A LA NUEVA SITUACIÓN Y A LAS DIFICULTADES CON LAS QUE NOS IBAMOS ENCONTRANDO DÍA A DÍA.</li> <li>• COMPROMISO MUNICIPAL EN PRESTAR SERVICIOS SOCIALES DE CALIDAD Y CANTIDAD.</li> <li>• COMPROMISO DEL PERSONAL EN REALIZAR UN BUEN TRABAJO ASUMIENDO FUNCIONES, ACTIVIDADES Y TAREAS QUE VAN SURGIENDO REALIZANDO UN SOBRESFUERZO CADA DÍA MAYOR. TRAYECTORIA DEL CENTRO Y EXPERIENCIA DE LA MAYORÍA DE FUNCIONARIAS QUE DAN UN PLUS A LA LABOR PRESTADA A LAS PERSONAS USUARIAS.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CREACIÓN DE MÁS PLAZAS DE TRABAJADOR/A SOCIAL FUNCIONARIAS DE CARRERA PARA DAR MAYOR ESTABILIDAD A LA ATENCIÓN PRIMARIA. PUESTA EN MARCHA DE UN PLAN DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE POLÍTICA SOCIAL A LARGO, MEDIO Y CORTO PLAZO. USO EXCLUSIVO DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES CONSOLIDACIÓN DE LA ESTRUCTURA BASE DEL CENTRO: <ul style="list-style-type: none"> <li>- TRABAJADORES/AS SOCIALES DE UTS</li> <li>- EDUCADOR/A PARA EL PROGRAMA DE FAMILIA</li> <li>- TRABAJADORAS SOCIALES PARA EL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO.</li> </ul> </li> <li>• UNIFICACIÓN DE PAGOS ENTRE MUNICIPIOS CON IGUALES/SEMEJANTES CARACTERÍSTICAS PRESUPUESTARIAS EQUIDAD EN LA CONCESIÓN DE SUBVENCIONES PARA PROGRAMAS CONCRETOS ENTRE AYUNTAMIENTOS DE SIMILARES NECESIDADES AUMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS AYUNTAMIENTOS EN LA TOMA DE DECISIONES TÉCNICAS REGIONALES. REESTABLECIMIENTO DE SUBVENCIONES PARA EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• AUMENTO DE DOTACIÓN PRESUPUESTARIA PARA CONSOLIDACIÓN DE LA ESTRUCTURA BASE DEL CENTRO TENIENDO EN CUENTA EL ESFUERZO ECONÓMICO Y LA APORTACIÓN MUNICIPAL DEL AYUNTAMIENTO: <ul style="list-style-type: none"> <li>- TRABAJADORES/AS SOCIALES DE UTS.</li> <li>- EDUCADOR/A PARA EL PROGRAMA DE FAMILIA.</li> <li>- TRABAJADORA SOCIAL PARA EL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO UNIFICACIÓN DE PAGOS ENTRE MUNICIPIOS CON IGUALES/SEMEJANTES CARACTERÍSTICAS PRESUPUESTARIAS EQUIDAD EN LA CONCESIÓN DE SUBVENCIONES PARA PROGRAMAS CONCRETOS ENTRE AYUNTAMIENTOS DE SIMILARES NECESIDADES.</li> </ul> </li> <li>• AUMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE LOS AYUNTAMIENTOS EN LA TOMA DE DECISIONES TÉCNICAS REGIONALES. REESTABLECIMIENTO DE SUBVENCIONES PARA EQUIPAMIENTO Y MOBILIARIO.</li> </ul>



## Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA FALTA DE TIEMPO MATERIAL PARA EL REGISTRO DE DATOS INFORMÁTICOS.</li> <li>PODER Poner en común indicadores y códigos de gestión entre los profesionales que los utilizan. DIFICULTAD DE TIEMPO MATERIAL REAL PARA PODER EVALUAR LOS DATOS ESTADÍSTICOS QUE SE VIENEN REGISTRANDO.</li> <li>SERVIDOR EXTERNO AL CENTRO, GESTIONADO POR PROFESIONAL EXTERNO DEL CENTRO.</li> <li>VERSIÓN OBSOLETA, PRECISANDO DE ACTUALIZACIONES Y MEJORAS EN CUANTO A FORMATO, CUMPLIMENTACIÓN REPETITIVA, ETC.</li> <li>SE ECHA EN FALTA DENTRO DE CADA EXPEDIENTE UN LUGAR DONDE ALMACENAR DOCUMENTOS EN PDF.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>CONOCIMIENTO DEL SIUSS POR PARTE DE LOS PROFESIONALES QUE LO APLICAN. COORDINACIONES PERIÓDICAS DE LOS T.S. QUE UTILIZAN SIUSS.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>RENOVACIÓN DE EQUIPOS INFORMÁTICOS YA QUE SON MUY ANTIGUOS.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>CURSOS DE FORMACIÓN EN SQL.</li> <li>HOMOGENEIZAR EL SIUSS ENTRE LOS DIFERENTES CENTROS Y PROFESIONALES.</li> <li>QUE EL SIUSS PUEDA REGISTRAR ALARMAS Y AVISE EN PERIODOS DE REVISIÓN, AYUDAS, INFORMES O GESTIONES PENDIENTE.</li> <li>PERMITIR ANEXIONAR DOCUMENTOS EN PDF.</li> <li>USO DE LA BASE DE DATOS POR INTERNET. FORMACIÓN PERIODICA O REUNIONES DE COORDINACIÓN Y/O SEGUIMIENTO</li> </ul>

## Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>FALTA DE CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA A NIVEL ECONOMICO DESDE EL AMBITO REGIONAL.</li> <li>INEXISTENCIA DE CURSOS FORMATIVOS ESPECIFICOS Y DE RECICLAJE PROFESIONAL, CARENCIA DE JORNADAS, ESTUDIOS, CAMPAÑAS DE DIVULGACIÓN, ETC. SOBRE LAS FUNCIONES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO.</li> <li>REALIZACIÓN POR PARTE DE LA COORDINADORA DE FUNCIONES ADMINISTRATIVAS Y REDUCCIÓN DE JORNADA A FINALES DE AÑO QUE DIFICULTAN UNA ADECUADA GESTIÓN DEL PROGRAMA.</li> <li>TRABAJO ADMINISTRATIVO EXCESIVO PARA LA REPERCUSIÓN ECONOMICA QUE OBTIENE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL.</li> <li>AUXILIARES DE AYUDA A DOMICILIO QUE DADA SU EDAD Y EL TIEMPO DE DESARROLLO DEL PROGRAMA PRESENTA PROBLEMAS FISICOS Y PSICOLOGICOS.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>TRABAJO EN EQUIPO.</li> <li>PERMANENCIA DE LAS AUXILIARES DEL SAD MUNICIPALES EXPERIENCIA LABORAL Y PRACTICA.</li> <li>COMISIÓN TECNICA DE SAD, MENSUAL, COMO ESPACIO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA CON LAS UTS. REUNIONES DE COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN CON LAS AUXILIARES PERIODICA MENSUAL.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MEJORA DEL TRABAJO EN EQUIPO.</li> <li>ADECUAR EL SERVICIO A LAS NECESIDADES REALES DE LOS USUARIOS.</li> <li>PRIMAR LA CALIDAD DEL SERVICIO FRENTE A LA CANTIDAD.</li> <li>COBERTURA DE LAS BAJAS DE LAS AUXILIARES.</li> <li>ESTABLECER PROTOCOLO DE COORDINACIÓN CON LOS RECURSOS SOCIO-SANITARIOS MUNICIPALES.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>CURSOS DE FORMACIÓN Y RECICLAJE PARA EL PERSONAL ESPECIFICO SUPERVISIÓN REGIONAL.</li> </ul>

## Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA SITUACIÓN DE PANDEMIA VIVIDA Y LA DISCRIMINACIÓN TECNOLÓGICA QUE HAN SUFRIDO LOS USUARIOS, AL IMPONERSE COMO CANAL DE ACCESO E INTERLOCUCIÓN CON OTROS SISTEMAS DE PROTECCIÓN EL USO DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS HA OCASIONADO UNA SOBRECARGA DE TRABAJO, BUROCRATIZACIÓN, ENLENTECIMIENTO Y FOCALIZACIÓN EN ACTUACIONES ASISTENCIALISTAS.</li> <li>USO DE MASCARILLAS Y DISTANCIAMIENTO SOCIAL LIMITA Y DIFICULTA LA COMUNICACIÓN NO VERBAL.</li> <li>AUSENCIA DE EQUIPOS INFORMÁTICOS ADAPTADOS AL TELETRABAJO ( CÁMARA, MICRÓFONO...), ASÍ COMO DISPOSITIVO MÓVIL CON WHATSAPP.</li> <li>BRECHA DIGITAL : NECESIDAD DE DISPONER DE WHATSAPP Y NORMALIZARLO COMO CANAL DE COMUNICACIÓN CON LAS PERSONAS ENTENDIDAS . POSIBILITAR VIDEOLLAMADAS PARA ENTREVISTAS QUE PERMITEN MAYOR CONEXIÓN Y PRESENCIA.</li> <li>EL TELETRABAJO Y LOS TURNOS EN DÍAS ALTERNOS DE LAS PROFESIONALES DEL EQUIPO DIFICULTA EL TRABAJO EN EQUIPO DE LAS PROFESIONALES ASÍ COMO SU COMUNICACIÓN</li> <li>LIMITACIONES EN LOS PROCESOS DE INCORPORACIÓN POR LAS DIFICULTADES DE ATENCIÓN DEL RESTO DE SISTEMAS , LA INTERRUPCIÓN DE LOS PROCESOS DE TRABAJO EN CONJUNTO, LAS DIFICULTADES DE COORDINACIÓN...</li> <li>INTERRUPCIÓN DEL PROGRAMA DE EMPLEABILIDAD DEL IMAS PARA LAS PERSONAS DE ALTA VULNERABILIDAD Y EXCLUSION QUE VENIA DESARROLLANDO CRUZ ROJA AÑOS ATRAS. EN LOS PROCESOS CON LA PERSONAS, EL ÁMBITO DE LA LA EMPLEABILIDAD Y FORMACIÓN DE LA MAYORÍA DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA SE TRABAJABAN EN LA ENTIDAD. SE HABÍA CONVERTIDO EN UN LUGAR DE REFERENCIA PARA LOS USUARIOS,</li> <li>PROGRAMA (SOBRE TODO LA NO REALIZACIÓN DE INTERVENCIÓN GRUPAL) COMO DESDE LAS ENTIDADES HACE IMPOSIBLE TRABAJAR EL EJE RELACIONAL , TAN DETERMINANTE PARA LOS PROCESOS DE INCORPORACIÓN SOCIAL. NO POSIBILIDAD DE LAS PERSONAS QUE ACOMPAÑAMOS DE OCUPAR ESPACIOS Y "LUGARES DE ANCLAJE" .</li> <li>PERDIDA DE VISIBILIDAD. DIFICULTADES PARA TRABAJAR LA AUTONOMÍA. SE DAN RETROCESOS EN LA RECUPERACIÓN Y ACCESO A RECURSOS. SUSTITUIMOS EN LAS TAREAS Y CONTACTOS A LAS PERSONAS A LAS QUE VENIMOS ACOMPAÑANDO LO QUE REVIERTE EN MAYOR DEPENDENCIA DE ESTAS HACIA LAS PROFESIONALES..</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>NUEVA FORMA DE ACOMPAÑAR, ACOMPAÑAMIENTO TELEFÓNICO. - CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN A LA NUEVA SITUACIÓN DE PANDEMIA.</li> <li>PREDISPOSICIÓN Y PROACTIVIDAD. AUTOEVALUACION CONTINUA.</li> <li>COMPAÑERISMO , AFECTO Y AYUDA MUTUA ENTRE LOS PROFESIONALES DEL CENTRO LO QUE DISMINUYE LA SENSACIÓN DE VULNERABILIDAD Y PERMITIÓ UN MEJOR AFRONTAMIENTO DE LA CRISIS SANITARIA.</li> <li>CANAL FLUIDO DE TRASMISIÓN DE INFORMACIÓN, EN LO REFERENTE A LA SITUACIÓN DE LA PANDEMIA COMO A LAS ACTUACIONES DEL CENTRO. VARIAS VÍAS DE COMUNICACIÓN.. (MAIL, WHATSAP...).</li> <li>ESTABLECIMIENTO DE REUNIONES FRECUENTES DE COORDINACIÓN DEL PAIN CON EL COORDINADOR DEL CENTRO, QUE AUNQUE EN LOS MOMENTOS MÁS ALGIDOS DE LA PANDEMIA SE DEJARON DE HACER, SE RETOMARON Y CONSTITUYEN UN SOPORTE SOLIDO PARA EL PROGRAMA , UN APOYO Y UN MEDIO DE INTEGRACIÓN DE LAS ACTUACIONES DEL PAIN EN EL CENTRO ,DE RETROALIMENTACIÓN , VISIBILIZACIÓN...</li> <li>LA PESAR DE LA PANDEMIA, SE RESTABLECIERON LAS COMISIONES PAIN PARA FINAL DE AÑO. ESPACIO QUE CONSTITUYE UNA BUENA PRÁCTICA DEL PAIN.</li> <li>LIDERAZGO Y MODELO DE COORDINACIÓN DEL CENTRO QUE APUESTA POR HACER EXTENSIBLE Y PARTICIPATIVO A TODAS LAS PROFESIONALES LAS ESTRATEGIAS Y ACTUACIONES DEL CENTRO.</li> </ul>



#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- DISPONER DE SALA DE MEDIOS INFORMÁTICOS Y AUDIOVISUALES PARA EL MEJOR DESENVOLVIMIENTO DE LOS USUARIOS DE PAIN, O BIEN FACILITAR EL ACCESO A DICHS MEDIOS.
- FORMACIÓN BÁSICA EN TIC'S PARA USUARIOS.
- CONSOLIDACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO DE PAIN. - MAYOR VISIBILIDAD DEL PROGRAMA PAIN.
- APOSTAR Y APOYAR EL TRABAJO EN RED.
- ADQUISICIÓN O RENOVACIÓN DE NUEVOS ORDENADORES, TABLETS Y MÓVILES (WHATSAPP) -FOMENTAR LOS ESPACIOS DE ENCUENTRO PROFESIONAL

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- CONTINUAR CON LA FORMACIÓN DE PROFESIONALES POR MEDIO ONLINE O PRESENCIAL.
- TALLERES O FORMACIÓN EN CUANTO A GESTIÓN DE EMOCIONES EN ÉPOCA DE PANDEMIA.
- SEGUIR CON LA SUPERVISIÓN DE CASOS Y PROFESIONALES.
- APOYO EN LA CONSOLIDACIÓN DE LOS PUESTOS DE TRABAJO.
- VISIBILIDAD PROGRAMA PAIN.
- TRABAJAR EN LA METODOLOGÍA Y HERRAMIENTAS DEL PROGRAMA. PROGRAMA MARCO PAIN.
- EVALUACIÓN DEL PROGRAMA.
- PLANIFICAR ENCUENTROS DE PROFESIONALES DONDE SE TRABAJE SOBRE CASOS, EL PROCESO, LAS HERRAMIENTAS, ETC...

### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

#### DIFICULTADES

- FALTA DE ESPACIO HABILITADO O QUE CUMPLIESE CON NORMATIVA COVID PARA EL DESARROLLO DE COMISIONES.
- FALTA DE FORMACIÓN REFERENTE A UTILIZACIÓN DE PLATAFORMAS ONLINE.
- FALTA E INSUFICIENCIA DE MEDIOS AUDIOVISUALES E INFORMÁTICOS.
- APLAZAMIENTO DE LAS COMISIONES.
- DESIGUAL COMPROMISO DE LOS PROFESIONALES.
- CUESTIONAMIENTO DEL PROTOCOLO.
- FALTA DE DEFINICIÓN DE VOLUNTARIEDAD Y DE RESPONSABILIDAD DEL USUARIO.
- DIFICULTADES PARA INSTAURAR UN SISTEMA DE CITAS O LLAMADAS ADAPTADO A LA COMPLEJIDAD DE LOS CASOS QUE ATENDEMOS, DONDE SE PRIORICEN LAS NECESIDADES DE LA PERSONA, EN CUANTO A DIFICULTADES COGNITIVAS, CONSUMOS ..ETC, FACILITANDO RUTINAS Y HÁBITOS CON LAS CITAS, FRECUENCIAS DE LOS CONTACTOS... EXISTEN PERSONAS CON LAS QUE SE INTERVIENE EN LAS COMISIONES QUE NO HAN ACCEDIDO A UNA CITA PRESENCIAL CON SU PSIQUIATRA DE REFERENCIA EN TODO EL AÑO. TAMBIÉN LOS QUE PIERDEN SU CITA Y TIENEN QUE ESPERAR 2 MESES SIN ATENCIÓN HASTA LA PRÓXIMA CITA. LA PANDEMIA HA DESESTRUCTURADO MUCHO A AQUELLOS CON TMG Y/O DROGODEPENDENCIA, DESAJUSTÁNDOSE EL TRATAMIENTO Y DONDE SE HA SIDO MUY COMPLICADO EL ACCESO A LOS PSIQUIATRAS DE REFERENCIA, RECAYENDO LA PRESIÓN EN EL PROFESIONAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES, QUE HA TENIDO QUE CONTENER LA SITUACIÓN O RECURRIR A "FAVORES" PARA LA ATENCIÓN. EN ESTOS CASOS EL CSM TERMINA FUNCIONANDO COMO DISPOSITIVO REFORZADOR DE LA EXCLUSIÓN A PERSONAS CON TMG Y/O DROGODEPENDENCIA.
- PELIGRO DE DESVIACIÓN Y BURNOUT DE LOS INTEGRANTES. VIVENCIAS DE EXIGENCIA, SOBRECARGA O MERA RUTINA.

#### FORTALEZAS

- VISIÓN NUEVA EN LA FORMA DE REALIZAR LAS COMISIONES, A TRAVÉS DE PLATAFORMAS ONLINE.
- VERSATILIDAD Y FÁCIL ADAPTACIÓN A LOS CAMBIOS PRODUCIDOS POR LA PANDEMIA. APUESTA A PRINCIPIOS DE AÑO POR RETOMAR LAS COMISIONES, FACILITÁNDOLAS ON-LINE.
- FÁCIL Y RÁPIDA ADAPTACIÓN AL TRABAJO TELEMÁTICO Y A LOS CAMBIOS PRODUCIDOS POR LA PANDEMIA.
- BUENA PREDISPOSICIÓN POR EL TRABAJO BIEN HECHO.
- FORTALECIMIENTO DESDE EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DEL MOVIMIENTO ASOCIATIVO. ESTE AÑO SE HAN FIRMADO CONVENIOS CON LA ASOCIACIÓN DE ENFERMOS MENTALES Y CON LA ASOCIACIÓN DE ALCOHÓLICOS REHABILITADOS, LO QUE LES PERMITE PLANTEAR UN PROGRAMA DE ACTIVIDADES SISTEMÁTICO Y MÁS SOSTENIDO EN EL TIEMPO.
- APOYO INSTITUCIONAL AL PROTOCOLO.
- AVANCES Y DOCUMENTOS CONSENSUADOS.
- ACCIONES FORMATIVAS ESPECÍFICAS COMO SOPORTE DE LOS EQUIPOS. POSIBILIDAD DE SUPERVISIÓN DE CASOS.
- LA ATENCIÓN EN EL EQUIPO BASE, FACILITA LA IDENTIFICACIÓN DEL PROFESIONAL DE REFERENCIA DEL CASO Y LAS FIGURAS CLAVE DE LA INTERVENCIÓN. PERMITE UNA ATENCIÓN INTEGRAL, UNA "MIRADA MÁS CENTRADA EN LA PERSONA", UNA PARADA EN LA INTERVENCIÓN, LA REFLEXIÓN DEL CASO, EL CUESTIONAMIENTO, LA APERTURA DE NUEVAS VÍAS, RESPONSABILIDADES COMPARTIDAS. SE GENERAN ALTERNATIVAS Y SE ALIMENTA LA CREATIVIDAD DE LAS PROPUESTAS. CONCEPCIÓN DEL VINCULO COMO RECURSO, PERMITE SU TRASLADO Y FACILITA LA ENTRADA DE OTROS PROFESIONALES A LA ATENCIÓN A LA PERSONA.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- HABILITAR SALA PARA REUNIONES QUE CUMPLA CON LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD E HIGIENE COVID.
- FACILITAR MEDIOS INFORMÁTICOS.
- VISIBILIZAR PROTOCOLO DE COORDINACIÓN SOCIO-SANITARIA.
- SENSIBILIZAR Y FOMENTAR LA COMPRESIÓN, ADHERENCIA, FLEXIBILIDAD Y ADAPTACIÓN DE LOS PROGRAMAS DEL CENTRO (SAD MUNICIPAL...) Y OTROS RECURSOS SOCIALES, SANITARIOS DE EMPLEO AL PERFIL DE LOS BENEFICIARIOS. APOSTAR POR LA DISCRIMINACIÓN POSITIVA HACIA LOS BENEFICIARIOS DEL PROTOCOLO Y LA INTENSIDAD EN LAS PRESTACIONES SUSCEPTIBLES DE RECIBIR.
- DESARROLLO DE UN PROTOCOLO DE EMERGENCIA SOCIOSANITARIA.
- DESARROLLO DE RECURSOS HABITACIONALES. VIVIENDA TUTELADAS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- APOYAR EL FUNCIONAMIENTO DE LA COORDINACIÓN SOCIO-SANITARIA.
- DAR VISIBILIDAD AL PROTOCOLO.
- CONTINUIDAD DE LA FORMACIÓN A LOS EQUIPOS BASE. FOMENTAR LA PARTICIPACIÓN DE PSIQUIATRAS Y PSICÓLOGOS EN LA FORMACIÓN Y QUE SON LOS AGENTES CENTRALES SOBRE LOS QUE PIVOTA LA INTERVENCIÓN Y QUE SE HAN MANTENIDO AL MARGEN DE LAS SESIONES DE FORMACIÓN. NECESIDAD DE SALIR DE LA ATENCIÓN REDUCCIONISTA CENTRADA EN EL TRATAMIENTO FARMACOLÓGICO.
- SUPERVISIÓN Y COORDINACIÓN.
- FINANCIACIÓN DE MEDIOS INFORMÁTICOS.
- HABILITAR MEDIOS DE DESPLAZAMIENTO A LOS RECURSOS SANITARIOS: POSIBILITAR EL TRASLADO EN AMBULANCIA PARA TRATAMIENTOS AMBULATORIOS Y FORMULAS DE DESPLAZAMIENTOS A LOS RECURSOS, CENTRALIZADOS EN MURCIA Y ALREDEDORES..
- CONFIGURACIÓN DE UNA RED DE RECURSOS Y DISPOSITIVOS DE ATENCIÓN. PISOS TUTELADOS. PROGRAMAS ESPECIALIZADOS DE ATENCIÓN A DROGODEPENDENCIAS EN LOS CSM.
- ESTABLECER ALOJAMIENTOS ALTERNATIVOS ESTABLES.
- IMPLANTACIÓN ETAC.
- INCORPORAR A LOS TÉCNICOS DEL IMAS. LAS COMISIONES SE ESTÁN REALIZANDO POR MEDIO DE PLATAFORMA DIGITAL.



## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>AL IGUAL QUE HA SUCEDIDO CON EL INSS, DESDE LA DECLARACIÓN DE ESTADO DE ALARMA, ÉSTOS DOS SERVICIOS HAN DESAPARECIDO. NO TENEMOS POSIBILIDAD DE COMUNICARNOS CON ELLOS NI TELEFONICAMENTE NI ELECTRONICAMENTE AL HABERSE DESVIADO LOS TELEFONOS FIJOS A CENTRALITAS Y NO TENER UN CORREO ELECTRONICO PARA COLABORAR ENTRE AMBAS INSTITUCIONES.</li> <li>LA PROHIBICIÓN DE LOS USUARIOS DE ACCEDER FÍSICAMENTE A LAS DEPENDENCIAS DEL SEPE TAMBIÉN HA DIFICULTADO MUCHO CUALQUIER INTERVENCIÓN DIRECTA CON ELLOS.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>COORDINACIÓN CON TÉCNICAS DESDE HACE AÑOS QUE HAN FACILITADO DENTRO DE SUS POSIBILIDADES LA COMUNICACIÓN CUANDO HA HECHO FALTA.</li> <li>BUENA PREDISPOSICIÓN POR PARTE DE LOS MIEMBROS DE LA COMISIÓN.</li> <li>ADAPTACIÓN A LAS NUEVAS VÍAS DE COMUNICACIÓN, PRINCIPALMENTE LA TELEMÁTICA.</li> <li>REALIZAR MENSUALMENTE LAS COMISIONES.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>APOYAR Y PROMOCIONAR EL PROTOCOLO DE COORDINACIÓN.</li> <li>UTILIZAR Y FACILITAR NUEVAS VÍAS DE COMUNICACIÓN.</li> <li>APOSTAR POR ESTE TIPO DE COORDINACIÓN.</li> <li>FACILITAR UY HABILITAR UN ESPACIO DONDE REALIZAR DICHA COORDINACIÓN.</li> <li>APOYAR LA FORMACIÓN DE TÉCNICOS.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>IMPARTIR Y ASEGURAR LA FORMACIÓN DE LOS TÉCNICOS IMPLICADOS.</li> <li>FACILITAR UN ESPACIO DE INTERCAMBIO DE OPINIONES.</li> <li>APOSTAR POR EL TRABAJO TELEMÁTICO.</li> <li>ESTABLECER NUEVOS CAUCES DE COMUNICACIÓN.</li> <li>FINANCIAR ESTE TIPO DE TRABAJO.</li> </ul>

## LIBRILLA

## Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>SE MANTIENEN LAS MISMAS DIFICULTADES RESPECTO A LA FINANCIACIÓN: RECOGIDAS EN EL DOCUMENTO "ANÁLISIS DEL MODELO DE FINANCIACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA EN LA REGIÓN DE MURCIA" DE 13/01/2020 ELABORADO POR LA COMISIÓN DE TRABAJO INTEGRADA POR REPRESENTANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA (SSAP):             <ul style="list-style-type: none"> <li>FALTA DE SEGURIDAD FINANCIERA: SE ESTÁ A EXPENSAS DE LA CONSIGNACIÓN QUE SE ESTABLECE ANUALMENTE A TRAVÉS DE SUBVENCIONES.</li> <li>LAS SUBVENCIONES SE COMUNICAN CUANDO EL AÑO ESTÁ MUY AVANZADO, LO QUE DIFICULTA SU EJECUCIÓN TENIENDO QUE SOLICITAR APLAZAMIENTOS DE EJECUCIÓN.</li> <li>DEBILIDAD FINANCIERA DEL SISTEMA, INSUFICIENTE Y CON UNA INTENSIDAD DESIGUAL EN LAS ENTIDADES LOCALES, QUE CONLLEVA A UN DÉFICIT DE COBERTURA DE LOS SERVICIOS Y A UNA DESIGUALDAD TERRITORIAL DE LOS RECURSOS.</li> <li>DIFERENCIAS EN EL COSTE REAL DE PERSONAL ( COSTE DE PROFESIONALES NO SE ACTUALIZA ANUALMENTE).</li> <li>LA MULTIPLICIDAD DE LÍNEAS, FUENTES Y MODALIDADES, HACEN MÁS COMPLEJA LA GESTIÓN.</li> <li>NO EXISTE UN MARCO NORMATIVO CLARO SOBRE LAS COMPETENCIAS Y FINANCIACIÓN.</li> <li>SE DETECTA DUPLICIDAD DE FINANCIACIÓN PARA LA MISMA FINALIDAD, PARA LA ENTIDADES LOCALES Y ENTIDADES DEL TERCER SECTOR.</li> <li>EL MODELO DE FINANCIACIÓN NO PARTE DE LAS NECESIDADES REALES DE LOS SSAP EN CADA UNO DE LOS TERRITORIOS.</li> <li>NO HAY LÍNEA DE SUBVENCIÓN PARA:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>EQUIPOS TÉCNICOS DEL PROGRAMA DE FAMILIA.</li> <li>AYUDA A DOMICILIO BÁSICA DE PERSONAS NO DEPENDIENTES.</li> <li>EL DESARROLLO DE ACTUACIONES DE ÁMBITO COMUNITARIO DE LOS SSAP (PARTICIPACIÓN SOCIAL Y PROMOCIÓN DEL VOLUNTARIADO).</li> <li>AYUDAS COMPLEMENTARIAS Y EXTRAORDINARIAS DE AYUDA A DOMICILIO (AYUDA A DOMICILIO EN FINES DE SEMANA Y DÍAS FESTIVOS, TELEASISTENCIA, RESPIRO FAMILIAR, COMIDAS A DOMICILIO).</li> <li>EQUIPAMIENTO, CONSTRUCCIÓN, REMODELACIÓN DE CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES-</li> </ul> </li> <li>EL MODELO DE FINANCIACIÓN NO CONSOLIDA LA ESTRUCTURA DE PERSONAL PARA DESARROLLAR LAS PRESTACIONES BÁSICAS DE SERVICIOS SOCIALES.</li> </ul> </li> <li>ESTAS DIFICULTADES AFECTAN AL FUNCIONAMIENTO GENERAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES A PESAR DE CONTAR CON UN MÍNIMO DE PERSONAL, CUENTA CON BUENA ESTRUCTURA FUNCIONAL, CON UNA CLARA DELIMITACION DE FUNCIONES Y ACTUACIONES DE LOS PROFESIONALES.</li> <li>CONTAR CON EL REFUERZO PROFESIONAL DE LA UTS HA PERMITIDO AL PROFESIONAL QUE DESARROLLA LOS PUESTOS DE COORDINACIÓN Y UTS, UNA MEJORA EN EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES DE COORDINACIÓN.             <ul style="list-style-type: none"> <li>FUNCIONES DE LOS PROFESIONALES BIEN DEFINIDAS Y CLARAS.</li> <li>APOYO Y BUENA COMUNICACIÓN ENTRE LOS PROFESIONALES DEL CENTRO.</li> <li>RESPONSABILIDAD, RESPETO Y SENTIDO DE LA ETICA PROFESIONAL.</li> </ul> </li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MANTENER Y FEFORZAR LA FINANCIACION NECESARIA PARA GARANTIZAR LA PRESTACION DE SERVICIOS DE ATENCION PRIMARIA EN EL MUNICIPIO.</li> <li>CREACION DE UN ESPACIO POLIVALENTE , DENTRO DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES , DOTADO DEL EQUIPAMIENTO BASICO PARA EL SERVICIO DE ATENCIÓN JURIDICA Y OTROS PROFESIONALES VINCULADOS A PROGRAMAS QUE SE DESARROLLAN DESDE EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES.</li> </ul>



### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- PROPUESTAS DE MEJORA, RECOGIDAS EN EL DOCUMENTO "ANÁLISIS DEL MODELO DE FINANCIACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA EN LA REGIÓN DE MURCIA" DE 13/01/2020 ELABORADO POR LA COMISIÓN DE TRABAJO INTEGRADA POR REPRESENTANTES DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA (SSAP);
- DEFINIR CON CLARIDAD LOS CONCEPTOS Y CRITERIOS DE FINANCIACIÓN, DE ACUERDO A UNOS PARÁMETROS OBJETIVOS QUE PERMITAN UNIFICAR Y HOMOGENEIZAR LA FINANCIACIÓN A NIVEL REGIONAL.
- ESTABLECER UN MARCO DE CONCERTACIÓN CON LAS ENTIDADES LOCALES, QUE AGLUTINE LAS DISTINTAS LÍNEAS DE SUBVENCIONES PARA EL DESARROLLO DE ACTUACIONES EN MATERIA DE SSAP.
- GENERAR LÍNEAS DE FINANCIACIÓN PARA GARANTIZAR ESPACIOS ADECUADOS Y HERRAMIENTAS DE TRABAJO QUE POSIBILITEN ESTÁNDARES DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS: CONSTRUCCIÓN O REMODELACIÓN DE CENTRO DE SSAP Y EQUIPAMIENTO DE CENTRO DE SSAP.
- UNIFICAR Y SIMPLIFICAR LOS MODELOS DE MEMORIA JUSTIFICATIVA DE LAS DISTINTAS SUBVENCIONES. CONFECCIONAR UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA QUE FACILITE LA ELABORACIÓN Y GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN DE LAS MEMORIAS JUSTIFICATIVAS.
- ESTABLECER REUNIONES DE TRABAJO CON SERVICIOS DE PERSONAL, INTERVENCIÓN Y SECRETARÍA DE LAS ENTIDADES LOCALES PARA ACLARAR Y ESTABLECER PROCEDIMIENTOS EN LA GESTIÓN DE LAS SUBVENCIONES DE LA CARM.
- COORDINACIÓN ENTRE LA ADMINISTRACIÓN REGIONAL Y ADMINISTRACIÓN LOCAL PARA LA PLANIFICACIÓN DE LÍNEAS DE FINANCIACIÓN A LAS ENTIDADES DEL TERCER SECTOR, CON LA FINALIDAD DE EVITAR LA DUPLICIDAD Y SOLAPAMIENTO DE SUBVENCIONES, TENIENDO ÉSTAS UN CARÁCTER COMPLEMENTARIO Y SUBSIDIARIO.
- TODAS ESTAS PROPUESTAS QUE GARANTICEN Y MÁS EN LOS MUNICIPIOS PEQUEÑOS UN MODELO DE FINANCIACIÓN QUE PERMITA: -ASEGURAR LA ATENCIÓN SOCIAL BÁSICA A LAS PERSONAS.
- CONSOLIDAR LAS ESTRUCTURAS DE PERSONAL DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA.
- FAVORECER UN DESARROLLO HOMOGÉNEO DE LOS SERVICIOS SOCIALES BÁSICOS EN CADA UNA DE LAS ENTIDADES LOCALES DE LA REGIÓN DE MURCIA. GARANTIZANDO LA IGUALDAD DE ACCESO A LOS RECURSOS Y SERVICIOS EN TODO EL TERRITORIO.

### Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

#### DIFICULTADES

- DIFICULTAD PARA CONCILIAR ATENCIÓN AL PÚBLICO, GESTIONES Y ACTUALIZACIÓN DE DATOS SIISS DE LOS PROFESIONALES CENTRO.

#### FORTALEZAS

- LA PUESTA EN MARCHA DE LA VERSION WEB DE SIISS FACILITA EL REGISTRO DE DATOS, ESTANDO EN FUNCIONAMIENTO EN LOS 3 EQUIPOS INFORMATICOS.
- BUENA SINTESIS DE LA INFORMACION, FACILITANDO EL SEGUIMIENTO DE INTERVENCIONES REALIZADAS CON LOS USUARIOS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- MANTENIMIENTO DE LOS EQUIPOS INFORMATICOS Y APOYO TECNICO DEL SERVICIO INFORMATICO.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- FORMACION CONTINUA EN EL MANEJO SIISS WEB PARA LOS PROFESIONALES DEL CENTRO .
- REVISION Y ACTUALIZACION DE VALORACIONES, DEMANDAS Y RECURSOS.
- MANTENER UNA SUPERVISION TECNICA

### Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

#### DIFICULTADES

- **RESPECTO AL SAD:**  
POCA FLEXIBILIDAD EN LA FRANJA HORARIA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO (SOLO ATENCIÓN DE LUNES A VIERNES EN HORARIO DE MAÑANA).  
LA DEMANDA DEL SAD SIGUE SIENDO BAJA ANTE LA ELECCION DE LA PRESTACION DE CUIDADOS EN EL ENTORNO DE LAS PRESTACIONES DE LA DEPENDENCIA Y EN OCASIONES LA NO ACEPTACIÓN DEL SERVICIO DE ALGUNAS FAMILIAS DEBIDO AL COPAGO.
- **RESPECTO AL SERVICIO DE COMIDAS:**  
LA DEMANDA DEL SERVICIO SE HA MANTENIDO CON MINIMOS, AL EXISTIR EN EL MUNICIPIO RESTAURANTES CON SERVICIO DE COMIDAS PARA LLEVAR QUE DIRECTAMENTE ACCEDEN LAS FAMILIAS.

#### FORTALEZAS

- VOLUNTAD DE MANTENER LOS SERVICIOS POR PARTE DE LA ENTIDAD LOCAL.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- GARANTIZAR EL MANTENIMIENTO DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO Y SERVICIO DE TELEASISTENCIA A NIVEL MUNICIPAL.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- DOTAR DE FINANCIACIÓN LA PRESTACIÓN BÁSICA DE AYUDA A DOMICILIO Y MEDIDAS COMPLEMENTARIAS ( FINES DE SEMANA, TELEASISTENCIA Y COMIDAS A DOMICILIO).

### Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

NO HAY PROGRAMA.

### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

#### DIFICULTADES

- NO SE HA PUESTO EN MARCHA EN EL MUNICIPIO DE LIBRILLA LA COORDINACION SOCIO SANITARIA CON LOS CENTROS DE SALUD MENTAL DE REFERENCIA DE LA ZONA DE ATENCIÓN (CENTRO SALUD MENTAL ALCANTARILLA Y HOSPITAL UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA ARRIXACA).

#### FORTALEZAS

- ASISTENCIA DE LA RESPONSABLE DEL CENTRO SSSS DE LIBRILLA A LAS JORNADAS CELEBRADAS HASTA LA FECHA DE COORDINACION SOCIO SANITARIA ORGANIZADAS POR LA CARM.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- COLABORACIÓN Y COORDINACIÓN EN LA PUESTA EN MARCHA DE LA COORDINACIÓN SOCIO SANITARIA.
- FACILITAR LA ASISTENCIA Y REUNIONES DE COORDINACION Y SEGUIMIENTO DE CASOS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- PUESTA EN MARCHA EN EL MUNICIPIO DE LIBRILLA LA COORDINACION SOCIO SANITARIA CON LOS CENTROS DE SALUD MENTAL DE REFERENCIA DE LA ZONA DE ATENCIÓN (CENTRO SALUD MENTAL ALCANTARILLA Y HOSPITAL UNIVERSITARIO VIRGEN DE LA ARRIXACA).



## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

DIFICULTADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>SE MANTIENEN LAS MISMAS DIFICULTADES, ESTE AÑO AGRAVADO POR LAS CIRCUNSTANCIAS DEL COVID-19 AFECTANDO PRINCIPALMENTE A LA ATENCIÓN PRESENCIAL QUE PRECISAN LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL, LA DISMINUCIÓN DE EMPLEO EN LA ZONA Y EL NO PODER MANTENER LAS REUNIONES DE COORDINACIÓN DE LA MESA DE EMPLEABILIDAD CREADA EN LA ZONA.</li> <li>ES UN PROTOCOLO DE COORDINACIÓN CON UNA GRAN DEFINICIÓN DE RECURSOS, PROCEDIMIENTOS Y HERRAMIENTAS TÉCNICAS PARA PODER ESTABLECER UN DIAGNÓSTICO DE CALIDAD DE LAS PERSONAS CON DIFICULTADES DE ACCESO A MERCADO LABORAL, PERO NO POR ELLO, EXENTO DE DIFICULTADES A LA HORA DE SU APLICACIÓN. ENTRE LAS DIFICULTADES QUE NOS ENCONTRAMOS A LA HORA DE APLICARLO, ESTÁN: <ul style="list-style-type: none"> <li>ESCALA DISPONIBILIDAD DE TIEMPO PARA CALENDARIZAR UNA ENTREVISTA (UN POCO MÁS LARGA DE LO HABITUAL DE LAS CITAS QUE SE ESTABLECEN EN LA UTS) CON LAS PERSONAS INTERESADAS DEBIDO A LAS LIMITACIONES DE TIEMPO DE PROFESIONALES Y ENTREVISTADOS.</li> <li>FALTA DE INFORMACIÓN Y FORMACIÓN DE ALGUNOS PROFESIONALES IMPLICADOS EN EL PROTOCOLO.</li> <li>MAYOR PARTE DE LAS PERSONAS ENTREVISTADAS, PRESENTA UN DIAGNÓSTICO DE BAJA EMPLEABILIDAD, LO QUE LLEVA APAREJADO UNA DERIVACIÓN HACIA UN RECURSO ESPECIALIZADOS.</li> <li>BAJA DISPONIBILIDAD DE PLAZAS DE LOS RECURSOS DE EMPLEABILIDAD PARA PERSONAS CON UN DIAGNÓSTICO DE BAJA EMPLEABILIDAD.</li> <li>ESCASEZ DE PROFESIONALES PARA LA DEDICACIÓN A LA ATENCIÓN ESPECIALIZADA QUE REQUIERE EL DISEÑO Y SEGUIMIENTO DEL ITINERARIO INDIVIDUALIZADO, ASÍ COMO LAS IMPARTICIÓN DE FORMACIONES ESPECÍFICAS.</li> <li>TEMPORALIDAD DE LOS RECURSOS DE EMPLEABILIDAD ESPECIALIZADOS Y CALENDARIZACIÓN DE ITINERARIOS INDIVIDUALIZADOS SUJETOS A FORMACIONES, QUE LIMITAN LA ADAPTACIÓN DE LAS PERSONAS CON BAJA EMPLEABILIDAD EN EL MOMENTO DE LA DERIVACIÓN.</li> <li>ESCALA COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN ENTRE LOS RECURSOS QUE TRABAJAN CON LAS PERSONAS CON BAJO NIVEL DE EMPLEABILIDAD Y DELIMITACIÓN DE CASOS CON LOS QUE SE DERIVAN A UN DETERMINADO RECURSO.</li> </ul> </li> </ul>
FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>SE ESTABLECEN PROCEDIMIENTOS Y HERRAMIENTAS TÉCNICAS PARA ESTABLECER DIAGNÓSTICO.</li> <li>DEFINICIÓN DE RECURSOS IMPLICADOS PARA FACILITAR EL ACCESO AL MUNDO LABORAL.</li> <li>SE DEFINEN INSTRUMENTOS PARA COMUNICACIÓN Y DERIVACIÓN ENTRE RECURSOS.</li> </ul>
PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>PROMOVER ACCIONES QUE MEJOREN LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL: FORMACIÓN, ACCESO A EMPLEOS, Y REFUERZO DE PROFESIONALES PARA LA ATENCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTO EN LOS PROCESOS DE INSERCIÓN LABORAL.</li> </ul>
PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA
<ul style="list-style-type: none"> <li>AMPLIAR DOTACIONES PRESUPUESTARIAS PARA PERSONAL DEDICADO A LAS TAREAS DE SEGUIMIENTO DE PERSONAS CON DIFICULTADES DE ACCESO A MERCADO LABORAL.</li> <li>MAYOR INFORMACIÓN Y FORMACIÓN DE PROFESIONALES IMPLICADOS EN EL PROTOCOLO.</li> <li>INCREMENTO DE PLAZAS DE PARTICIPANTES EN LOS RECURSOS DE EMPLEABILIDAD.</li> <li>INCREMENTO DE PROFESIONALES DE LOS RECURSOS DE EMPLEABILIDAD QUE PUEDAN REALIZAR UN SEGUIMIENTO INDIVIDUALIZADO DE LAS PERSONAS CON UN NIVEL DE BAJA EMPLEABILIDAD.</li> <li>CONSOLIDACIÓN DE RECURSOS DE EMPLEABILIDAD YA QUE LA DURACIÓN DE LOS PROYECTOS DE EMPLEABILIDAD CONDICIONA EL SEGUIMIENTO DE LOS PARTICIPANTES EN ESTOS RECURSOS.</li> <li>INCREMENTO DE COORDINACIÓN Y COMUNICACIÓN ENTRE LOS RECURSOS QUE TRABAJAN CON LAS PERSONAS CON BAJO NIVEL DE EMPLEABILIDAD Y DELIMITACIÓN DE CASOS CON LOS QUE SE DERIVAN A UN DETERMINADO RECURSO.</li> <li>ORGANIZACIÓN DE MESSAS DE EMPLEABILIDAD COMARCALES QUE FACILITEN LA MEJORA DEL FUNCIONAMIENTO DE ESTE PROTOCOLO.</li> </ul>

## LORCA

### Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

DIFICULTADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA DE LORCA, HAN SIDO NOMBRADOS COMO SERVICIOS ESENCIALES, DESDE EL INICIO DE LA PANDEMIA.</li> <li>LA DECLARACIÓN DEL ESTADO DE ALARMA, HA SUPUESTO EN CUANTO AL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO UNA TRANSFORMACIÓN Y ADAPTACIÓN DE TODO EL SERVICIO.</li> <li>*HA SUPUESTO UNA MODIFICACIÓN INICIAL DE LA ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO, CON EL OBJETIVO DE ADAPTARLO A LA NUEVA SITUACIÓN Y CONTINUAR CON NUESTRO TRABAJO CON LOS CIUDADANOS BUSCANDO LA EFICACIA Y EFICIENCIA PARA ATENDER UNA EMERGENCIA SOCIAL.</li> <li>*HA SUPUESTO UNA MODIFICACIÓN Y ADAPTACIÓN DE LOS PROGRAMAS, PROYECTOS Y DESARROLLO DE ACTUACIONES. EL QUÉ REALIZAR.</li> <li>*HA SUPUESTO UNA GRAN ADAPTACIÓN, AL CÓMO REALIZAR NUESTRO TRABAJO,</li> <li>TRANSFORMACIONES TALES COMO LA INTRODUCCIÓN DEL TELETRABAJO, Y LA NO PRESENCIALIDAD.</li> <li>*HA SIDO FUNDAMENTAL EL TRABAJO EN EQUIPO Y LA COORDINACIÓN ENTRE PROFESIONALES. CENTRALIZAR LOS RECURSOS Y COORDINACIÓN.</li> <li>*DEMANDA CRECIENTES DE PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y COLABORACIÓN DE OTROS SISTEMAS DE PROTECCIÓN SOCIAL ( EMPLEO, SEGURIDAD SOCIAL, SANIDAD, JUSTICIA...)</li> <li>*HA QUEDADO DE MANIFIESTO LA FALTA DE EQUIPAMIENTOS, PERSONAL E INFRAESTRUCTURAS PARA ENFRENTARNOS A LA SITUACIÓN PROVOCADA POR LA PANDEMIA.</li> <li>*FALTA DE VISIBILIDAD DEL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES, COMO SERVICIO ESENCIAL QUE HA SIDO.</li> </ul>
FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>GRAN CAPACIDAD DE RESILIENCIA DEL PERSONAL QUE INTEGRA LA ATENCIÓN PRIMARIA DE SERVICIOS SOCIALES DE LORCA.</li> <li>CAPACIDAD DE LA ATENCIÓN PRIMARIA DE SERVICIOS SOCIALES PARA ESTABLECER VÍAS DE COMUNICACIÓN Y COORDINACIÓN DE RECURSOS.</li> <li>GRAN ESFUERZO ECONÓMICO DEL AYUNTAMIENTO DE LORCA, PARA ADAPTAR Y MANTENER LAS ADECUADAS CONDICIONES DE ATENCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES PRINCIPALMENTE LAS PRESTACIONES ECONÓMICAS A LAS FAMILIAS.</li> </ul>



#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- APUESTA POR LA MEJORA DE LA INFRAESTRUCTURA QUE NECESITA EN CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCION PRIMARIA, AMPLIACION DE ESPACIOS.
- CONTINUAR CON LAS MEJORAS INICIADAS EN EJERCICIOS ANTERIORES EN CUANTO AL ORGANIGRAMA FUNCIONAL DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES. INCLUIDA LA REORGANIZACION DE LA ZONIFICACION DE U.T.S. FRENTE A LA DIVISION DE SERVICIOS SEGUN FORMACION POLITICA QUE SE INICIA EN ESTE AÑO 2020. ( YA ESTAN FUERA DEL ORGANIGRAMA DEL CENTRO - MUJER E INMIGRANTES Y SE INICIA EL PROCESO CON ONGS Y MAYOR.)
- MEJORAR EL SISTEMA Y DINAMICA DE SUSTITUCION DE LOS PROFESIONALES DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES, EN CASO DE BAJAS LABORALES.
- CONTINUAR CON LA IMPLEMENTACION DE LOS PROGRAMAS DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES, CON PRESENTACION DE NUEVOS PROYECTOS.
- TRABAJAR EN LA MAYOR VISIBILIDAD DE LA ATENCION PRIMARIA DE SERVICIOS SOCIALES.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- TRABAJAR EN LA DOTACION DEL PERSONAL NECESARIO PARA EL DESARROLLO DEL SISTEMA PUBLICO DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCION PRIMARIA. UTS Y T.SOCIALES PARA DEPENDENCIA.
- APOYAR A LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES PARA QUE ESTOS NO SEAN DIVIDIDOS EN SUS DIFERENTES PROGRAMAS Y ASUMIDOS POR CONCEJALÍAS DIFERENTES.
- TRABAJAR DESDE LA COMUNIDAD AUTONOMA EN LA VISIBILIDAD DEL SISTEMA PUBLICO DE SERVICIOS SOCIALES.
- ADECUACION DE LA FIRMA DE CONVENIOS, DECRETOS... EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO, MEJORARIA LOS AJUSTES PRESUPUESTARIOS Y DE CONTRATACION DE PERSONAL.

### Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

#### DIFICULTADES

- RETRASO EN LA CONEXION Y FUNCIONAMIENTO DE LA NUEVA VERSION DEL SIUSS V5 EN EL ENTORNO WED. ES NECESARIO UN SISTEMA POTENTE.
- NO CONTAMOS CON EL MODO WEB DEL SIUSS.
- NO FUNCIONAN LOS MODULOS- INMIGRACION, SAD E INCLUSION SOCIAL.

#### FORTALEZAS

- EL SIUSS HA SIDO UN INSTRUMENTO BASICO PARA LA CENTRALIZACION DE LA INFORMACION Y LA COORDINACION DE LAS ACTUACIONES PARA LOS PROFESIONALES, PESE A SUS DEFICIENCIAS.
- UTILIZACION DEL SISTEMA COMO EJE BASICO Y NEXO DE UNION PARA EN LA INFORMACION SOBRE LOS USUARIOS DE NUESTROS SISTEMA.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- SE HA PRODUCIDO AMPLIACION EN LAS DOTACIONES DE SISTEMAS INFORMATICOS. EN DICIEMBRE 2020 SE TUVO ADQUISICIÓN DE TELÉFONOS, PCS PORTÁTILES Y TABLET.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- DOTAR AL SISTEMA PUBLICO DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCION PRIMARIA DE UN SISTEMA ADECUADO A SUS NECESIDADES

### Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

#### DIFICULTADES

- NOS HEMOS ENCONTRADO CON LA NECESIDAD DE INTERVENCIÓN Y CON EL DESCONOCIMIENTO SOBRE LO QUE PODRÍA OCURRIR CON LAS AUXILIARES Y LOS USUARIOS DEBIDO A LA PANDEMIA Y LAS MEDIDAS ESPECIALES QUE DEBÍAN UTILIZAR.
- LOS MEDIOS DE PREVENCIÓN ESTABAN PERO FALTABAN ALGUNOS MATERIALES. RESULTABAN DIFÍCILES DE OBTENER EN UN MOMENTO INICIAL DE PANDEMIA CUANDO TODOS BUSCABAN SU OBTENCIÓN. DESDE EL IMAS SE NOS MANDO MATERIAL PERO NO SUFICIENTE E INADECUADO.
- LAS INSTRUCCIONES QUE NOS LLAGABAN DESDE IMAS NO ERAN MUY ADAPTADAS A LA REALIDAD DEL DÍA A DÍA.

#### FORTALEZAS

- SERVICIO QUE NOS HA SIDO MUY ÚTIL EN LA INTERVENCIÓN DE FAMILIAS PARA ATENDER SUS NECESIDADES FAMILIARES AFECTADAS POR LA PANDEMIA.
- MAYORES QUE HAN QUEDADO SOLOS SIN POSIBILIDAD DE APOYO FAMILIAR POR CONTACTOS CON PERSONAS SOLICITANTES DE ATENCIÓN POR CONTAGIOS O CONTACTOS DIRECTOS.
- AYUDA CON LOS VOLUNTARIOS DEL 112 LOCAL PARA ENTREGA DE MEDICAMENTOS, COMIDA A DOMICILIO, COMPRAS, CUIDADO DE LAS MASCOTAS, ETC...

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- CONTINUAR CON LOS RECURSOS PROPIOS DESTINADOS A ESTA PRESTACIÓN E INCLUSO AMPLIAR PARA LAS PRESTACIONES COMPLEMENTARIAS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- MAYOR AGILIDAD Y COORDINACIÓN DEL IMAS CON LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES.

### Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

#### DIFICULTADES

- EN SITUACION DE PANDEMIA, EL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO PARA LA INCLUSION HA TENIDO QUE MODIFICAR DE FORMA SUSTANCIAL SU METODOLOGIA DE TRABAJO, AL IGUAL QUE EL RESTO DE PROGRAMAS Y PROYECTOS DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCION PRIMARIA.
- SE PLANTEA LA NECESIDAD DE ACOMPAÑAR EN UN CONTEXTO EXTRAORDINARIO DE EMERGENCIA SOCIO SANITARIA.
- LOS USUARIOS DEL PROGRAMA CON POCO CONOCIMIENTO Y REDUCIDO ACCESO AL MUNDO DE LA CONEXION DIGITAL.
- APARICION DE NUEVOS PROBLEMAS ADAPTATIVOS QUE PUEDEN SUPONER RECAIDAS,
- APARECION, AGRAVAMIENTO DE LAS PROBLEMATICAS PSICOSOCIALES DE LOS USUARIOS.
- NECESIDAD DE REORIENTAR LA DINAMICA DE TRABAJO DEL PROGRAMA Y SUS PROFESIONALES, ADAPTANDOLAS A LAS NUEVAS NECESIDADES.

#### FORTALEZAS

- LA CAPACIDAD DE ADAPTACION Y CAMBIO ANTE SITUACIONES EXCEPCIONALES, MANTENIENDO LA ESENCIA DEL PROGRAMA A PESAR DE LAS DIFICULTADES. SIENDO ESTA CAPACIDAD
- DEMOSTRADA ANTE OTRAS SITUACIONES EXTRAORDINARIAS OCURRIDAS EN LORCA (TERREMOTOS, INUNDACIONES...)
- LA CREACION DE VINCULOS ENTRE LOS PROFESIONALES DEL PROGRAMA Y LAS PERSONAS PARTICIPANTES EN EL MISMO, HA SIDO CRUCIALES, PERMITIENDO CONTINUAR CON EL PROCESO TERAPEUTICO DE LOS MISMOS.
- LA IMPORTANCIA QUE TIENE LA EXISTENCIA DE LOS PROFESIONALES DE APOYO DE LA DIRECCION GENERAL COMO EJE VERTEBRADOR DEL PAIN, MANTENIENDO EL RUMBO DE DICHO. PROGRAMA. LA SUPERVISION, EL CUIDADO Y EL APOYO CONSTANTE A LOS EQUIPOS SIGUE SIENDO FUNDAMENTAL Y NECESARIO.



#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- SE MANTIENEN LA NECESIDAD DE MEJORAR Y AMPLIAR ESPACIOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS GARANTIZANDO UN TIEMPO Y ENTORNO ADECUADOS A LA ATENCIÓN QUE PRECISA LA INTERVENCIÓN EN CLAVE DE ACOMPAÑAMIENTO.
- REFORZAR LOS CANALES DERIVACIÓN DE CASOS AL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO, ESPECIALMENTE TRAS ESTE PERIODO DE PANDEMIA.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- RECUPERAR EN LA MEDIDA QUE LO PERMITA LA SITUACIÓN SANITARIA, LOS ESPACIOS DE ENCUENTRO Y SUPERVISION, TANTO A NIVEL LOCAL COMO REGIONAL.

### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

#### DIFICULTADES

- SEÑALAR QUE TRAS LA DECLARACION DE ESTADO DE ALARMA. LA COORDINACION SOCIOSANITARIA SE CENTRA EN LA CRISIS SANITARIA PROVOCADA POR EL COVID 19 EN CUANTO AL PROTOCOLO DE REFERENCIA SEÑALAR QUE LA COODINACION HA SIDO PUNTUAL. SE SIGUEN DETECTANDO LAS MISMAS DIFICULTADES QUE EN EJERCICIOS ANTERIORES.

#### FORTALEZAS

- EL COMPROMISO INSTITUCIONAL PARA LA COORDINACION SOCIO SANITARIA CAPACIDAD PARA ESTABLECER ACUERDOS Y CONSENSUAR PROTOCOLOS DE INTERVENCION.
- LA PARTICIPACIÓN DEL CENTRO EN EL GRUPO GENERADO POR LA EMERGENCIA A NIVEL REGIONAL QUE HA SUPUESTO UN BUEN TRABAJO DE COORDINACIÓN REGIONAL

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- DOTACION DE RECURSOS SOCIALES Y PROFESIONALES QUE PERMITAN DAR RESPUESTAS EFICACES AL TMG-D.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- DOTACION DE RECURSOS SOCIALES Y PROFESIONALES QUE PERMITAN DAR RESPUESTAS EFICACES AL TMG-D
- SUPERVISION DE LOS EQUIPOS DE TMG-D.

### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

#### DIFICULTADES

- EL OBJETIVO DE ESTOS PROTOCOLOS, SE HAN VISTO SUPERADAS POR OTRAS NECESIDADES , LA DEMANDA DE LA POBLACION HA ESTADO MAS ORIENTADA A LA COBERTURA DE NECESIDADES BASICAS Y NO TANTO A CUBRIR NECESIDADES FORMATIVAS, AUMENTO DE COMPETENCIAS PROFESIONALES O MANTENER UNA BUSQUEDA ACTIVA DE EMPLEO.

#### FORTALEZAS

- CONSOLIDACION DEL PROTOCOLO A NIVEL LOCAL Y ENTRE LAS DISTINTAS ENTIDADES QUE LLEVAN A CABO LOS PROGRAMAS DE MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD, CON REFERENTES PROFESIONALES ESTABLES. ESTO HA PERMITIDO UNA COODINACION ESTABLE, FLEXIBLE Y ADAPTADA A LAS NECESIDADES.
- LA METODOLOGIA DE TRABAJO, BASADA EN LA COLABORACION Y COORDINACION, SE HA ADAPTADO A LAS CIRCUNSTANCIAS ESPECIALES PROVOCADAS POR LA PANDEMIA, SIENDO LA MAYOR PARTE DE DICHA COLABORACION Y COORDINACION VIA EMAIL, VIA TELEFONICA O REUNIONES ON-LINE.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- CREACION DE UN ESPACIO ESTABLE DE TRABAJO Y COORDINACION CON CARACTER PERIODICO ( TRIMESTRAL, SEMESTRAL) ENTRE LOS DIFERENTES TECNICOS IMPLICADOS A NIVEL MUNICIPAL

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

## LORQUÍ

### Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

#### DIFICULTADES

- FINANCIACIÓN AÑO VENCIDO
- DIFIICULTAD EN LA PLANIFICACIÓN GLOBAL DE LAS ACTUACIONES, QUE AFECTA DIRECTAMENTE EN EL DESARROLLO DE LAS INTERVENCIONES QUE SE DESARROLLAN CON LA POBLACIÓN EN GENERAL, DEMANDAS Y NECESIDADES DEL SERVICIO, SOBRE TODO EN MATERIA DE INFANCIA, ADOLESCENCIA Y FAMILIA.
- DISGREGACIÓN DE LOS DIFERENTES PROFESIONALES DEL CENTRO DE SS.SS.AP. EN DOS PLANTAS DEL EDIFICIO DEL AYUNTAMIENTO.
- ORGANIGRAMA PENDIENTE DE ACTUALIZACIÓN SEGÚN FUNCIONES, GRADO DE RESPONSABILIDAD Y ESPECIFICIDAD TÉCNICA (RPT).
- ALGUNOS DESPACHOS SON DE REDUCIDAS DIMENSIONES NO DISPONIENDO DE ESPACIO SUFICIENTE PARA COMPLETAR EL MOBILIARIO Y PARA UNA MEJOR ATENCIÓN.
- ALGUNOS DESPACHOS NO DISPONEN DEL AISLAMIENTO ADECUADO QUE GARANTICE LA PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD EN LA ATENCIÓN PRESTADA.
- EL CAMBIO PRODUCIDO EN LA DIRECCIÓN DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES Y LA POSTERIOR INCORPORACIÓN DE OTRA PROFESIONAL (POR PERMUTA ENTRE FUNCIONARIAS), SIN DUDA OBLIGA A LA REORGANIZACIÓN Y ADAPTACIÓN DE TODOS LOS PROFESIONALES A LA NUEVA SITUACIÓN.
- ASÍ MISMO DESDE AGOSTO DE 2020 LA PROFESIONAL QUE DESEMPEÑABA EL PUESTO DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA, SOLICITA EXCEDENCIA VOLUNTARIA, NO CUBRIÉNDOSE DICHO PUESTO POR OTRO PROFESIONAL QUE PUDIERA CONTINUAR CON LA ATENCIÓN A LA POBLACIÓN DEMANDANTE.
- LA PANDEMIA SANITARIA DECLARADA DESDE MARZO DE 2020, HA SUPUESTO UN ESFUERZO POR PARTE DE LOS PROFESIONALES , NO SOLO EN CUANTO A LA ADAPTACIÓN AL TELETRABAJO INICIAL , SINO TAMBIÉN AL PROCEDIMIENTO QUE LE HA ACOMPAÑADO, SUPONIENDO EN GRAN MEDIDA, UN MAYOR VOLUMEN DE TRABAJO EN LA GESTIÓN (AUMENTO EN LA TRAMITACIÓN DE LAS AYUDAS DE EMERGENCIA , DIFICULTADES DE TIPO TECNOLÓGICAS ,EN CUANTO A LA ADAPTACIÓN TECNOLÓGICA DEL PUESTO , (INCORPORACIÓN DE LA PLATAFORMA INFORMÁTICA MUNICIPAL EXPERTA Y SESIONES ONLINE DE FORMACIÓN Y/O COORDINACIÓN) EXCESO DE HORAS EN LA JORNADA LABORAL, ESPECIALMENTE EN MOMENTOS DE TELETRABAJO...) ORIGINANDO, TODO ELLO, SITUACIONES DE ESTRES, EXPERIMENTADAS POR LOS PROFESIONALES Y MANTENIDAS EN EL TIEMPO.



#### FORTALEZAS

- EXISTENCIA DE UNA FINANCIACIÓN BÁSICA ESTABLECIDA.
- A DESTACAR LA RESILIENCIA EN LOS PROFESIONALES DEL EQUIPO EN CUANTO A LA CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN A LAS SITUACIONES ADVERSAS. ASI COMO LAS CUALIDADES QUE PRESENTAN LOS PROFESIONALES COMO INDIVIDUOS, (GRAN CAPACIDAD DE TRABAJO, MOTIVACIÓN Y VALORACIÓN HACIA EL PUESTO DESEMPEÑADO..
- BUENA COORDINACIÓN Y COLABORACIÓN CON LOS RECURSOS EXTERNOS.
- APERTURA A LOS MIEMBROS DEL EQUIPO PARA LA PARTICIPACIÓN Y APORTACIÓN DE MEJORAS ORGANIZATIVAS Y TÉCNICAS.
- ESTABLECIMIENTO PROGRESIVO DE UN MAYOR NIVEL DE PROTOCOLOS DE TRABAJO CON LÍNEAS DE TRABAJO, ORGANIZACIÓN, Y CRITERIOS TÉCNICOS QUE SON FORMULADOS Y REPETIDOS PARA SU INCORPORACIÓN PROGRESIVA.
- EVOLUCIÓN PROGRESIVA DEL EQUIPO DE TRABAJO, PRIMANDO LA CONSIDERACIÓN QUE LOS CASOS SON DEL CENTRO DE SS.SS.AP. CON PROFESIONALES DE REFERENCIA DIRECTA.
- EVOLUCIÓN PROGRESIVA EN LAS REUNIONES DE EQUIPO (SEMANAL PARA REVISIÓN, VALORACIÓN, SUPERVISIÓN EN LA INTERVENCIÓN DE LOS PROFESIONALES.
- APOYO TÉCNICO ENTRE LOS PROFESIONALES DEL EQUIPO.
- PROMOVER Y FACILITAR LA FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES.
- APOYO TÉCNICO ENTRE LOS DIFERENTES TÉCNICOS MIEMBROS DEL EQUIPO.
- INCORPORACIÓN PROGRESIVA DEL TRABAJO EN EQUIPO Y METODOLOGÍA BASADA EN EL MODELO DE LA CENTRALIDAD DEL CASO QUE GARANTIZA LA ATENCIÓN INTEGRAL Y GLOBAL.
- EXISTENCIA DE DESPACHOS PARA TODOS LOS PROFESIONALES BÁSICOS EN CONDICIONES DE USO (LUZ NATURAL, VENTANAS,) CON MOBILIARIO BÁSICO, ORDENADOR, TELÉFONO Y ACCESO A IMPRESORA Y FOTOCOPIADORA.
- FÁCIL LOCALIZACIÓN DEL CENTRO DE SS.SS.AP. AL ENCONTRARSE EN EL EDIFICIO DEL AYUNTAMIENTO. LAS DEPENDENCIAS DESTINADAS A LA ATENCIÓN AL PÚBLICO SE ENCUENTRAN A LA ENTRADA DEL AYUNTAMIENTO.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- MANTENIMIENTO DE LA ESTRUCTURA ACTUAL DEL CENTRO DE SS.SS.AP. DE LORQUÍ Y DEL EQUIPO INTERDISCIPLINAR EN LA VALORACIÓN Y ABORDAJE DE LA ATENCIÓN Y LA REALIDAD SOCIAL. NECESIDAD DE APOYO TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO PARA DESCARGAR EL VOLUMEN EN CUANTO A LA GESTIÓN..
- ACTUALIZACIÓN DEL ORGANIGRAMA QUE PERMITA UNA MEJOR PLANIFICACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO,
- MEJOR APROVECHAMIENTO DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MEJOR ACTUACIÓN DESDE LOS PROGRAMAS Y LOS EQUIPOS DE TRABAJO.
- IMPULSAR LA UBICACIÓN DE LOS PROFESIONALES ADSCRITOS AL ÁREA DE SERVICIOS SOCIALES DE FORMA AGRUPADA.
- MANTENER EL FOMENTO DE LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROFESIONALES EN ACTIVIDADES FORMATIVAS.
- PROPONER EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES FORMATIVAS INTERMUNICIPALES.
- PROMOVER EL CRECIMIENTO DE ACTUACIONES DE DESARROLLO COMUNITARIO, CUANDO LAS CIRCUNSTANCIAS LO PERMITAN.
- CONTINUAR CON EL DESARROLLO PROGRESIVO DEL ORGANIGRAMA DE TRABAJO, REGLAMENTO DE RÉGIMEN INTERNO Y PROTOCOLOS DE TRABAJO.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- REPLANTEAMIENTO Y REFORMULACIÓN ORGANIZATIVA DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA DE FORMA CONSENSUADA Y RESPONDIENDO A CRITERIOS TÉCNICOS DE PLANIFICACIÓN COMUNES A NIVEL REGIONAL QUE TENGAN EN CUENTA EL DESARROLLO ORGANIZATIVO QUE HAN EXPERIMENTADO LOS CENTROS Y LA REALIDAD Y NECESIDADES SOCIALES A LAS QUE RESPONDEN.
- ASESORAR, FORMAR Y APOYAR EL DESARROLLO DE LAS PROPUESTAS MUNICIPALES.
- PROPONER UNA OFERTA FORMATIVA TENIENDO EN CUENTA LOS INTERESES PROFESIONALES, SUS NECESIDADES Y EN RELACIÓN CON EL PUESTO DE DESEMPEÑO.
- APOYO TÉCNICO Y ECONÓMICO EN LA ESTABILIDAD LABORAL DE LOS MIEMBROS DEL EQUIPO DE PROFESIONALES Y EN EL IMPULSO DE SUS PROPUESTAS METODOLÓGICAS.
- ESTABLECER Y REGULAR CUÁLES HAN DE SER LAS CONDICIONES EN CUANTO A INFRAESTRUCTURA QUE HAN DE CUMPLIR TODOS LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES DE LA REGIÓN DE MURCIA DE FORMA IGUALITARIA, TENIENDO EN CUENTA Y ATENDIENDO A CRITERIOS DE POBLACIÓN Y SERVICIOS.
- REALIZAR SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS Y CONDICIONES LEGALMENTE ESTABLECIDAS EN CUANTO A INFRAESTRUCTURA. PLANIFICAR LA DOTACIÓN PRESUPUESTARIA EN ESTE SENTIDO.
- COFINANCIACIÓN DE EQUIPAMIENTOS Y DE NUEVAS INSTALACIONES DE UN CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES.
- ADECUAR LA ACTUAL SITUACIÓN PRESENTADA DESDE LA DECLARACIÓN DE LA PANDEMIA AL SISTEMA PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES, CON EL FIN DE FACILITAR LA ADAPTACIÓN Y APOYAR A LOS PROFESIONALES EN TODO EL PROCESO, INCLUIDO EL REFUERZO DE LOS MISMOS EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES

### Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

#### DIFICULTADES

- LA INSTALACIÓN DE LA WEB SIN DUDA DA CALIDAD AL ENTORNO SIUSS, NO OBSTANTE LA INSTALACIÓN TARDÍA EN EL EJERCICIO 2020 Y EL POSTERIOR CONFINAMIENTO (CON TODA LA ADAPTACIÓN HA REQUERIDO) HAN TRADUCIDO UN MENOR NÚMERO DE DATOS EXPORTADOS.
- DIFICULTAD EN CUANTO A LA INOPERATIVIDAD DE LOS MÓDULOS SAD Y PAIN
- NO PERMITE LA EXPLOTACIÓN DE DATOS DE SERVICIOS SOCIALES, SIENDO NECESARIO EL ESTABLECIMIENTO POR PARTE DE LA ENTIDAD LOCAL DE OTROS SISTEMAS DE REGISTROS PARALELOS PARA LA OBTENCIÓN DE OTROS DATOS QUE NO FACILITA SIUSS.
- EXPLOTACIÓN DIFERENTE DE LOS DATOS POR PROGRAMAS.
- DIFERENCIA DE CRITERIOS ENTRE ENTIDADES LOCALES EN LA SISTEMATIZACIÓN DE LOS DATOS EN EL PROGRAMA
- CÓDIGOS OBSOLETOS

#### FORTALEZAS

- PERMITE UN REGISTRO DE INTERVENCIONES Y GESTIONES , ÚTIL EN CUANTO A CONOCER EL HISTÓRICO DE LOS USUARIOS DEL CENTRO , INDEPENDIEMENTE DEL PROFESIONAL QUE INCORPORARA LOS DATOS O DEL FUTURO PROFESIONAL QUE REQUIERA INFORMACIÓN.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- 

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- FACILITAR LA POSIBILIDAD DE CONSULTA DE DATOS MÍNIMOS POR PARTE DEL PERSONA ADMINISTRATIVO.
- FORMACIÓN CONTINUADA EN LA APLICACIÓN INFORMÁTICA A LOS PROFESIONALES.



## Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA FIRMA DEL CONVENIO DE COLABORACIÓN ENTRE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MURCIA A TRAVÉS DEL IMAS Y EL AYUNTAMIENTO DE LORQUÍ EN CUANTO AL SAD PARA PERSONAS DEPENDIENTES, SUPONE POR UN LADO, FACILITARLE A USUARIO UN SERVICIO QUE POSIBLEMENTE DE OTRA FORMA NO PODRÍA AFRONTAR, PERO POR OTRO, CONLLEVA UNA GESTIÓN EXHAUSTIVA, CONSTANTE Y SUJETA A LIQUIDACIONES A CUADRAR QUE REQUERIRÍA AL 100 % DE LA DEDICACIÓN EXCLUSIVA DE UN/A AUXILIAR ADMINISTRATIVO. ESTA TAREA HA DE SER COMPARTIDA CON EL RESTO DE GESTIÓN DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS SOCIALES.</li> <li>AÚN FACILITANDO EL AYUNTAMIENTO EL ACCESO AL SAD DE DEPENDENCIA, SON MUCHOS LOS USUARIOS QUE TENIENDO EL GRADO RECONOCIDO ASÍ COMO LA RESOLUCIÓN POR PARTE DEL IMAS DES SERVICIO CONCEDIDO, OPTAN POR RECURRIR A PROFESIONALES PARTICULARES, GRAN PARTE EN ECONOMÍA SUMERGIDA, POR CONSIDERAR ELEVADO EL COSTE ASIGNADO.</li> <li>ESTAS PERSONAS POR TANTO TAMBIÉN QUEDAN FUERA DE SOLICITAR SAD MUNICIPAL (POR INCOMPATIBILIDAD DE SERVICIOS) POR LO QUE DESDE HACE UNOS AÑOS ESTE SERVICIO MUNICIPAL DE SAD CONTIENE ESCASOS NÚMERO DE USUARIOS.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>EL SAD GARANTIZA LA PERMANENCIA DE LA PERSONA EN SU HOGAR.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>DIFICULTADES DE - ESTÁ PREVISTA AL EXENCIÓN DE LA TASA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO MUNICIPAL</li> <li>CON LA IMPLANTACIÓN DEL SAD POR DEPENDENCIA, EL SAD MUNICIPAL SE DIRIGE A LA PREVENCIÓN Y MEJORA DE LA AUTONOMÍA DE LOS CASOS NO VALORADOS COMO DEPENDIENTES.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>REGULAR DESDE LA NUEVA LEY DE SERVICIOS SOCIALES DE LA REGIÓN DE MURCIA EL SAD DE FORMA IGUALITARIA PARA TODA LA POBLACIÓN, TANTO EN EL ACCESO, COMO EN LA PRESTACIÓN, COMO EN LA GESTIÓN,.....DESDE LA VALORACIÓN GLOBAL DE LAS NECESIDADES DEL CASO, Y NO ADAPTÁNDOSE EL CIUDADANO A LAS ESTRUCTURAS Y PROCEDIMIENTOS.</li> <li>COMPETENCIA EXCLUSIVA DE LA CARM EN EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y EXTRAORDINARIOS DE LA AYUDA A DOMICILIO POR LO QUE ES NECESARIO PRESUPUESTAR LA FINANCIACIÓN NECESARIA, TENIENDO EN CUENTA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y EL PERSONAL TÉCNICO ADSCRITO AL DESARROLLO DEL MISMO EVITANDO LA DELEGACIÓN DE LA GESTIÓN EN LAS EELL.</li> </ul>

## Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>GRAN INTENSIDAD EMOCIONAL</li> <li>AGOTAMIENTO DEBIDO A LA ALTA COMPLEJIDAD DE INTERVENCIÓN EN DETERMINADOS CASOS.</li> <li>QUE SÓLO HAYA UN PROFESIONAL ASOCIADO AL PAIN (TRABAJADORA SOCIAL), AUNQUE EL PROGRAMA TIENE APOYO POR PARTE DEL RESTO DE EQUIPO DEL CSS.</li> <li>EN ESTE AÑO 2020 DESDE INICIO DE PANDEMIA COVID-19 SE HAN VISTO AFECTADAS LAS INTERVENCIÓNES Y ACOMPAÑAMIENTOS DEL PAIN EN EL MUNICIPIO DE LORQUÍ DEBIDO A LA NO PRESENCIALIDAD. AUNQUE SE HA REALIZADO SEGUIMIENTO EN TODO MOMENTO VIA TELEFÓNICA, Y EN DETERMINADOS CASOS QUE LOS USUARIOS NO TENÍAN TELÉFONO A TRAVÉS DE PROTECCIÓN CIVIL PARA CONOCER SU REALIDAD SOCIAL.</li> <li>DEBIDO AL ALTO PORCENTAJE DE USUARIOS PAIN CON ENFERMEDAD MENTAL, SE NECESITARÍA FORMACIÓN ESPECÍFICA EN ESTA ÁREA (SALUD MENTAL).</li> <li>NO TENER ACCESO AL SIUSS WEB (LA PLATAFORMA ESPECÍFICA DE PAIN).</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>DE INTERIORIZACIÓN DE LA METODOLOGÍA Y FILOSOFÍA DEL PAIN</li> <li>MOTIVACIÓN, CARÁCTER EMPRENDEDOR Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS.</li> <li>FORMACIÓN ESPECÍFICA EN INTERVENCIÓN FAMILIAR.</li> <li>CONOCIMIENTO DE LA EXCLUSIÓN SOCIAL.</li> <li>TRABAJO EN EQUIPO CON EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE LORQUÍ Y EN RED CON LAS DIFERENTES INSTITUCIONES Y ENTIDADES QUE INTERVIENEN EN LOS CASOS PAIN (CENTRO DE SALUD, CENTRO DE SALUD MENTAL, CAD, HOSPITAL, ASOCIACIONES, IMAS, DEPENDENCIA...ETC)</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>PLANIFICAR, IMPULSAR,DESARROLLAR LA INTERVENCIÓN DESDE EL TRABAJO GRUPAL Y COMUNITARIO PARA LOS USUARIOS DEL PAIN (PARA ELLO LA ENTIDAD LOCAL DEBERÁ CONTAR CON INFRAESTRUCTURAS Y ESPACIOS QUE LO PERMITAN)</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>FORMACIÓN CONTINUADA A TODOS LOS PROFESIONALES DEL CENTRO .</li> <li>DADA LA INTESIDAD DEL PROGRAMA , INCREMENTAR LA PARTIDA PRESUPUESTARIA QUE PERMITIERA LA INCORPORACIÓN DE OTRO PROFESIONAL EN LA INTERVENCIÓN.</li> </ul>

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA PANDEMIA Y LA FORMACIÓN ONLINE.</li> <li>CAMBIO DE LA PROFESIONAL QUE REPRESENTABA LA DIRECCIÓN DEL CENTRO Y NUEVA INCORPORACIÓN DE OTRA PROFESIONAL DESCONOCEDORA DE LOS RECURSOS DE LA ZONA.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>SE MANTENÍA Y SE SIGUE MANTENIENDO ESTRECHA COLABORACIÓN Y REUNIONES PERIÓDICAS DE COORDINACIÓN CON EL CENTRO DE SALUD MENTAL DE MOLINA PARA SEGUIMIENTO DE CASOS.</li> <li>EL EQUIPO DE SS.SS. A.P CUENTA CON EXPERIENCIA EN LA PUESTA EN MARCHA DE LA METODOLOGÍA DE TRABAJO EN RED EN EL MUNICIPIO DE LORQUÍ</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>INCORPORACIÓN DE TODOS LOS PROFESIONALES AL PROTOCOLO DE COORDINACIÓN</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>FORMACIÓN CONTINUADA DE LOS PROFESIONALES DE LAS ENTIDADES LOCALES.</li> <li>FORMACIÓN EN GRUPOS MÁS REDUCIDOS DE PROFESIONALES . ADAPTACIÓN ONLINE</li> </ul>



## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA NECESIDAD EN LOS USUARIOS DE OBTENER INGRESOS ECONÓMICOS, HACE INVIALE EN MUCHAS OCASIONES QUE ACCEDAN A FORMACIÓN SOCIO LABORAL DE LA QUE SIN DUDA CARECEN, SIENDO EN PRIMER ORDEN LA INCORPORACIÓN AL MERCADO LABORAL SU OBJETIVO MÁS INMEDIATO, Y ESTE SUELE SER PRECARIO.</li> <li>SIGUE SIENDO ASIGNATURA PENDIENTE LOS OBJETIVOS DIRIGIDOS A MEJORAR LA CUALIFICACIÓN PROFESIONAL, FACILITAR LA PRIMERA EXPERIENCIA PROFESIONAL Y MOTIVAR EL RETORNO AL SISTEMA EDUCATIVO, DE LOS PARTICIPANTES CON UN PERFIL DE BAJA EMPLEABILIDAD EFECTIVAMENTE PONIENDO A LA PERSONA COMO SUJETO Y CENTRO DE LA INTERVENCIÓN Y NO ADAPTANDO A LOS JÓVENES A LOS PROGRAMAS OFERTADOS A LOS CUALES NO RESPONDEN.</li> <li>LA ESCASA PARTICIPACIÓN DE LA POBLACIÓN EXTRANJERA EN DICHS PROGRAMAS.</li> <li>UNA VEZ MÁS LA PANDEMIA HA SIGNIFICADO UN CAMBIO EN EL MAPA SOCIO LABORAL Y EN LAS CONSECUENCIAS OCASIONADAS EN LOS CIUDADANOS.</li> <li>AL TRATARSE DE UN MUNICIPIO PEQUEÑO, ENCONTRAMOS DIFICULTAD EN CUANTO A LA DERIVACIÓN AL PROGRAMA DESARROLLADO EN EL MUNICIPIO POR LA ASOCIACIÓN COLUMBARES. O BIEN LOS USUARIOS HAN RECIBIDO LA FORMACIÓN O BIEN SE ENCUENTRAN INCORPORADOS AL MERCADO LABORAL.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>CUANDO LAS CIRCUNSTANCIAS LO HAN PERMITIDO CADA UNA DE LAS TRABAJADORAS SOCIALES DE REFERENCIA DEL CENTRO DE SS.SS.AP RECIBE INFORMACIÓN DETALLADA CON LOS DATOS RELATIVOS A LA EVOLUCIÓN Y SEGUIMIENTO DE CADA UNO DE LOS PARTICIPANTES DE LOS PROGRAMAS, LLEVANDO DE ESTE MODO UN SEGUIMIENTO PERIÓDICO. LAS TÉCNICAS DE LAS ENTIDADES EN COLABORACIÓN Y COORDINACIÓN CON LOS TÉCNICOS MUNICIPALES DE FORMA CONJUNTA COORDINAN ACTUACIONES CONJUNTAS, A TRAVÉS DEL DESARROLLO DE REUNIONES TANTO A NIVEL GRUPAL COMO INDIVIDUAL PARA EL ANÁLISIS DE LOS CASOS.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>CONSENSUAR LA PLANIFICACIÓN Y CALENDARIZACIÓN DE LAS ITINERANCIAS DE LAS ENTIDADES EN EL MUNICIPIO DE LORQUÍ CON EL CENTRO DE SS.SS.AP. PARA OFRECER UN ESPACIO QUE REÚNA ADECUADAS CONDICIONES PARA ELLO.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LOS PROGRAMAS DE EMPLEABILIDAD REQUIEREN TENER EN CUENTA LAS SITUACIONES PERSONALES Y FAMILIARES ADAPTANDO SUS OFERTAS FORMATIVAS E ITINERARIOS DE INSERCIÓN A LA REALIDAD SOCIAL Y DEMANDA DE EMPLEO DE LA ZONA (ESTUDIO QUE MUESTRE INDICADORES DE LAS NECESIDADES LABORALES LOCALES) Y PERMITIENDO LA CONCILIACIÓN.</li> <li>TENIENDO EN CUENTA LAS CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES ES DETERMINANTE DISPONER DE PERFILES PROFESIONALES CAPACES DE TRABAJAR LA COMPLEJIDAD DE LOS MISMOS. EN UN ALTO PORCENTAJE DE PARTICIPANTES, COMPARTEN DIFICULTADES CON LA MOTIVACIÓN NO SOLO PARA LA REINSERCIÓN LABORAL SINO TAMBIÉN SOCIAL, QUE DEFINEN SUSPERFILES DE EXCLUSIÓN Y ALTA VULNERABILIDAD.</li> <li>LOS PROGRAMAS CONCEDIDOS A LAS ENTIDADES HAN DE ESTAR COORDINADOS CON LOS PROGRAMAS CONCEDIDOS A LAS CONCEJALÍAS DE EMPLEO PARA EVITAR DUPLICIDADES.</li> <li>ES FUNDAMENTAL LA ITINERANCIA EN EL MUNICIPIO POR PARTE DE LOS TÉCNICOS DE LAS ENTIDADES QUE ACTUAN EN LA ZONA.</li> <li>SERÍA INTERESANTE QUE TODAS LAS ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS JUNTO CON EL TEJIDO EMPRESARIAL TRABAJARAN DE FORMA CONJUNTA A LA HORA DE PLANIFICAR Y DISEÑAR LOS PROGRAMAS FORMATIVOS EN RELACIÓN CON LOS INDICADORES LOCALES DE LAS NECESIDADES REALES, AUNANDO ESFUERZOS PARA SUPERAR LAS LIMITACIONES DE LAS INSTALACIONES A LA HORA DE ELEGIR LOS PERFILES PROFESIONALES A DESARROLLAR.</li> </ul>

## MAZARRÓN

### Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>FALTA DE FINANCIACIÓN PARA LA GESTIÓN DE LOS CENTROS Y SUS PROGRAMAS QUE NOS PERMITA CONSOLIDAR Y CRECER COMO SERVICIOS ESENCIALES.</li> <li>RETRASO EN LA APROBACIÓN Y CONCESIÓN DE SUBVENCIONES.</li> <li>RECURSOS HUMANOS LIMITADOS, CON UNA SOBRECARGA POR LA PANDEMIA SIN PRECEDENTES, QUE NOS HA LLEVADO A UN STRES CRÓNICO.</li> <li>LA NECESIDAD DE ESTABLECER UN SISTEMA ORGANIZATIVO, CON JEFES SECCIÓN Y RESPONSABLES DE PROGRAMAS.</li> <li>CAMBIO EN PROCESOS DE GESTIÓN MUNICIPAL, CORREO ELECTRÓNICO, SISTEMA DE REGISTRO, CON APENAS FORMACION QUE UNIDO A LA SITUACIÓN DE PANDEMIA HA GENERADO UN OVERBOOKING Y UNA SOBRECARGA EN EL TRABAJO DIARIO.</li> <li>DIFICULTADES PARA CUBRIR PLAZAS DE TRABAJADOR SOCIAL, POR LA INOPERATIVIDAD DE LA BOLSA Y EL RETRASO EN CONTRATACIONES.</li> <li>LA FALTA DE EQUIPAMIENTO, LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS SON MUY ANTIGUOS, PROBLEMAS CONTINUOS CON SERVIDOR Y LA FALTA DE UN CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES EN MAZARRÓN.</li> <li>DIFICULTADES PARA TRABAJAR EN EQUIPO</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>EL RESPALDO Y CONCIENCIACIÓN POLÍTICO DE LA NECESIDADES CRUCIALES DE INFRAESTRUCTURA, EQUIPAMIENTOS Y DE ORGANIZACIÓN.</li> <li>IMPLEMENTACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, AUNQUE ESTÁ SUPONIENDO UN SOBRE ESFUERZO, SI SE PUEDE YA VISLUMBRAR UNA MAYOR AGILIDAD EN LA GESTIÓN DE RECURSOS Y MEJORA DE LA COMUNICACIÓN ENTRE LAS ADMINISTRACIONES.</li> <li>BUENA PREDISPOSICIÓN DEL EQUIPO PARA ADAPTARSE A DISTINTAS SITUACIONES.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ESTABLECER ASIGNACIONES DE FUNCIONES DE COORDINACIÓN, DE PROGRAMAS, MIENTRAS SE INCORPOREN A LA RPT MUNICIPAL.</li> <li>POTENCIAR EL TRABAJO EN EQUIPO.</li> <li>INCREMENTO DE LOS RECURSOS HUMANOS, INCLUYENDO TÉCNICOS DE FP EN INFORMÁTICA, SERVICIO JURÍDICO, EDUCADORES.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>AUMENTO FINANCIACIÓN PARA RECURSOS HUMANOS.</li> <li>FINANCIACIÓN PARA INVERSIONES Y EQUIPAMIENTOS.</li> </ul>



### Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>EQUIPOS INFORMÁTICOS ANTIGUOS, PROBLEMAS CON SERVIDOR AYUNTAMIENTO.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>CONOCIMIENTO DE FUNCIONAMIENTO DEL SIUSS.</li> <li>VALORACIÓN E IMPORTANCIA DEL SIUSS PARA LOS PROFESIONALES DE LOS CENTROS.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ADQUISICIÓN NUEVO EQUIPOS INFORMÁTICOS Y SERVIDOR QUE RESPONDA A LAS NECESIDADES.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>IMPLEMENTACIÓN VERSIÓN WEB</li> <li>FORMACIÓN PROFESIONALES</li> <li>FINANCIACIÓN EQUIPAMIENTOS</li> </ul>

### Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA FALTA DE MEDIOS MATERIALES DURANTE EL PRINCIPIO DE LA PANDEMIA. LAS AUXILIARES NO DISPONIAN DE EQUIPOS EPI, HASTA PASADOS UNOS MESES, DIFICULTADES PARA COORDINAR HORARIOS.</li> <li>PROBLEMAS LABORALES DE LAS TRABAJADORAS CON LA EMPRESA ADJUDICATARIA.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA CONSOLIDACIÓN DE UN SERVICIO IMPORTANTE PARA LOS AYUNTAMIENTOS, POR SU CERCANÍA Y APOYO.</li> <li>LA PROFESIONALIDAD DE LOS TÉCNICOS Y LAS AUXILIARES</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ESTABLECER UN MARCO NORMATIVO PARA REGULACION DEL SERVICIO.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ESTABLECER FINANCIACION Y UNIFICACION MARCO NORMATIVO.</li> </ul>

### Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA GRAN DIFICULTAD DEL PROGRAMA HA SIDO LLEVAR A CABO EL PROGRAMA EN SITUACIÓN DE PANDEMIA, HA SIDO UN RETO TRABAJAR EN ESAS CONDICIONES.</li> <li>OTRA GRAN DIFICULTAD ES QUE EL PROGRAMA DEJO DE TENER A DOS PROFESIONALES, SOLO CONTABA CON UNA PROFESIONAL Y EN CONSECUENCIA A UNA SOBRECARGA DE TRABAJO AÑADIDA.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA CELERIDAD EN LA CANALIZACIÓN Y DERIVACIÓN DE CASOS HACIA EL PAIN.</li> <li>LA COORDINACIÓN FLUIDA CON LOS RECURSOS A NIVEL SANITARIO, LEGAL Y SOCIAL.</li> <li>LA PREPARACIÓN Y FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES EN ESTE ÁMBITO.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>QUE LA ENTIDAD LOCAL APOYE DE MANERA CONTINUADA TENER A DOS PROFESIONALES EN EL PROGRAMA, Y QUE TENGA UN RECONOCIMIENTO Y ESTABILIDAD PROFESIONAL.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MODIFICAR Y ACTUALIZAR EL MÓDULO PAIN.</li> <li>MANTENER LOS GRUPOS DE TRABAJO.</li> <li>SEGUIR CON LAS SUPERVISIONES QUE SUPONEN UN APRENDIZAJE Y APOYO AL PROFESIONAL.</li> <li>ESTABILIDAD LABORAL DE LOS PROFESIONALES.</li> </ul>

### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

SIN VALORACIÓN

### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>NO HAY FEEDBACK POR PARTE DEL SEF.</li> <li>DIFICULTADES GRAVES DE ACCESIBILIDAD.</li> <li>INCREMENTO BRECHA DIGITAL Y EL ANALFABETISMO DIGITAL DE NUESTRA POBLACIÓN</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA IMPORTANCIA DEL TRABAJO EN RED , ES UNA DE LAS MAYORES FORTALEZAS, PARA GENERAR UNA ADMINISTRACIÓN ÁGIL.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>CREAR UNA RED EFICAZ DE COORDINACION</li> <li>GENERAR UNA MAYOR TRANSPARENCIA.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>



## MOLINA DE SEGURA

### Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>DURANTE EL AÑO 2020 SE HA PUESTO DE MANIFIESTO LA NECESIDAD DE INCORPORAR NUEVAS FORMAS DE TRABAJO Y ORGANIZACIÓN EN EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES, QUE HAN AFECTADO EN LA RELACIÓN PROFESIONAL CON LAS PERSONAS USUARIAS Y ENTRE LOS PROPIOS PROFESIONALES DE LA CONCEJALÍA. LAS PRINCIPALES DIFICULTADES QUE SE HAN ENCONTRADO HAN SIDO LAS SIGUIENTES:</li> <li>LA AUSENCIA DE LA FIGURA DE JEFATURA DE SERVICIO A LO LARGO DE TODO EL 2020, Y LAS LARGAS AUSENCIAS TEMPORALES DE LAS FIGURAS DE COORDINACIÓN EN LOS PROGRAMAS DE MAYORES Y DEPENDENCIA Y EL PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL.</li> <li>LA FALTA DE EXPERIENCIA Y MEDIOS PARA LA INCORPORACIÓN Y DESARROLLO DEL TELETRABAJO, DISPOSITIVOS DE TELEFONÍA MÓVIL QUE PERMITIESE LA REALIZACIÓN DE VIDEOLLAMADAS PARA LA ATENCIÓN AL PÚBLICO, ENVÍO Y RECEPCIÓN DE MENSAJES, ASÍ COMO PARA FACILITAR LA ENTREGA DE DOCUMENTACIÓN DE LA POBLACIÓN A TRAVÉS DE SU ENVÍO VÍA APPS.</li> <li>ATENCIÓN A DEMANDAS COMPETENCIA DE OTROS SISTEMAS DE PROTECCIÓN COMO CONSECUENCIA DEL TELETRABAJO Y REDUCCIÓN DE ATENCIÓN AL PÚBLICO DE OTROS ORGANISMOS PÚBLICOS: SEPE, SEF, SEG-SOCIAL, IMAS..., Y DEL CIERRE PERIMETRAL MUNICIPAL, QUE HA GENERADO FRECUENTEMENTE DIFICULTADES PARA ASUMIR LAS COMPETENCIAS Y TRÁMITES PROPIOS DE SS.SS. DE ATENCIÓN PRIMARIA. EN ESTE SENTIDO, Y UNIDO A LA BRECHA DIGITAL Y ANALFABETISMO ELECTRÓNICO DE UNA PARTE IMPORTANTE DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN SS.SS, SE HA TENIDO QUE REALIZAR APOYO PARA LA OBTENCIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y GESTIÓN DE TRÁMITES DE OTROS ORGANISMOS.</li> <li>AUSENCIA DE ACTUACIONES INSTITUCIONALES DE SUPERVISIÓN Y AUTOCUIDADO PARA LOS PROFESIONALES.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>DE TODAS LAS FORTALEZAS ORIGINADAS DURANTE EL 2020, CABE DESTACAR LA CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN DE TODOS LOS PROFESIONALES DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES PARA DAR RESPUESTA A LA NUEVA REALIDAD GENERADA POR LA COVID 19, PRESENTANDO PLENA DISPONIBILIDAD DE HORARIOS YA QUE DURANTE EL CONFINAMIENTO DOMICILIARIO SE ESTABLECIERON TURNOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE 8 A 21 HORAS LOS 7 DÍAS DE LA SEMANA (INCLUYENDO FINES DE SEMANA Y FESTIVOS). ADEMÁS, LA MAYORÍA DE PROFESIONALES HA UTILIZADO SUS MEDIOS INFORMÁTICOS Y DE TELECOMUNICACIONES PARA EL DESARROLLO DEL TELETRABAJO, EN OCASIONES HA SUPUESTO LA ADQUISICIÓN DE ESTOS MEDIOS.</li> <li>SE HA FORTALECIDO EL TRABAJO EN EQUIPO Y LA COORDINACIÓN INTERNA ENTRE LOS PROFESIONALES DEL CENTRO, GENERÁNDOSE DINÁMICAS DE APOYO Y COLABORACIÓN ENTRE COMPAÑEROS.</li> <li>CREACIÓN DEL PUESTO DE ATENCIÓN SOCIAL BÁSICA DENTRO DEL PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL, QUE ASUME ATENCIONES DE INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN BÁSICAS, LO QUE IMPLICA UNA IMPORTANTE DESCARGA PARA LAS UNIDADES DE TRABAJO SOCIAL.</li> <li>CAPACIDAD PRESUPUESTARIA DEL AYUNTAMIENTO PARA ASUMIR EL INCREMENTO DEL GASTO DERIVADO DE LA MAYOR DEMANDA EXPERIMENTADA EN LA COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS (ALIMENTACIÓN, FARMACIA, SUMINISTROS DE VIVIENDA Y ALQUILER).</li> <li>CREACIÓN DE NUEVAS PRESTACIONES PARA DAR RESPUESTA A NECESIDADES EMERGENTES POR LA COVID 19, SERVICIO DE COMPRAS A DOMICILIO PARA PERSONAS VULNERABLES Y EN SITUACIÓN DE AISLAMIENTO O CUARENTENA, LAS PRESTACIONES BÁSICAS EN ESPECIE DE PRODUCTOS DE ALIMENTACIÓN E HIGIENE.</li> <li>RÁPIDA INCORPORACIÓN AL NUEVO FUNCIONAMIENTO QUE HA REQUERIDO LA INCORPORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS DERIVADOS DEL TELETRABAJO.</li> <li>APARICIÓN DE NUEVAS CANALES Y ESPACIOS DE COMUNICACIÓN, SE HA CREADO UN GRUPO DE WHATSAPP DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES, ASÍ COMO DE LOS DIFERENTES PROGRAMAS DEL CENTRO, Y SE HAN GENERADO ESPACIOS DE COORDINACIÓN Y REUNIÓN A TRAVÉS DE DIVERSAS APLICACIONES DE TELECOMUNICACIONES (ZOOM, GOOGLE MEET, WHATSAPP...).</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>CONSTITUCIÓN DE UNA NUEVA BOLSA DE TRABAJO SOCIAL PARA LA SUSTITUCIONES Y CONTRATACIONES VINCULADAS A SUBVENCIONES.</li> <li>INCORPORACIÓN DE JEFATURA DE SERVICIO Y DE SECCIÓN.</li> <li>PROGRAMA FAMILIA: <ul style="list-style-type: none"> <li>ACTIVIDADES GRUPALES, QUE FAVOREZCAN Y REFUERZEN EL VÍNCULO ENTRE SUS MIEMBROS, SIEMPRE Y CUANDO LA SITUACIÓN SANITARIA LO PERMITA.</li> <li>RETOMAR LAS REUNIONES COMARCALES DESARROLLADAS DE MANERA BIMENSUAL, ASÍ COMO EL TRABAJO EN RED, DE MANERA PRESENCIAL.</li> <li>DOTAR DE RECURSOS TECNOLÓGICOS AL PROGRAMA, PARA FACILITAR Y MEJORAR EL CONTACTO CON LAS FAMILIAS QUE SE ENCUENTRAN EN INTERVENCIÓN.</li> </ul> </li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>GENERAR DESDE LA DIRECCIÓN GENERAL UN ESPACIO DE SUPERVISIÓN PROFESIONAL Y APOYO TÉCNICO A LOS PROFESIONALES DEL PROGRAMA DE TRABAJO.</li> <li>INCORPORAR EN LA PROPUESTA DE ACCIONES FORMATIVAS: LA INTERVENCIÓN SOCIAL DESDE EL MODELO SISTÉMICO Y ECOLÓGICO, TRABAJO EN RED, INTERVENCIÓN EN CRISIS...</li> </ul>

### Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA PRINCIPAL DIFICULTAD QUE NOS ENCONTRAMOS EN SIUSS ES QUE NO SE HA ESTRUCTURADO EL CALLEJERO SEGÚN LA NUEVA ZONIFICACIÓN DESARROLLADA EN UTS.</li> <li>DIFICULTADES PARA EL TRASLADO DE EXPEDIENTES ENTRE UTS, Y PARA UNIFICAR EXPEDIENTES DUPLICADOS.</li> <li>LENTITUD DE CONEXIÓN.</li> <li>PÉRDIDA DE EXPEDIENTES Y DATOS, EN EXPEDIENTES REGISTRADOS.</li> <li>RÍGIDEZ DEL SISTEMA, YA QUE EN OCASIONES LOS ÍTEMES DE DEMANDA/VALORACIÓN/RECURSO NO SE ADAPTAN A LAS REALIDADES Y NECESIDADES EMERGENTES.</li> <li>DIFICULTAD PARA REGISTRAR INTERVENCIONES Y GESTIONES, COMO CONSECUENCIA DEL VOLUMEN DE TRABAJO.</li> <li>EXPLOTACIÓN DE DATOS LIMITADA.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>HERRAMIENTA DE TRABAJO ÚTIL DE USO HABITUAL, QUE SE HA CONVERTIDO EN LA HISTORIA SOCIAL DE LA POBLACIÓN USUARIA DE SS.SS. LO QUE PERMITE CONOCER LOS ANTECEDENTES Y TRAYECTORIA DE LA UNIDADES FAMILIARES/INDIVIDUOS ATENDIDAS/OS.</li> <li>UNIFICACIÓN DE CRITERIOS PARA REGISTRAR INTERVENCIONES Y DATOS.</li> <li>CREACIÓN DE VERSIÓN WEB DE SIUSS.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>IMPULSAR LA IMPLANTACIÓN DE LA VERSIÓN WEB SIUSS.</li> <li>ESTABLECER PROFESIONAL DE REFERENCIA TÉCNICO E INFORMÁTICO, PARA PROGRAMA SIUSS.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>IMPLANTAR LA VERSIÓN WEB DE SIUSS CON LA MAYOR AGILIDAD POSIBLE.</li> </ul>



## Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

### DIFICULTADES

#### AYUDA A DOMICILIO:

- AUSENCIA DE DOTACIÓN PRESUPUESTARIA POR PARTE DE LA CARM.
- AUSENCIA DE NORMATIVA REGIONAL QUE REGULE EL SERVICIO CON CRITERIOS DE IGUALDAD Y EQUIDAD EN LA REGIÓN DE MURCIA.
- AUSENCIA DE PROTOCOLOS DE COORDINACIÓN SOCIO-SANITARIA.
- SE PRECISAN MEJORAS EN LOS MEDIOS INFORMÁTICOS PARA FACILITAR LA TAREA PROFESIONAL, ESPECIALMENTE EN LA GESTIÓN DEL SERVICIO Y ANÁLISIS DE LOS DATOS. LA APLICACIÓN INFORMÁTICA SIUSS NO PERMITE, DE MANERA AUTOMATIZADA, QUE EL TRABAJADOR SOCIAL REALICE UNA PROYECTO INDIVIDUALIZADO INTEGRANDO OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y EXTRAORDINARIOS DE LA AD.
- NECESIDAD DE MÁS HORAS DE ATENCIÓN PARA CUBRIR LAS NECESIDADES REALES QUE PRESENTAN LOS USUARIOS.
- RESPECTO AL COPAGO DE LOS USUARIOS, EXISTE DIFERENCIA EN LOS PRECIOS DE REFERENCIA ENTRE EL SAD ASISTENCIAL Y EL SAD POR DEPENDENCIA.
- DIFERENCIA DE CRITERIOS A LA HORA DE PRESCRIBIR HORAS DE SAD MUNICIPAL Y LAS ESTABLECIDAS PARA EL SAD DE DEPENDENCIA.
- INEXISTENCIA DE UNA ORDENANZA MUNICIPAL QUE REGULE TODOS LOS SERVICIOS DE MAYORES (ACCESO, REQUISITOS, PROCEDIMIENTO, COMUNICACIONES, ETC.)
- INEXISTENCIA DEL TRABAJO GRUPAL Y GRUPOS DE APOYO/AUTOAYUDA POR COVID-19.

#### MEDIDAS COMPLEMENTARIAS Y EXTRAORDINARIAS DE AD:

- AUSENCIA DE DOTACIÓN PRESUPUESTARIA POR PARTE DE LA CARM.
- AUSENCIA DE NORMATIVA REGIONAL QUE REGULE LOS SERVICIOS, BAREMOS Y PROCEDIMIENTO EN LA REGIÓN DE MURCIA.
- AUSENCIA DE PROTOCOLOS DE COORDINACIÓN SOCIO-SANITARIA.
- SE PRECISAN MEJORAS EN LOS MEDIOS INFORMÁTICOS PARA FACILITAR LA TAREA PROFESIONAL EN LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS Y ANÁLISIS DE LOS DATOS.
- NECESIDAD DE MÁS HORAS DE ATENCIÓN PARA CUBRIR LAS NECESIDADES REALES QUE PRESENTAN LOS USUARIOS.
- LA APLICACIÓN INFORMÁTICA SIUSS PERMITE REGISTRAR LA DEMANDA Y EL RECURSO APLICADO, SIN EMBARGO, NO PERMITE QUE EL TRABAJADOR SOCIAL REALICE UNA PROYECTO INDIVIDUALIZADO INTEGRANDO TODOS LOS SERVICIOS EN LOS QUE ESTÁ DE ALTA Y LOS OBJETIVOS A DESARROLLAR CON LOS USUARIOS. TAMPOCO PERMITE LA APLICACIÓN DEL BAREMO CORRESPONDIENTE POR SERVICIOS O UNO QUE AGRUPE A TODOS LOS SERVICIOS DIFERENCIADOS.
- EXCESO DE DOCUMENTOS TÉCNICOS PARA EL TRÁMITE DE LOS SERVICIOS .
- NO EXISTENCIA DE SIUSS EN ENTORNO WEB.
- GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DURANTE EL CONFINAMIENTO.

### FORTALEZAS

#### AYUDA A DOMICILIO:

- DOTACIÓN PRESUPUESTARIA POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO DE MOLINA DE SEGURA.
- NORMATIVA LOCAL QUE REGULA LOS PRECIOS PÚBLICOS DE LOS SERVICIOS.
- RELACIONES POSITIVAS ENTRE LA EMPRESA ADJUDICATARIA Y EL SERVICIO DE PERSONAS MAYORES Y DEPENDIENTES DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE MOLINA DE SEGURA.
- TRABAJO EN EQUIPO, PRESENCIAL Y UTILIZANDO LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS.
- PERCEPCIÓN POSITIVA, DE LOS TRABAJADORES SOCIALES IMPLICADOS EN EL SERVICIO DE AD, HACIA LA COORDINACIÓN SOCIO-SANITARIA.
- POSIBILIDAD DE GESTIONAR LA ATENCIÓN, EN TIEMPO REDUCIDO, EN AQUELLOS CASOS, QUE PRECISAN DEL SERVICIO Y PRESENTAN UNA SITUACIÓN DE RIESGO SOCIAL IMPORTANTE.
- ATENCIÓN SEMANAL A LOS USUARIOS DE MANERA DESCENTRALIZADA EN DIEZ PUNTOS DE ATENCIÓN.
- COLABORACIÓN DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA EN LA DISPENSACIÓN DE AYUDAS TÉCNICAS.

#### MEDIDAS COMPLEMENTARIAS Y EXTRAORDINARIAS DE SAD:

- DOTACIÓN PRESUPUESTARIA, POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO DE MOLINA DE SEGURA, PARA EL DESARROLLO DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS.
- NORMATIVA LOCAL QUE REGULE LOS PRECIOS PÚBLICOS DE LOS SERVICIOS.
- RELACIONES POSITIVAS ENTRE LAS EMPRESAS ADJUDICATARIAS Y EL SERVICIO DE PERSONAS MAYORES Y DEPENDIENTES DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DEL AYUNTAMIENTO DE MOLINA DE SEGURA.
- TRABAJO EN EQUIPO, PRESENCIAL Y UTILIZANDO LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS.
- PERCEPCIÓN POSITIVA, DE LOS TRABAJADORES SOCIALES IMPLICADOS EN LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y EXTRAORDINARIOS DE AD, HACIA LA COORDINACIÓN SOCIO-SANITARIA.
- POSIBILIDAD DE GESTIONAR LA ATENCIÓN, EN TIEMPO REDUCIDO, EN AQUELLOS CASOS, QUE PRECISAN ESTOS SERVICIOS Y PRESENTAN UNA SITUACIÓN DE RIESGO SOCIAL IMPORTANTE.

### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

#### AYUDA A DOMICILIO:

- POTENCIAR EL USO DE AYUDAS TÉCNICAS.
- VINCULAR ACTIVIDADES DE PREVENCIÓN Y DE ATENCIÓN.
- PROMOVER PROYECTOS DIRIGIDOS A CUIDAR AL CUIDADOR.
- FOMENTAR EL DESARROLLO DE LA AUTONOMÍA PERSONAL.
- PROMOVER UN VOLUNTARIADO QUE APOYE EN GESTIONES A PERSONAS CON LIMITACIONES O CON DEPENDENCIA.
- PROMOVER ACTUACIONES DIRIGIDAS A MEJORAR LA HABITABILIDAD DE LAS VIVIENDAS, TANTO EN MAYORES COMO DISCAPACITADOS O DEPENDIENTES.

#### MEDIDAS COMPLEMENTARIAS Y EXTRAORDINARIAS DE AD:

- INCREMENTAR LA ATENCIÓN, ESPECIALMENTE EN LOS USUARIOS QUE PRESENTAN INDICADORES DE VULNERABILIDAD SOCIAL .
- PROMOVER Y REACTIVAR UN VOLUNTARIADO QUE APOYE EN GESTIONES A PERSONAS CON LIMITACIONES O CON DEPENDENCIA.
- PROMOVER Y REACTIVAR PROYECTOS DIRIGIDOS A CUIDAR AL CUIDADOR.
- FOMENTAR EL DESARROLLO DE LA AUTONOMÍA PERSONAL.
- PROMOVER SESIONES DE TRABAJO PARA REDUCIR LOS DOCUMENTOS TÉCNICOS NECESARIOS EN EL TRÁMITE DE LOS SERVICIOS.
- REACTIVAR LOS VÍNCULOS SOCIALES FAMILIARES COMO APOYOS ESENCIALES DEL USUARIO.



## PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

### AYUDA A DOMICILIO:

- ASIGNAR PRESUPUESTO AL SERVICIO DE AD.
- UNIFICAR LOS PRECIOS DE REFERENCIA, ENTRE EL SAD ASISTENCIAL Y EL SAD POR DEPENDENCIA, PARA EL CÁLCULO DE PRECIO PÚBLICO Y COPAGO FINAL DEL USUARIO.
- PROMOVER HERRAMIENTAS GLOBALES Y UNIFICADAS DE VALORACIÓN INTEGRAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN EN EL DOMICILIO.
- PROMOVER PROYECTOS DE DESARROLLO DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y ESTIMULACIÓN COGNITIVA, TANTO EN DOMICILIO COMO FUERA DE ÉL, ORIENTADO A PERSONAS MAYORES, DISCAPACITADAS Y SALUD MENTAL.
- POTENCIAR EL DESARROLLO DE PROTOCOLOS DE COORDINACIÓN SOCIO-SANITARIA.
- PROMOVER LA COORDINACIÓN CON JUSTICIA PARA VELAR POR LA PROTECCIÓN Y SEGURIDAD DE LOS USUARIOS QUE PRESENTAN INDICADORES DE VULNERABILIDAD Y RIESGO SOCIAL.
- SUBVENCIONAR PROYECTOS INTERINSTITUCIONALES QUE GENEREN RECURSOS Y REDES SOCIALES PARA EL COLECTIVO DE MAYORES Y/O DISCAPACITADOS.

### MEDIDAS COMPLEMENTARIAS Y EXTRAORDINARIAS DE AD:

- DOTAR DE PRESUPUESTO LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y EXTRAORDINARIOS DE AD.
- CONVOCAR SUBVENCIONES ORIENTADAS A LA ADAPTACIÓN DE VIVIENDA EN EL SECTOR DE MAYORES, DISCAPACITADOS O DEPENDIENTES Y A LA ADQUISICIÓN DE AYUDAS TÉCNICAS QUE NO ESTÁN CUBIERTAS POR LA SEGURIDAD SOCIAL.
- PROMOVER PROYECTOS DE DESARROLLO DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y ESTIMULACIÓN COGNITIVA, TANTO EN DOMICILIO COMO FUERA DE ÉL.
- POTENCIAR EL DESARROLLO DE PROTOCOLOS DE COORDINACIÓN SOCIO-SANITARIA.
- PROMOVER HERRAMIENTAS GLOBALES Y UNIFICADAS DE VALORACIÓN INTEGRAL DE SERVICIOS DE ATENCIÓN EN EL DOMICILIO.
- PROMOVER LA COORDINACIÓN CON JUSTICIA PARA VELAR POR LA PROTECCIÓN Y SEGURIDAD DE LOS USUARIOS QUE PRESENTAN INDICADORES DE VULNERABILIDAD Y RIESGO SOCIAL.
- DESARROLLO DE PROYECTOS DIRIGIDOS A CUIDAR A LOS CUIDADORES O CONVOCATORIA DE SUBVENCIONES CON ESTE OBJETIVO.
- SUBVENCIONAR PROYECTOS INTERINSTITUCIONALES QUE GENEREN RECURSOS Y REDES SOCIALES PARA EL COLECTIVO DE MAYORES, SALUD MENTAL Y/O DISCAPACITADOS.
- AUMENTAR LAS ACTUACIONES DE ATENCIÓN TEMPRANA PARA MENORES DEPENDIENTES, Y ELEVAR LA EDAD DE ATENCIÓN.

## Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

### DIFICULTADES

- EL AÑO 2020 HA MARCADO NUEVAS FORMAS DE FUNCIONAMIENTO EN EL DÍA A DÍA DE TODOS, EN LAS RELACIONES PERSONALES, ENTRE COMPAÑEROS DE TRABAJO Y A NIVEL PROFESIONAL EN LA RELACIÓN DE AYUDA QUE SE ESTABLECE CON LOS USUARIOS.
- EN EL CENTRO DE SS.SS DE MOLINA LAS DIFICULTADES HAN ESTADO MARCADAS:
- NO HA EXISTIDO LA FIGURA DE DIRECCIÓN DE CENTRO QUE PUEDA EJERCER LAS FUNCIONES COMO TAL DE DISEÑO Y COORDINACIÓN DE ACTUACIONES, RECOGIDA DE PROPUESTAS, CANALIZACIÓN Y APOYO DE SINERGIAS DEL CENTRO, ETC.. LOS CANALES DE COMUNICACIÓN DE LA GESTIÓN COVID SÓLO HAN FUNCIONADO EN DIRECCIÓN DESCENDENTE, DESDE LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA HACIA EL RESTO DE COMPAÑEROS, SIN QUE HAYA EXISTIDO POSIBILIDAD DE RETORNO DE LA COMUNICACIÓN.
- EL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO NO HA SIDO AJENO A ESTAS SITUACIONES QUE HAN AFECTADO AL CONJUNTO DE LA ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DE CENTRO; ADEMÁS SE DESTACAN LAS SIGUIENTES:
- REESTRUCTURACIÓN DEL TIEMPO DEDICADO A LA ATENCIÓN A USUARIOS DEL PAIN, YA QUE LA ATENCIÓN POR PROGRAMAS DESAPARECE Y HEMOS ENTRADO EN TURNOS ROTATORIOS DE ATENCIÓN A LA POBLACIÓN.
- NO HA SIDO POSIBLE DISPONER DE UN TERMINAL MÓVIL CORPORATIVO QUE FACILITARA LA REALIZACIÓN DE VIDEOLLAMADAS CON LOS USUARIOS
- EN LOS CASOS QUE HABÍAN SIDO RECIENTEMENTE DERIVADOS, EL VÍNCULO NO ESTABA CREADO, Y ESTO HA SUPUESTO UNA ESPECIAL ATENCIÓN A LA HORA DE ABORDAR EL PROCESO.
- LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE AYUDAS PARA LA COBERTURA DE NECESIDADES HA ESTADO SOSTENIDA DE FORMA TELEMÁTICA EN TODO EL PROCEDIMIENTO. EN EL CASO DE LOS USUARIOS DE PAIN ESTO HA SUPUESTO UNA DIFICULTAD AÑADIDA AL CARECER DE MEDIOS PARA HACER LLEGAR LOS DOCUMENTOS O NO TENER LOS CONOCIMIENTOS MÍNIMOS SUFICIENTES.

### FORTALEZAS

- LA GESTIÓN DEL COVID HA PUESTO DE MANIFIESTO LA CAPACIDAD DE DAR RESPUESTA DEL GRUPO DE TRABAJO DEL CENTRO DE SS.SS.
- ADECUACIÓN A LA SITUACIÓN DE TELETRABAJO, CON UTILIZACIÓN DE MEDIOS TECNOLÓGICOS PERSONALES Y LLEVANDO A CABO INVERSIONES ECONÓMICAS EN OCASIONES PARA ESTA ADECUACIÓN.
- ACTITUD COLABORATIVA ENTRE COMPAÑER@S
- CAPACIDAD PRESUPUESTARIA MUNICIPAL PARA ABORDAR EL INCREMENTO DE DEMANDAS Y NECESIDADES DEL USUARIO
- ESTRUCTURACIÓN DE UNA RED DE APOYO A LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS PROPIOS DEL CENTRO (CÁRITAS, CRUZ ROJA, PROTECCIÓN CIVIL, COMERCIOS DEL MUNICIPIO,...)
- EN EL CASO DEL PAIN HEMOS SIDO CONSCIENTES DE LOS EFECTOS DE LA BRECHA DIGITAL Y COMO ESTO TAMBIÉN HACE MÁS DIFÍCIL SI CABE LA VIDA DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN. DESDE ESTA EXPERIENCIA EL PAIN DE MOLINA, A TRAVÉS DE LA CONCEJALÍA DE EMPLEO, ASUME LA INICIATIVA DE PARTICIPAR EN LAS ACCIONES PROGRAMADAS POR DICHA CONCEJALÍA EN MATERIA DE NN.TT, ADAPTANDO LOS CONTENIDOS AL GRUPO DE PARTICIPANTES DE PAIN. HAN PARTICIPADO EN ESTA FORMACIÓN CINCO PERSONAS.
- POR OTRO LADO, LA ATENCIÓN QUE SE HA REALIZADO DESDE AFESMO A AQUELLOS USUARIOS PAIN CON TRASTORNO MENTAL PARTICIPANTES DEL "PROGRAMA DE ATENCIÓN A PERSONAS CON T.M EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN" HA SIDO UN SOPORTE IMPORTANTE PARA LOS USUARIOS Y EL PROPIO PAIN, QUE HA PERMITIDO LIBERAR TIEMPO PARA OTROS USUARIOS Y GESTIONES DEL CENTRO ASIGNADAS EN ESE MOMENTO. ADEMÁS, LA INCORPORACIÓN DE AFESMO A LA DINÁMICA DE FUNCIONAMIENTO CON LOS USUARIOS VÍA TELEMÁTICA HA PERMITIDO REFORZAR AÚN MÁS LA ADAPTACIÓN DE LOS USUARIOS Y PROFESIONALES DE PAIN A LAS NUEVAS FORMAS DE TRABAJO DIGITAL. DESDE LA ENTIDAD SE LES HA FACILITADO DISPOSITIVOS TABLETS PARA EL USO PERSONAL Y LA PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES PROGRAMADAS.
- EN LA DINÁMICA INTERNA DEL PROGRAMA TAMBIÉN SE HA PUESTO EN VALOR EL SOSTENIMIENTO MUTUO QUE HACEMOS ENTRE PROFESIONALES EN EL DÍA A DÍA DE LOS PROCESOS DE ACOMPAÑAMIENTO. ESTO, DURANTE TODO EL AÑO 2020, NOS HA OBLIGADO IGUALMENTE A INCORPORAR NUEVAS FORMAS DE RELACIÓN, A TRAVÉS DE VIDEOLLAMADAS U OTRAS PLATAFORMAS, QUE RESPONDAN TAMBIÉN A ESA NECESIDAD DE "ACOMPAÑAMIENTO" ENTRE PROFESIONALES.

### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- DISPONER DE UN TERMINAL MÓVIL DESDE EL QUE SE PUEDAN HACER VIDEOLLAMADAS CON LOS USUARIOS
- INCREMENTO DE LA FINANCIACIÓN DEL PAIN PARA DOTARLO DE UN PROFESIONAL MÁS. DURANTE EL AÑO 2020 SE HA SUPERADO EL TECHO DE ATENCIÓN DE 20 PERSONAS POR PROFESIONAL. ADEMÁS DESDE EL PAIN SE COORDINAN LOS PROGRAMAS DE EMPLEABILIDAD Y PARTICIPAMOS DE FORMA ACTIVA EN LA PUESTA EN MARCHA DEL PROTOCOLO DE TMG. LA SITUACIÓN DE COVID NO HA PERMITIDO EL DESARROLLO DE ACCIONES GRUPALES QUE DESDE ESTE EQUIPO CONSIDERAMOS COMO IMPRESCINDIBLES PARA DOTAR EL TRABAJO DE PROCESOS DE LAS PERSONAS DE TODO SU VALOR, PERO SOMOS CONSCIENTES TAMBIÉN DE LA INVERSIÓN EN TIEMPO Y ENERGÍA QUE HAY QUE REALIZAR PARA SACAR ADELANTE ESTOS PROYECTOS GRUPALES. ES POR LO QUE DESDE ESTE EQUIPO VOLVEMOS A REITERAR LA PROPUESTA DE INCREMENTO DE UN PROFESIONAL MÁS EN EL PAIN DE MOLINA.

### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- INCREMENTO REGIONAL DE LA FINANCIACIÓN DEL EQUIPO PAIN DE MOLINA.
- PONER EN MARCHA UN ESPACIO PERIÓDICO PARA LA SUPERVISIÓN DE CASOS A LA QUE PUEDA ACUDIR CUALQUIER PROFESIONAL QUE LO NECESITE Y QUE A LA VEZ SEA UN ESPACIO DE FORMACIÓN IGUALMENTE PARA EL RESTO.



## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• LOS TRABAJADORES SOCIALES ENCARGADOS DE ESTO PROGRAMA HAN ACCEDIDO A LAS JORNADAS DE FORMACIÓN GENERALES PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL PROTOCOLO DE COORDINACIÓN SOCIO-SANITARIA EN LA ATENCIÓN A PERSONAS CON TRASTORNO MENTAL GRAVE Y/O DROGODEPENDENCIA.</li> <li>• EXISTE UN MECANISMO DE COORDINACIÓN CON EL CENTRO DE SALUD MENTAL DE MOLINA DE SEGURA, PERO ESTE AÑO, A CONSECUENCIA DE LA PANDEMIA, AÚN NO SE HA PUESTO EN FUNCIONAMIENTO EL PROTOCOLO TAL Y COMO ESTÁ ESTABLECIDO.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
•
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
•
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
•

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DURANTE EL AÑO 2020 Y LA GESTIÓN DE LA COVID, TANTO LOS PROGRAMAS DE EMPLEABILIDAD COMO EL ABORDAJE DE ESTE ASUNTO HA PASADO A UN SEGUNDO TÉRMINO PARA LAS PERSONAS, QUE SU PRIORIDAD HA SIDO LA COBERTURA DE NECESIDADES ESENCIALES Y LA CUESTIÓN SANITARIA, Y PARA LOS PROFESIONALES Y ACTUACIONES DEL CENTRO DE SS.SS.</li> <li>• ESTO HA PROVOCADO UN EMPOBRECIMIENTO DE LOS PROCESOS DE EMPLEABILIDAD EN GENERAL DE LOS USUARIOS DERIVADOS, Y DE LA COORDINACIÓN DEL CENTRO Y ENTIDADES (CRUZ ROJA) PARA PONER DE RELEVANCIA LA IMPORTANCIA DEL DESARROLLO DEL PROGRAMA.</li> <li>• DURANTE EL AÑO 2020 NO SE HAN DESARROLLADO REUNIONES DE COORDINACIÓN, AUNQUE SÍ SE HAN MANTENIDO SEGUIMIENTOS ENTRE PROFESIONALES DE LOS CASOS DERIVADOS.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• TRABAJO INDIVIDUAL DE COORDINACIÓN Y SEGUIMIENTO ENTRE PROFESIONALES DE SSAP Y ENTIDAD.</li> <li>• INCORPORACIÓN DE UNA NUEVA ENTIDAD, CEPAIN, AL DESARROLLO DEL PROGRAMA DE EMPLEABILIDAD EN EL MUNICIPIO.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>

## MURCIA

### Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• LA SUBVENCIÓN QUE RECIBE EL AYUNTAMIENTO DE MURCIA NO DA COBERTURA AL DESARROLLO DE LAS PRESTACIONES BÁSICAS DE SERVICIOS SOCIALES RECOGIDAS EN EL CONVENIO.</li> <li>• EL SISTEMA DE FINANCIACIÓN A TRAVÉS DE SUBVENCIÓNES DIFICULTA LA CONSOLIDACIÓN DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA.</li> <li>• LA ESTABILIDAD DE LOS PROFESIONALES Y DE LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN AL CIUDADANO DEPENDE DE QUE HAYA FINANCIACIÓN ANUAL.</li> <li>• LA ESTRUCTURA ORGANIZATIVA ES COMPLEJA Y PRESENTA DESAJUSTES DERIVADOS DE LA ORGANIZACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE COMPETENCIAS POLÍTICAS, SE TOMAN DECISIONES EN OTRAS ADMINISTRACIONES (AUTÓNOMICA Y CENTRAL) QUE TIENEN QUE PONER EN MARCHA LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES, SIN TENER EN CUENTA SU ORGANIZACIÓN Y SI DISPONEN DE LOS RECURSOS SUFICIENTES.</li> <li>• ESTRUCTURA INTERMEDIA DE DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN NO CONSOLIDADAS.</li> <li>• NECESIDAD DE PROFESIONALES DE SOPORTE PARA APOYAR A LOS PROFESIONALES DE ATENCIÓN DIRECTA.</li> <li>• AUNQUE SE HA INCREMENTADO LA PLANTILLA DE PROFESIONALES, LAS RATIOS DE HABITANTE POR PROFESIONAL SIGUEN SIENDO MUY ELEVADAS.</li> <li>• DISPERSIÓN Y DUPLICIDAD EN LA OFERTA FORMATIVA (LOCAL, REGIONAL, MINISTERIO Y ENTIDADES...).</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• EL AYUNTAMIENTO DE MURCIA CONTINÚA AUMENTADO EL PRESUPUESTO ASIGNADO A SERVICIOS SOCIALES, PERO SIGUE SIENDO INSUFICIENTE.</li> <li>• RED DE SERVICIOS SOCIALES DESCENTRALIZADA TERRITORIALMENTE CON EQUIPOS INTERPROFESIONALES, EN EL AÑO 2018, SE DESDOBLARON UNIDADES DE TRABAJO SOCIAL.</li> <li>• SE REALIZA UN ESFUERZO POR HOMOGENEIZAR SERVICIOS Y PROYECTOS EN TODO EL TERRITORIO MUNICIPAL.</li> <li>• EQUIPO PROFESIONAL CON GRAN EXPERIENCIA, INCREMENTO DE LOS PROFESIONALES, CON UN PROGRAMA DE FORMACIÓN CONTINUA QUE PERMITE ADAPTAR LOS CONOCIMIENTOS A LA COMPLEJIDAD DE LAS SITUACIONES QUE SE ABORDAN.</li> <li>• PLAN DE FORMACIÓN INTERNO DE SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES. GESTIÓN DE FORMACIÓN ESTABLECIENDO VÍAS DE COLABORACIÓN FUNDAMENTALMENTE CON LA UNIVERSIDAD Y LA COMUNIDAD AUTÓNOMA, COMO FORMA DE VALORAR A LOS PROFESIONALES Y ABRIR VÍAS DE COLABORACIÓN ENTRE LAS INSTITUCIONES.</li> <li>• COLABORACIÓN EN LA FORMACIÓN DE FUTUROS PROFESIONALES (PRÁCTICAS DE ALUMNOS DE TRABAJO SOCIAL, EDUCACIÓN SOCIAL, PSICOLOGÍA, SOCIOLOGÍA, DERECHO, INTEGRACIÓN SOCIAL Y MASTER).</li> <li>• CONTRATACIÓN EN PRÁCTICAS DE ALUMNADO CON NECESIDADES ESPECIALES.</li> <li>• EXISTE EQUIPO DE COORDINACIÓN</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• COMPROMISO FINANCIERO ESTABLE PARA NO RETROCEDER EN LA COBERTURA DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA EN EL MUNICIPIO DE MURCIA.</li> <li>• EQUIPAMIENTOS ADECUADOS PARA PODER ATENDER ADECUADAMENTE A LOS/AS CIUDADANOS/AS.</li> <li>• ESTABLECER LA CARTA DE SERVICIOS DE SERVICIOS SOCIALES DEL MUNICIPIO DE MURCIA.</li> <li>• DOTACIÓN SUFICIENTE DE PROFESIONALES DE ACUERDO A LA RATIO, NECESIDADES SOCIALES Y PROBLEMÁTICA ESPECÍFICA DETECTADA.</li> <li>• CONTINUAR CON LAS ACCIONES FORMATIVAS UNIDAS A LA PLANIFICACIÓN GENERAL Y A LOS PROYECTOS DE ACTUACIÓN QUE SE DESARROLLAN VINCULÁNDOLAS CON LA MEJORA ORGANIZATIVA.</li> <li>• DESARROLLAR ESPACIOS ESTABLES DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS.</li> <li>• ABANDONO DE PRÁCTICAS BENÉFICAS-ASISTENCIALES ( ENTREGA DE ALIMENTOS).</li> </ul>



#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- EL SISTEMA DE FINANCIACIÓN DEBERÍA ESTAR REGULADO POR LEY, PARA GARANTIZAR LAS PRESTACIONES BÁSICAS DE SERVICIOS SOCIALES A TODA LA CIUDADANÍA, CONTANDO CON LOS RECURSOS ECONÓMICOS NECESARIOS.
- ESTABLECER RATIO POR HABITANTE PARA TODOS LOS PROFESIONALES QUE INTERVIENEN EN LOS SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES (TRABAJADOR/A SOCIAL UTS, EDUCADOR/A SOCIAL, PSICÓLOGO/A Y ASESOR/A JURÍDICA).
- ESTABLECER MECANISMOS PARA CONSOLIDAR A NIVEL REGIONAL LA RED DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA ESPECIALIZADA.
- FINANCIACIÓN ESTABLE PARA LA CONTRATACIÓN DE PROFESIONALES.
- UNIR LAS PROPUESTAS Y ACCIONES FORMATIVAS A LA PLANIFICACIÓN GENERAL Y A LAS ACTUACIONES QUE SE DESARROLLAN.
- FORMACIÓN ESPECÍFICA PARA PSICÓLOGOS Y ASESORES JURÍDICOS DE SERVICIOS SOCIALES MUNICIPALES.
- DESARROLLAR ESPACIOS DE SUPERVISIÓN PROFESIONAL PARA LAS UTS.

### Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

#### DIFICULTADES

- HAY UN NÚMERO IMPORTANTE DE ACTUACIONES DE SERVICIOS SOCIALES QUE NO ESTÁN RECOGIDAS EN LA APLICACIÓN SIUSS. (TRABAJO GRUPAL, COMUNITARIO, TRABAJO ESPECÍFICO DE OTROS PROFESIONALES, EDUCADORES/AS, PSICÓLOGOS/AS Y ASESORAS JURÍDICAS).
- EL PROGRAMA SIUSS EN RED ESTÁ DANDO PROBLEMAS SIN CONTAR CON UNA SOLUCIÓN TÉCNICA ADECUADA POR PARTE DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA.
- DIFICULTAD PARA INSTALAR EL SIUSS EN ENTORNO WEB.

#### FORTALEZAS

- ADECUADA DOTACIÓN INFORMÁTICA QUE FACILITA LA UTILIZACIÓN DE LA APLICACIÓN.
- EXISTE FORMACIÓN PARA EL USO DEL PROGRAMA SIUSS.
- PUESTA EN MARCHA DEL SIUSS EN RED.
- PREVISIÓN DE UNA NUEVA VERSIÓN EN ENTORNO WEB, CONECTADA CON OTROS PROGRAMAS DE GESTIÓN (SUSI Y VISI).

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- UTILIZACIÓN DE TODOS LOS MÓDULOS DE FORMA HOMOGÉNEA.
- HOMOGENEIZAR LA CUMPLIMENTACIÓN DEL PROGRAMA ENTRE LOS DISTINTOS PROFESIONALES. UTILIZACIÓN DE TODOS LOS MÓDULOS DE FORMA HOMOGÉNEA.
- HOMOGENEIZAR LA CUMPLIMENTACIÓN DEL PROGRAMA ENTRE LOS DISTINTOS PROFESIONALES.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- MEJORAR EL APOYO TÉCNICO QUE SE OFRECE A LAS CORPORACIONES LOCALES.
- PUESTA EN MARCHA DEL SIUSS EN ENTORNO WEB CONECTADO CON LOS PROGRAMAS DE GESTIÓN DEL IMAS.

### Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

#### DIFICULTADES

- LAS DIFICULTADES ESTE AÑO ESTÁN RELACIONADAS DIRECTAMENTE CON LA SITUACIÓN DE EMERGENCIA SANITARIA QUE SE PRESENTA A PARTIR DEL MES DE MARZO DE 2020. GRAN PARTE DE ESTOS SERVICIOS FUERON DECLARADOS COMO ESENCIALES.
- AÚN ASÍ PARA EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO SUPUSO QUE LOS PRIMEROS MESES DE ALARMA ESTUVIERA MÁS DEL 50 % DE LOS CASOS EN SUSPENSIÓN TEMPORAL POR EL TEMOR AL CONTAGIO.
- EL SERVICIO DE RESPIRO FAMILIAR ESTUVO SUSPENDIDO CASI EN UN 90% Y EL DE COMIDAS Y TELEASISTENCIA SE SIGUIERON PRESTANDO CON REFUERZOS IMPORTANTES.
- EN UN PRINCIPIO HABÍA MUCHA ESCASEZ DE EQUIPOS DE PROTECCIÓN PARA QUE LOS-AS AUXILIARES DE ATENCIÓN DOMICILIARIA PUDIERAN PRESTAR SU TRABAJO CON GARANTÍAS DE SEGURIDAD.
- HEMOS TENIDO QUE ADAPTARNOS AL SISTEMA DE TELETRABAJO QUE, TRAS LAS PRIMERAS DIFICULTADES HA RESULTADO SER UN INSTRUMENTO MUY ÚTIL PARA PODER SEGUIR GESTIONANDO TODOS LOS SERVICIOS.

#### FORTALEZAS

- SE ESTABLECIÓ DE FORMA RÁPIDA UN PROCEDIMIENTO DE URGENCIA PARA, MEDIANTE PRESCRIPCIÓN FACULTATIVA, PODER PONER EN MARCHA LOS SERVICIOS CON CARÁCTER INMEDIATO DE AYUDA A DOMICILIO, TELEASISTENCIA Y COMIDAS A DOMICILIO.
- EN AYUDA A DOMICILIO, SE REALIZABA SEGUIMIENTO DIARIO DE TODOS LOS CASOS QUE SE ENCONTRABAN EN SUSPENSIÓN TEMPORAL PARA GARANTIZAR LA PROTECCIÓN A TODAS LAS PERSONAS USUARIAS.
- DESDE EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA, ESTUVO OFRECIENDO APOYO Y AYUDA PERSONALIZADA, LAS 24 HORAS DEL DÍA A TRAVÉS DE LLAMADAS. LLAMADAS PRO ACTIVAS DE SALUD, DIRIGIDO A PERSONAS QUE SIGUEN MANTENIENDO CONTACTO CON OTRAS PERSONAS Y SALEN DE FORMA HABITUAL, (IDENTIFICADOS COMO NIVELES DE APOYO 1 Y 2). LLAMADAS PRO ACTIVAS SOCIALES, DIRIGIDO A PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN AISLADAS O CON FALTA DE APOYOS, (IDENTIFICADOS COMO NIVELES DE APOYO 3 Y ALTO RIESGO).

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- INCREMENTO PRESUPUESTARIO TANTO PARA EL AUMENTO DE HORAS, COMO PARA LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL QUE REFUERCE EL EQUIPO DE TRABAJADORAS SOCIALES MUNICIPALES YA QUE DESDE QUE COMENZÓ EL CONVENIO CON EL IMAS Y SE ASUMIÓ EL SAD DE DEPENDENCIA, EL VOLUMEN DE TRABAJO HA AUMENTADO CONSIDERABLEMENTE Y SE ATIENDE CON EL MISMO PERSONAL.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA



## Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

### DIFICULTADES

- DIFICULTAD DE ACCESO AL MÓDULO PAIN DEL SIUSS DEBIDO A LA IMPLANTACIÓN DEL PROPIO MÓDULO Y LA ANTIGÜEDAD DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS, LO QUE LIMITA LA SISTEMATIZACIÓN DE LA PRÁCTICA PROFESIONAL, LA OBTENCIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN Y LA EVALUACIÓN Y PROPUESTAS DE MEJORA EN LA INTERVENCIÓN. LOS PROFESIONALES DEL PAIN NO PUEDEN FIGURAR EN EL SISTEMA COMO PROFESIONALES DE REFERENCIA DE UN EXPEDIENTE Y/O INTERVENCIÓN.
- LA SITUACIÓN DE CRISIS SANITARIA HA DADO LUGAR A LA:
  - IMPOSIBILIDAD DE LLEVAR A CABO LA INFORMACIÓN Y DIFUSIÓN DEL PROGRAMA A LOS NUEVOS PROFESIONALES.
  - IMPOSIBILIDAD DE INICIAR UN TRABAJO Y DINÁMICA GRUPAL (PROGRAMADA DURANTE EL MES DE MARZO).
  - DIFICULTAD EN LA IMPLANTACIÓN DE LA HERRAMIENTA DEL ACUERDO DE ACOMPAÑAMIENTO Y DEL USO DE LA H1.
  - DIFICULTAD PARA DAR DE BAJA CASOS CON ESCASAS POSIBILIDADES DE CAMBIO QUE SE CRONIFICAN EN EL PROGRAMA, NO SIENDO EL PAIN EL RECURSO ADECUADO.
  - LIMITACIÓN PARA LLEVAR A CABO ACTUACIONES DE PROMOCIÓN Y ACOMPAÑAMIENTOS.
- LA DERIVACIÓN DE LOS CENTROS AL PROGRAMA SE HACE EN BASE A UN CRITERIO SUBJETIVO DEL PROFESIONAL, SIN TENER EN CUENTA LOS INDICADORES DE EXCLUSIÓN, AL IGUAL QUE OCURRE EN EL ACCESO AL PROGRAMA.
- EL PERFIL DEL USUARIO VARÍA CONSIDERABLEMENTE DEPENDIENDO DE LA ZONA DEL MUNICIPIO DE LA QUE PROCEDA, DÁNDOSE GRANDES DIFERENCIAS ENTRE EL CENTRO DE MURCIA Y PEDANÍAS.
- FALTA DE ESPACIO FÍSICO Y DE LAS CONDICIONES ADECUADAS PARA EL DESEMPEÑO DEL TRABAJO: VENTILACIÓN, DISTANCIA,
- DESPACHOS DE ATENCIÓN, GARANTÍAS DE CONFIDENCIALIDAD Y DE PROTECCIÓN DE DATOS, ESPACIO PARA LOS/AS ALUMNOS/AS EN PRÁCTICAS Y PARA LOS PROPIOS PROFESIONALES ETC.
- LAS AYUDAS PARA PROGRAMAS DE INSERCIÓN (API) DESTINADAS A LA CONTRATACIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL SON TOTALMENTE INSUFICIENTES Y EL PERFIL DEL PUESTO DE TRABAJO CADA VEZ ES MÁS ELEVADO.
- LA OFERTA FORMATIVA DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN, EN MUCHAS OCASIONES NO ESTÁ VINCULADA A UNAS POSIBILIDADES REALES DE CONTRATACIÓN.

### FORTALEZAS

- LA DISPONIBILIDAD DE UNA RESPONSABLE EN LA JEFATURA DE SECCIÓN DE INTERVENCIÓN ESPECIALIZADA AL QUE PERTENECE EL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO, FACILITA LA COORDINACIÓN Y VISIBILIDAD DEL PROGRAMA CON OTROS RECURSOS.
- RECONOCIMIENTO DE LA FIGURA DEL PROFESIONAL DE REFERENCIA EN LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN SOCIAL CON PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL, ESPECIALMENTE EN ESTOS MOMENTOS EN LOS QUE SE HA LIMITADO LA PRESENCIALIDAD EN MUCHOS SERVICIOS.
- CAPACIDAD DEL EQUIPO PARA APOYAR EN LA ATENCIÓN A LA DEMANDA A LOS CENTROS MUNICIPALES DE SERVICIOS SOCIALES (CMSS) DURANTE LA DECLARACIÓN DEL ESTADO DE ALARMA Y A SU VEZ, COMPAGINARLO CON LA INTERVENCIÓN PROPIA DEL PROGRAMA.
- CAPACIDAD Y FLEXIBILIDAD PARA LA ADAPTACIÓN DEL PROGRAMA AL CAMBIO SOCIAL Y A LAS NUEVAS NECESIDADES QUE SURGEN.
- SEGUIMIENTO Y SUPERVISIÓN DE LA CARM.
- EQUIPO ESTABLE Y CONSOLIDADO CON UNA LARGA TRAYECTORIA PROFESIONAL.
- CERCAÑÍA Y DISPONIBILIDAD EN EL ACCESO Y ATENCIÓN A LAS DEMANDAS DE LOS USUARIOS.
- PARTICIPACIÓN EN EL GRUPO MOTOR DE LA COMISIÓN REGIONAL.
- AMPLIA COBERTURA Y FACILIDAD EN EL ACCESO AL PROGRAMA (EL TIEMPO DE ESPERA ES MÍNIMO).
- MEJORA DEL TRABAJO EN RED CON OTROS SISTEMAS DE PROTECCIÓN SOCIAL MEDIANTE EL ESTABLECIMIENTO DE PROTOCOLOS DE COORDINACIÓN SOCIO SANITARIA CON TMG-D Y PARA LA MEJORA DE LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL.
- COORDINACIÓN CON ENTIDADES DEL TERCER SECTOR.

### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- RETOMAR EL TRABAJO GRUPAL CON LAS MEDIDAS DE SEGURIDAD NECESARIAS.
- REDUCIR LA CRECIENTE BRECHA DIGITAL DE LOS COLECTIVOS MÁS DESFAVORECIDOS.
- AGILIZAR LA TRAMITACIÓN DE LOS RECURSOS MUNICIPALES DE CARÁCTER ECONÓMICO Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PARA LA ATENCIÓN A ESTE COLECTIVO.
- MANTENER CONTACTOS ANUALES CON LOS CMSS PARA FACILITAR INFORMACIÓN SOBRE LA EVOLUCIÓN DEL PROGRAMA EN LA DEMARCAÇÃO TERRITORIAL DEL CENTRO Y ESTABLECER UNA MAYOR COORDINACIÓN ENTRE LOS PROFESIONALES DEL PAIN Y UTS.
- ESTABLECER CRITERIOS DE ACTUACIÓN Y MEJORAR LA COORDINACIÓN INTERNA CON OTROS SERVICIOS Y PROGRAMAS ESPECIALIZADOS (EQUIPO DE ATENCIÓN A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, TRANSEÚNTES, RECURSOS DE LOJAMIENTOS ALTERNATIVOS, SEMAS, ETC)
- INFORMAR DEL PROGRAMA A LOS PROFESIONALES DE NUEVA INCORPORACIÓN.
- DAR DE ALTA EN EL MÓDULO PAIN DEL SIUSS A LAS PERSONAS USUARIAS DEL PROGRAMA
- PARTICIPAR EN TODAS AQUELLAS COMISIONES, MESAS LOCALES Y REUNIONES QUE TENGAN RELACIÓN CON LA EXCLUSIÓN SOCIAL.
- RECONOCER COMO COLECTIVO DE ATENCIÓN PREFERENTE A LOS USUARIOS PAIN POR PARTE DE OTROS SERVICIOS MUNICIPALES A LOS QUE PUEDAN TENER ACCESO (VIVIENDA, EMPLEO, PRESTACIONES ECONÓMICAS, ETC)
- ESTABLECER MEDIDAS LABORALES QUE BENEFICIEN A LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL PARTICIPANTES DEL PROGRAMA, COMO ES LA PROMOCIÓN DEL EMPLEO A TRAVÉS DE CLÁUSULAS SOCIALES EN LAS EMPRESAS O ENTIDADES QUE CONTRATEN SUS SERVICIOS CON EL AYUNTAMIENTO, ETC.
- CONCIENTIAR Y SENSIBILIZAR A LA POBLACIÓN SOBRE LAS PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN EN UNA SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL.

### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- ESTABLECER MEDIDAS ESPECÍFICAS QUE FACILITEN EL ACCESO A LA VIVIENDA A LAS PERSONAS CON MAYORES DESVENTAJAS SOCIALES, OFRECIENDO DIFERENTES ALTERNATIVAS A LA EXCLUSIÓN RESIDENCIAL, UN SERVICIO DE MEDIACIÓN ENTRE PROPIETARIOS E INQUILINOS, BOLSA DE VIVIENDAS, ETC.
- ESTABLECER UNA MAYOR COORDINACIÓN CON EL EQUIPO DE VALORACIÓN Y ORIENTACIÓN (EVO) DEL IMAS O PROPONER SUPARTICIPACIÓN EN EL PROTOCOLO DE COORDINACIÓN SOCIO SANITARIA, PARA LA VALORACIÓN DE LA DISCAPACIDAD DEL COLECTIVO DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL QUE GARANTICE SU ACCESO AL SISTEMA DE PROTECCIÓN DE LA DISCAPACIDAD. (EN ALGUNOS CASOS NO REÚNEN LOS REQUISITOS PARA PERCIBIR UNA PNC O HAN PERDIDO EL DERECHO SEGÚN CRITERIO DEL EVO, HAY QUE TENER EN CUENTA QUE LA MAYORÍA DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN PADECEN ALGÚN TIPO DE DISCAPACIDAD - SOBRE TODO ENFERMEDAD MENTAL Y ADICCIONES-, PUDIÉNDOSE CONSIDERAR UN FACTOR EXCLUYENTE).
- INCREMENTAR LOS RECURSOS DE ATENCIÓN TERAPÉUTICA EN EL SISTEMA SANITARIO ADAPTADO A LOS GRUPOS MÁS DESFAVORECIDOS.
- BUSCAR FORMAS Y CONDICIONES REALES PARA LA PARTICIPACIÓN DE ESTE COLECTIVO EN ÓRGANOS PARTICIPATIVOS.
- AMPLIAR LA OFERTA PARA EL ACCESO AL EMPLEO PROTEGIDO Y PARA LA FORMACIÓN CON POSIBILIDADES REALES DE CONTRATACIÓN.
- FORMACIÓN ESPECÍFICA SOBRE EL SUICIDIO Y PROCESOS DE DUELO.



## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• LA PROPIA COMPLEJIDAD DE LA RED COMPUESTA POR DISTINTAS ADMINISTRACIONES, SISTEMAS Y TERCER SECTOR.</li> <li>• LOS CAMBIOS DE PROFESIONALES EN LOS EQUIPOS DIFICULTAN LA CONSOLIDACIÓN DE LA RED Y ENTORPECEN LA DINÁMICA DE TRABAJO.</li> <li>• LA EXISTENCIA DE OTROS ASPECTOS SOCIALES FUNDAMENTALES QUE INFLUYEN SOBRE LA SALUD DE LAS PERSONAS CON TMG, COMO LA VIVIENDA O LA GARANTÍA DE UNOS INGRESOS MÍNIMOS.</li> <li>• EL ESCASO DESARROLLO SOCIO-COMUNITARIO Y RED DE APOYO SOCIAL Y VECINAL, QUE SIRVA DE SOSTÉN ANTE SITUACIONES DE CRISIS A LAS PERSONAS CON TMG.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• LA ATENCIÓN INTEGRAL DE LOS USUARIOS CON OBJETIVOS DE REHABILITACIÓN E INCLUSIÓN SOCIAL.</li> <li>• EL PROTOCOLO FACILITA LA ADAPTACIÓN Y CONSENSO DE UN ITINERARIO PERSONAL CON CADA USUARIO.</li> <li>• UNA MAYOR CONCIENCIA DE LA NECESIDAD DE INTERVENCIÓN CONJUNTA Y COORDINADA Y UNA MAYOR COMUNICACIÓN ENTRE SISTEMAS, MEJORA EL ABORDAJE DEL CASO, PROPICIANDO RESPUESTAS COHERENTES Y UNIFICADAS AL USUARIO.</li> <li>• LA MAYOR AGILIDAD EN LAS DERIVACIONES, SOLUCIONANDO DIFICULTADES Y AGILIZANDO PROCEDIMIENTOS PARA LA CONSECUCCIÓN DE UN OBJETIVO COMÚN COMPARTIDO CON EL EQUIPO.</li> <li>• LA RESPONSABILIDAD DEL CASO ES COMPARTIDA POR TODOS LOS MIEMBROS DEL EQUIPO, LIBERANDO AL PROFESIONAL DE LA PRESIÓN Y CARGA EMOCIONAL SENTIDA CUANDO LA INTERVENCIÓN SE LLEVA A CABO DE FORMA UNILATERAL.</li> <li>• POSIBILIDAD DE APRENDIZAJE Y DE RETROALIMENTACIÓN EN LA PRÁCTICA, YA QUE LA VALORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS CASOS SE LLEVA A CABO POR TODOS LOS PROFESIONALES.</li> <li>• LA EXISTENCIA DE REFERENTES PROFESIONALES CLAROS Y ESPACIOS DE COORDINACIÓN.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• FOMENTAR Y OPTIMIZAR LAS REDES Y SISTEMAS DE APOYO NATURAL EN EL MEDIO COMUNITARIO.</li> <li>• FAVORECER Y PROMOVER LA PERMANENCIA DE LAS PERSONAS CON TMG EN SU COMUNIDAD, EN SU ENTORNO HABITUAL .</li> <li>• FAVORECER ITINERARIOS PERSONALES DE RECUPERACIÓN BASADOS, SIEMPRE QUE SEA POSIBLE, EN DECISIONES COMPARTIDAS.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ADAPTAR EL PROCEDIMIENTO HABITUAL DE LA LEY DE PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL Y ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIÓN DE DEPENDENCIA, A LAS NECESIDADES DE LAS PERSONAS CON TMG.</li> <li>• FORMALIZAR PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS, PARA LA ATENCIÓN DE GRUPOS CON ESPECIALES DIFICULTADES O NECESIDADES CONCRETAS (PERSONAS SIN HOGAR).</li> </ul>

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ESCASO USO DE LA HERRAMIENTA PARA LA VALORACIÓN DE LA EMPLEABILIDAD Y PARA LA VALORACIÓN DE LA SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL.</li> <li>• LA PONDERACIÓN DE LOS DISTINTOS ÍTEMES PARA LA VALORACIÓN DEL NIVEL DE EMPLEABILIDAD, NO SE AJUSTA AL IMPACTO SOBRE EL NIVEL DE EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS QUE SE ENCUENTRAN EN UNA SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL.</li> <li>• DESCONOCIMIENTO DEL PROTOCOLO DE LOS PROFESIONALES DE NUEVO ACCESO A LOS SSAP, QUE EN LA MAYORÍA DE LOS CASOS SE LIMITA SIMPLEMENTE A CONOCER LAS FICHAS DE DERIVACIÓN.</li> <li>• LA PUESTA EN MARCHA DE ITINERARIOS COMPARTIDOS O TRABAJO COLABORATIVO.</li> <li>• ESCASA COORDINACIÓN Y DERIVACIÓN DEL SEF A LOS SSAP.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• LA INCORPORACIÓN DE OPCIONES PARA LA CADUCIDAD EN LA ACREDITACIÓN DE LA SITUACIÓN SOCIAL.</li> <li>• LA MEJORA EN LA COORDINACIÓN CON LAS ENTIDADES Y EN LA GESTIÓN DE LOS RECURSOS FORMATIVOS.</li> <li>• LA ORIENTACIÓN Y DERIVACIÓN MÁS IDÓNEA POR PARTE DE LOS SSAP A LOS RECURSOS DE EMPLEO Y FORMACIÓN DE LOS USUARIOS QUE SE ENCUENTRAN EN UNA SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL.</li> <li>• EL IMPACTO POSITIVO EN ALGUNOS USUARIOS EN LA MEJORA DE SU EMPLEABILIDAD.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CONCIENCIAR SOBRE LA IMPORTANCIA DE LA ACREDITACIÓN DE LA SITUACIÓN SOCIAL COMO UN DOCUMENTO ADMINISTRATIVO QUE DA DERECHO A UNA SERIE DE BENEFICIOS, NO SÓLO COMO LA DERIVACIÓN A UN RECURSO ESPECÍFICO Y POR TANTO DE LA IMPORTANCIA DE VALORAR BAJO LOS MISMOS CRITERIOS.</li> <li>• MAYOR VISIBILIDAD DEL COLECTIVO EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL EN EL SEF.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DESARROLLAR ACTUACIONES FORMATIVAS PARA EL EMPLEO MÁS ADAPTADAS A LOS COLECTIVOS QUE SE ENCUENTRAN EN UNA SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL GRAVE, DE BAJA EXIGENCIA Y MAYOR FLEXIBILIDAD EN CUANTO A ASISTENCIA, PUNTUALIDAD, ETC.</li> <li>• RESERVA DE PLAZAS Y ACCESO PREFERENTE DE ESTOS COLECTIVOS A LOS RECURSOS DE EMPLEO Y FORMACIÓN.</li> <li>• MAYOR OFERTA DE EMPLEO PROTEGIDO O ADAPTADO.</li> </ul>



## NOROESTE, MANCOMUNIDAD

### Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

#### DIFICULTADES

- ESTA MANCOMUNIDAD TIENE HISTÓRICAMENTE GRAVES DIFICULTADES DE FINANCIACIÓN. DE LOS CUATRO MUNICIPIOS QUE LA FORMAN HAY DOS, QUE TIENEN DEUDAS MUY IMPORTANTES CON ELLA EN CUANTO A SUS APORTACIONES, POR TANTO, CUALQUIER PROPUESTA DE AUMENTO DE PRESUPUESTO PARA AMPLIACIÓN DE RECURSOS Y PERSONAL ES RECIBIDA CON MUCHAS RETICENCIAS; POR UNOS PORQUE SU DEUDA ES YA MUY ALTA Y NO QUIEREN AUMENTARLA, POR OTROS PORQUE VALORAN QUE SI TODOS LOS MUNICIPIOS SE PUSIERAN AL DÍA NO SERÍA NECESARIO EL AUMENTO DE LAS APORTACIONES.
- LOS PRINCIPALES PROBLEMAS CON QUE NOS HEMOS ENCONTRADO EN EL AÑO 2020 SON:
  - LA CRISIS SOCIO-SANITARIA, GENERADA POR LA PANDEMIA, QUE NOS HA HECHO REINVENTARNOS, REESTRUCTURARNOS Y EN ALGUNAS FACETAS CAMBIAR NUESTRA FORMA DE ACTUAR E INTERVENIR.
  - LA SITUACIÓN DE CONSTREÑIMIENTO QUE SE HA SUFRIDO EN LA CONTRATACIÓN DE PROFESIONALES. LA LEY DE RACIONALIZACIÓN QUE NO PERMITE LA CONTRATACIÓN DE PROFESIONALES DE FORMA CONTINUADA MÁS DE 24 MESES.
  - UNA BOLSA DE TRABAJO PARA TRABAJADORAS SOCIALES OBSOLETA Y QUE NO SE HA PODIDO ACTUALIZAR O CAMBIAR TODAVÍA. Y QUE EN EL PRÓXIMO AÑO, PENSAMOS RENOVAR.
  - CONTRATACIONES MUY TEMPORALES

#### FORTALEZAS

- LA GESTIÓN DESDE LA MANCOMUNIDAD, PERMITE HOMOGENEIZAR LAS ACTUACIONES EN TODA LA COMARCA, DE FORMA QUE TODOS LOS CIUDADANOS PUEDAN ACCEDER A LOS MISMOS RECURSOS DE LA MISMA FORMA.
- DESDE EL PUNTO DE VISTA DE LOS TRABAJADORES, EL SOPORTE QUE DA LA ESTRUCTURA Y LA COORDINACIÓN, ASPECTO FUNDAMENTAL EN EL TRABAJO DE ESTE CENTRO, LES PERMITE SENTIRSE RESPALDADOS Y SEGUROS EN SU TRABAJO Y, EN CIERTA MEDIDA, NO ESTAR AL ALBUR DE LA IMPOSICIÓN SUBJETIVA DEL CONCEJAL/LA DEL MOMENTO.
- LAS ESTABILIDAD Y CONTINUIDAD DE LOS CONVENIOS PRESTACIONES BÁSICAS PERMITEN, AL MENOS CONTAR CON UNA ESTRUCTURA DE PERSONAL MÍNIMA PERO ESTABLE QUE DA CONTINUIDAD A LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA.
- LA ÚNICA FORMA DE SALIR DE LA SITUACIÓN DE ESTANCAMIENTO ANTES MENCIONADA ESTÁN SIENDO LAS SUBVENCIONES QUE, AUN CUANDO OBLIGAN A LOS AYUNTAMIENTOS A APORTAR MAS FINANCIACIÓN SON PERCIBIDAS COMO BENEFICIOS A LOS QUE NO SE DEBE RENUNCIAR Y, POR TANTO NOS PERMITEN CRECER, PERO SIEMPRE CON EL TEMOR DE QUE, COMO YA PASÓ EN EL 2009, CUANDO SE ACABEN LAS SUBVENCIONES TENGAMOS QUE VOLVER A RECORTES QUE NO ESTÁN ACORDES CON NUESTRAS NECESIDADES SINO CON LA FALTA DE FINANCIACIÓN.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- LA MEJORA DESDE EL ÁMBITO DE LA MANCOMUNIDAD PASA POR LA PUESTA AL DÍA DE LAS APORTACIONES DE TODOS LOS MUNICIPIOS A LA MANCOMUNIDAD, Y LA ACEPTACIÓN REAL DE QUE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA SON Y DEBEN SER GESTIONADOS, EN SU TOTALIDAD, POR LA MANCOMUNIDAD A LA QUE PERTENECEN.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- SI NI SIQUERA DESDE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA SE RECONOCE EL PAPEL DE LAS MANCOMUNIDADES, Y DEPENDIENDO DEL POLÍTICO HA HABIDO MUCHAS, MUCHÍSIMAS VECES QUE SE NOS HA NINGUNEADO, CONVOCANDO A CONCEJALES Y ALCALDES Y NO AL PRESIDENTE DE LA MANCOMUNIDAD, ES IMPOSIBLE QUE A NIVEL MUNICIPAL SE INTERIORICE ALGO QUE NO SE HACE DESDE LA CA.
- LA CA DEBE VOLVER A SUFRAGAR LA FINANCIACIÓN DE LOS PROGRAMAS DE FAMILIA, QUE SIEMPRE HAN FORMADO PARTE DE LA ESTRUCTURAL ESENCIAL DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA, Y HAN FUNCIONADO DE FORMA EXTRAORDINARIA, ASPECTO QUE SE VE REFLEJADO, EN QUE HASTA LAS PROPIAS FAMILIAS CON LAS QUE SE HA INTERVENIDO, CUANDO EL PROGRAMA HA DESAPARECIDO, SIGUEN DEMANDANDO LAS FIGURAS DE ESOS PROFESIONALES

### Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

#### DIFICULTADES

- TENEMOS UN PROGRAMA SIIUSS MUY ANTIGUO Y QUE NOS GENERA MUCHAS DIFICULTADES, A SABER. EN LA MANCOMUNIDAD ESTAMOS EN RED Y HEMOS DE UTILIZAR UN PROGRAMA LLAMADO CITRIX PARA PODER ACCEDER AL SIIUSS.
- EL CITRIX ES UNA VERSIÓN MUY ANTIGUA CON MUCHAS DIFICULTADES EN LA GESTIÓN, PERO NO PODEMOS ACTUALIZARLO PORQUE EL SIIUSS TAMBIÉN ES UNA VERSIÓN MUY ANTIGUA.
- EN ESTOS MOMENTOS ESTAMOS TENIENDO MUCHOS PROBLEMAS CON LA RED POR LO ANTES EXPUESTO.

#### FORTALEZAS

- EL SIIUSS ES UN SISTEMA DE INFORMACIÓN MUY ÚTIL ESTÁ INTERIORIZADO Y ACEPTADO POR LAS TS DE UTS

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- NECESITAMOS CON URGENCIA QUE SE MEJOREN LAS LINEAS DE INTERNET DE LAS DIFERENTES UTS Y QUE SE NOS PERMITA EL ACCESO A ORDENADORES E INTERNET EN LAS DIFERENTES SUBSEDES EN LAS QUE SE DESARROLLAN LAS PERMANENCIAS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- POR LO QUE TENIENDO CONOCIMIENTO DE QUE SE HA IMPLANTADO, EL SISTEMA SIIUSS EN SU VERSIÓN WEB, PEDIMOS QUE SE ACTÚE CON TODOS LOS CENTROS DE LA MISMA FORMA, Y SE HAGAN LAS INSTALACIONES EN LOS CENTROS QUE AUN FALTAN.

### Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

#### DIFICULTADES

- LA COMPLICACIÓN DE LA GESTIÓN DE UNA AYUDA A DOMICILIO COMARCAL EN LA QUE LA FORMA DE CONTRATACIÓN DE LAS AUXILIARES ES DIFERENTE EN CADA MUNICIPIO ( EMPRESA, A TRAVÉS DEL SEF, BOLSA DE TRABAJO ETC..).

#### FORTALEZAS

- LA AYUDA A DOMICILIO MUNICIPAL SIGUE SIENDO UNA PRESTACIÓN MUY DEMANDADA, EN ESPECIAL PORQUE EL COPAGO NO ES TAN ALTO NI EXIGE UN NÚMERO DE HORAS COMO LA VINCULADA DE DEPENDENCIA.
- MIENTRAS NO HAYA AYUDA A DOMICILIO DE DEPENDENCIA EN LA COMARCA, ESTA PRESTACIÓN CUBRE UNA NECESIDAD QUE SE MANTIENE DE FORMA REGULAR DESDE HACE AÑOS. ADEMÁS DE SER, UNO DE LOS SERVICIOS, QUE SE PRESTAN, MAS CONOCIDOS POR LA CIUDADANÍA, Y QUE MEJOR ACOGIDA TIENE POR SUS USUARIOS.
- LOS USUARIOS SIEMPRE SE MUESTRAN MUY CONTENTOS Y SATISFECHOS POR EL SERVICIO RECIBIDO, Y EN ESTE AÑO, SOLAMENTE DURANTE PEQUEÑOS ESPACIOS DE TIEMPO LAS PERSONAS HAN SUSPENDIDO EL SERVICIO DEBIDO A LA PANDEMIA, PUESTO QUE MUCHOS VIERON EN ESTE SERVICIO SU FORMA DE CUIDADO Y RELACIÓN CON EL MUNDO EXTERIOR DURANTE EL CONFINAMIENTO Y POSTERIORES ESTADOS DE LA SITUACIÓN. SI BIEN ES CIERTO, QUE EL NUMERO DE SOLICITUDES NUEVAS HA BAJADO, DEBIDO SOBRETODAS AL MIEDO A CONTAGIARSE.



#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- DEBERÍA HOMOGENEIZARSE EL SISTEMA DE CONTRATACIÓN DE LAS AUXILIARES

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- DEBERÍAN, MEJORARSE LAS CONDICIONES DE ACCESO AL SERVICIO DE AYUDA DOMICILIO DE LA DEPENDENCIA, PARA QUE DE ESTA FORMA A LOS AYUNTAMIENTOS Y MANCOMUNIDADES, LES RESULTASE MAS BENEFICIOSA LA FIRMA DEL CONVENIO CON EL IMAS, PARA LA PRESTACIÓN DE ESTE SERVICIO. DE LA MISMA FORMA, DEBERÍAN TAMBIÉN MEJORARSE LAS CONDICIONES DE ACCESO A LOS USUARIOS, EN LA ACTUALIDAD CON LA PRESTACIÓN ECONÓMICA VINCULADA, LES SUPONE UN GRAN ESFUERZO A LOS USUARIOS, SOBRETODOS EL TENER QUE ADELANTAR EL PAGO DEL SERVICIO, ADEMAS DE LO COSTOSO QUE RESULTA EL COPAGO DEL MISMO

### Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

#### DIFICULTADES

- LAS DIFICULTADES PARA EL BUEN FUNCIONAMIENTO DEL PAIN EN ESTA ZONA ESTÁN RELACIONADAS CON LAS ESTRUCTURAS FÍSICAS EN LA MANCOMUNIDAD, YA QUE NO DISPONEMOS DE DESPACHOS EN TODOS LOS MUNICIPIOS Y SE HA DE COMPARTIR CON LA UTS,
- LA PANDEMIA HA IMPEDIDO QUE LAS INTERVENCIONES SE HAGAN EN LOS DOMICILIOS DE LOS USUARIOS, SI BIEN SE MANTENIDO EL SEGUIMIENTO DE LOS MISMOS DE FORMA TELEFÓNICA, CON ENTREVISTAS EN DESPACHO ETC

#### FORTALEZAS

- EL MODELO DE INTERVENCIÓN DEL PAIN RESULTA MUY ADECUADO PARA ATENDER A PERSONAS CON GRAVES PROBLEMAS DE INCLUSIÓN A UN NIVEL MÁS PERSONALIZADO.
- LA SUPERVISIÓN DEL PROGRAMA POR PARTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DA UN APOYO A LOS PROFESIONALES QUE LLEVAN A CABO LA INTERVENCIÓN, DE ESTA MANERA NO SE SIENTEN SOLOS, SE COMPARTEN PROBLEMAS Y LA CARGA EMOCIONAL DE LA INTERVENCIÓN SE HACE MÁS LLEVADER

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- DISPONER DE ESPACIOS PROPIOS PARA PODER ATENDER A LAS PERSONAS QUE SE TIENEN EN INTERVENCIÓN EN PROGRAMA. EN EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES DE CARAVACA, SI QUE DISPONEMOS DE DESPACHO EQUIPADO DE ORDENADOR Y ACCESO A INTERNET, PERO EN EL RESTO DE MUNICIPIOS NO.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

#### DIFICULTADES

- LA FALTA DE IMPLICACIÓN POR PARTE DE ALGUNOS RESPONSABLES Y DIRECTIVOS DE CENTROS. SE HA ESTADO FUNCIONANDO SIN EL RECONOCIMIENTO FORMAL DEL EQUIPO BASE POR PARTE DE ESTOS, Y GRACIAS A LA VOLUNTARIEDAD DE LOS PROFESIONALES QUE LO FORMAN Y A LA FORMACIÓN QUE SE RECIBIÓ A TAL EFECTO.
- DURANTE 2020 NO SE HA PODIDO MANTENER LAS REUNIONES DEL EQUIPO BASE, DADA LA SITUACION, LO QUE HA IMPEDIDO LA DERIVACIÓN Y ESTUDIO DE NUEVOS CASOS.

#### FORTALEZAS

- EL TRABAJO EN EQUIPO MULTIPROFESIONAL ESTÁ DANDO MUY BUENOS RESULTADOS EN EL TRATAMIENTO DE PERSONAS CON TMG-D PUES SE ABORDA DE UNA MANERA CONJUNTA TODA LA PROBLEMÁTICA DEL PACIENTE. DAR UN MISMO MENSAJE Y ORIENTACIONES EN LA MISMA LÍNEA DE INTERVENCIÓN POR PARTE DE TODOS LOS SISTEMAS Y EN EL MISMO TIEMPO MULTIPLICA LA RESPUESTA Y MEJORA DEL PACIENTE.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

#### DIFICULTADES

- DURANTE EL 2020 SE INICIO POR UN GRUPO DE REPRESENTANTE DE LOS S.A.T.P, SEF, IMAS, Y CONSEJERIA, EL PROCESO DE MEJORA Y HOMOGENEIZACIÓN DEL PROTOCOLO DE COORDINACIÓN PARA MEJORAR LA INSERCIÓN SOCIO LABORAR DE PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL, PROCESO QUE SE VIO INTERRUMPIDO POR LA PANDEMIA.

#### FORTALEZAS

- CON LA HOMOGENEIZACIÓN, SE INTERVENDRÁ DE IGUAL FORMA EN TODA LA REGIÓN, Y MEJORARAN LOS CAUCES DE COORDINACIÓN Y ACTUACIÓN ENTRE TODAS LAS ENTIDADES, LO QUE REPERCUTIRÁ DE FORMA FAVORABLE EN LOS USUARIOS QUE SON LOS VERDADEROS SUFRIDORES DE LA MALA GESTIÓN O COORDINACIÓN.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA



## PUERTO LUMBRERAS

### Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

#### DIFICULTADES

- LA TESTIMONIAL FINANCIACIÓN PARA LA ATENCIÓN PRIMARIA, SIGUE SIN ATRAER A LA ADMINISTRACIÓN LOCAL PARA MEJORAR LAS CONDICIONES DE ALGUNOS TRABAJADORES, (PROBLEMAS DE RECONOCIMIENTOS DE COMPLEMENTOS, ANTIGÜEDADES, FIN DE PLAZO DE TRESAÑOS DE CONTRATO) ESTO CONLLEVA A SUSTITUCIONES, CAMBIO DE TÉCNICOS, ETC. POR OTRO LADO LA IMPOSIBILIDAD DE PODER MEJORAR LA JORNADA DE PROFESIONAL DE REFUERZO, NO PODER INCORPORAR OTROS PERFILES DE PROFESIONALES A LA ESTRUCTURA DEL CENTRO, TENIENDO POR TANTO QUE AJUSTARLOS A OTRAS FINANCIACIONES, QUE LLEGAN MAL ( EJECUCIONES DE PROYECTOS IMPOSIBLES) Y TARDE , IMPOSIBILIDAD DE PODER PROGRAMAR PROYECTOS DIGNAMENTE CON PLAZOS RAZONABLES, MÁXIME CUANDO ESTAMOS HABLANDO DE DESTINATARIOS ESPECIALMENTE VULNERABLES.
- DIFICULTAD EN LA ORGANIZACIÓN DE TRABAJO, AL NO CONTAR CON PERSONAL ESTABLE Y CON JORNADAS INSUFICIENTES
- EQUIPAMIENTO INFORMÁTICO OBSOLETO
- NECESIDAD DE ACONDICIONAR LA INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO, ADAPTARLA AL FUNCIONAMIENTO Y PROFESIONALES QUE TRABAJAN PARA PODER DAR UN MÍNIMO DE ESPACIO DE CALIDAD AL USUARIO
- TODAS ESTAS SITUACIONES DESCRITAS, EN 2020, SE HAN DESORBITADO DEBIDO A LA SITUACIÓN COVID
- RESPECTO A LA VISIBILIDAD DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA, QUIZÁS EN MUNICIPIOS CON MENOS HABITANTES, SE HA PODIDO RECONOCER EL TRABAJO REALIZADO DURANTE ESTE AÑO 2020, PERO LA SENSACIÓN COMO TÉCNICOS DE SERVICIOS SOCIALES, ES QUE APENAS EXISTIMOS

#### FORTALEZAS

- LA REORGANIZACIÓN TERRITORIAL DE ATENCIÓN, POR LA EXISTENCIA DE LOS PROFESIONALES DE REFUERZO, MEJORA LOS TIEMPOS DE ATENCIÓN A LAS PERSONAS, DISPONER DE UN POCO MÁS DE ESPACIO PARA LA COORDINACIÓN TÉCNICA DE LOS PROFESIONALES, PODER ACCEDER A MÁS FORMACIÓN, EN DEFINITIVA REALIZAR UN TRABAJO DE MEJOR CALIDAD.
- AVANCE EN LA COORDINACIÓN, MEJORA EN FUNCIONAMIENTO DE EQUIPO EL QUE RESISTE, GANA.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- ESTABILIZACIÓN DE LOS PROFESIONALES

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- ES IMPRESCINDIBLE CONTAR CON UNA SOLA FINANCIACIÓN, PARA PODER ORGANIZAR, NO SOLAMENTE A NIVEL ECONÓMICO, TAMBIÉN A NIVEL TÉCNICO EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO Y NO ESTAR PERMANENTEMENTE CON AJUSTES, PLAZOS, ETC EL AYUNTAMIENTO, NO PUEDE HACER UNA PLANIFICACIÓN ANUAL, SI NO CUENTA CON UNOS DATOS ECONÓMICOS DE FINANCIACIÓN EXTERNA ÚNICOS. LÍNEAS DE FINANCIACIÓN PARA ACONDICIONAMIENTO DEL CENTRO Y SUS EQUIPOS INFORMÁTICOS

### Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

#### DIFICULTADES

- A NIVEL DE PROFESIONALES, LA CUMPLIMENTACIÓN DEL PROGRAMA POR PARTE DE LO PROFESIONALES, DIVERSIDAD DE CRITERIOS EN LA CUMPLIMENTACIÓN Y EN LAS ACTUALIZACIONES DE DATOS.
- A NIVEL DE INFRAESTRUCTURA, TENEMOS UNOS ORDENADORES QUE PRECISAMOS MEJORAR, YA QUE SE PRODUCEN DESCONEXIONES QUE NO AYUDA.
- A NIVEL DE PROGRAMA, SOLEMOS TENER PROBLEMAS EN SU FUNCIONAMIENTO (BASE DE DATOS), PRECISANDO DE AYUDA EXTERNA, INFORMÁTICO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA PARA SOLUCIONARLO.

#### FORTALEZAS

- TODAS LA PROFESIONALES, TIENEN CONSCIENCIA DE QUE ES NUESTRA HERRAMIENTA PARA EL REGISTRO DE DATOS DE NUESTRO SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES, TANTO POR LA GESTIÓN, COMO PARA LA EXPLOTACIÓN.
- DISPOSICIÓN A MEJORAR EL MANEJO DEL SIUSS, TANTO EN CUMPLIMENTACIÓN, CRITERIOS, COMO ACTUALIZACIONES.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- SE INTENTA, MEJORAR LAS CONEXIONES Y LOS PROBLEMAS DE RED

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- PRIMERO, APOYAR CON FINANCIACIÓN PARA MEJORAR LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS.
- SEGUNDO, INSTALAR LA VERSIÓN NUEVA, PARA MEJORAR LA GESTIÓN.

### Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

#### DIFICULTADES

- SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO BÁSICA: NINGUNA DIFICULTAD.
- SERVICIO TELEASISTENCIA MUNICIPAL: NINGUNA DIFICULTAS.

#### FORTALEZAS

- APUESTA POR LA CONTINUIDAD DE LA PRESTACIÓN DE AMBOS SERVICIOS (SAD Y TELEASISTENCIA), CON LA CONSIGNACIÓN PRESUPUESTARIA CORRESPONDIENTE CADA EJERCICIO ECONÓMICO POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO, LO QUE GENERA ESTABILIDAD.
- INEXISTENCIA DE LISTA DE ESPERA.
- SON SERVICIOS DE CALIDAD, TANTO SAD COMO TELEASISTENCIA - LA EMPRESA ADJUDICATARIA PRESTA UN SERVICIO TOTALMENTE NOTORIO Y EFICAZ, TANTO PARA EL USUARIO, COMO PARA SUS TRABAJADORAS.
- LAS EMPRESAS PRESTATARIAS DE LOS SERVICIOS DE SAD Y TELEASISTENCIA SON LAS MISMAS PARA LOS SERVICIO A NIVEL MUNICIPAL QUE PARA DEPENDENCIA, LO QUE REPERCUTE POSITIVAMENTE EN LOS USUARIOS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- MANTENER LA FINANCIACIÓN EN LOS PRESUPUESTOS PARA SEGUIR OFERTANDO ESTOS SERVICIOS PÚBLICOS A LA POBLACIÓN.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- VOLVER A INCLUIR EN LA FINANCIACIÓN DE LOS CENTROS CRÉDITOS PARA ESTOS SERVICIOS, LO QUE SUPONDRÍA UN ESTÍMULO A NIVEL LOCAL Y MEJORAR Y/O UNIFICAR CRITERIOS DE GESTIÓN Y COPAGO A NIVEL REGIONAL, A FIN DE EVITAR LA DISPARIDAD EXISTENTE, DEPENDIENDO DE DONDE SE RESIDA EN NUESTRA COMUNIDAD.



## Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>DURANTE EL AÑO 2020, LA DIFICULTADES HAN ESTADO SUPEDITADAS A LOS PROTOCOLOS COVID, DONDE HEMOS TENIDO QUE ADAPTARNOS A DIFERENTES FORMAS DE TRABAJO, DE ATENCIÓN, REUNIÓN, ETC.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>TRABAJO EN EQUIPO EN CUANTO A FACILIDAD PARA ACORDAR SITUACIONES COMPLICADAS, ANTE CASOS MULTIPROBLEMÁTICOS.</li> <li>CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN, FLEXIBILIDAD Y RESISTENCIA, TRADUCIENDOSE ESTO EN UNA MAYOR VERSATILIDAD Y CAPACIDAD DE REACCIÓN MANIFESTADA A LO LARGO DE LA SITUACIÓN SANITARIA.</li> <li>LA PANDEMIA HA DEMOSTRADO QUE SE PUEDE TRABAJAR DE OTRA MANERA Y QUE SE PUEDEN CONSEGUIR LOS MISMOS OBJETIVOS</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>SE PRECISA RENOVACIÓN DEL SOPORTE INFORMÁTICO EN EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES.</li> <li>ESTABILIZACIÓN LABORAL.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>IMPARTIR SEMINARIOS SOBRE LA METODOLOGÍA Y FUNCIONAMIENTO DEL PAIN AL RESTO DE PROFESIONALES QUE COMPONEN EL EQUIPO DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES</li> <li>MANTENIMIENTO DE LOS PROFESIONALES DE REFUERZO EN LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES</li> <li>APOYO ECONÓMICO PARA LA RENOVACIÓN COMPLETA DEL SOPORTE INFORMÁTICO EN EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES</li> </ul>

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>DESORGANIZACIÓN EN LA PUESTA EN MARCHA.</li> <li>POCA IMPLICACIÓN EFECTIVA DEL ÁMBITO SANITARIO MUCHA EXIGENCIA A LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES EN CUANTO A LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO PERO, DISPERSIDAD Y VISIÓN MUY POCO COLABORADORA DESDE EL PUNTO DE VISTA SANITARIO.</li> <li>LA ZONA 3 NO TERMINAMOS DE HABLAR EN EL MISMO LENGUAJE Y EN LA TIPOLOGÍA DE CASOS.</li> <li>MUCHOS PARONES A INSTANCIA DEL ÁMBITO SANITARIO.</li> <li>DESDE LA DECLARACIÓN DE ESTADO DE ALARMA, NO SE HA FUNCIONADO.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>ES UN BUEN PROTOCOLO.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>AUNQUE LOS TÉCNICOS DE SERVICIOS SOCIALES SIGUEN DESENCANTADOS POR LA ARBITRARIEDAD VIVIDA HASTA ESTOS MOMENTOS, NO OBSTANTE SIEMPRE ESTAMOS ABIERTAS AL TRABAJO EN RED.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>INVITAR AL SISTEMA SANITARIO EN UNA MAYOR IMPLICACIÓN DE SUS PROFESIONALES EN GENERAL, SE TIENE LA SENSACIÓN DE QUE ESTOS NO ESTÁN LO SUFICIENTEMENTE INFORMADOS Y FORMADOS, MOTIVADOS, IMPLICADOS, ETC...EN ESTE TIPO DE TRABAJO, PARECE MÁS UNA NECESIDAD DESDE EL ÁMBITO DE LOS SERVICIOS SOCIALES QUE DESDE SALUD</li> </ul>

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>NO SE ESTÁ TENIENDO ESPECIAL DIFICULTAD RESPECTO AL FUNCIONAMIENTO DEL PROTOCOLO, SOLAMENTE EN PEQUEÑOS AJUSTES RESPECTO A LA DERIVACIÓN Y ACREDITACIÓN, PERO SE VAN RESOLVIENDO CON REUNIONES DE COORDINACIÓN ENTRE SERVICIOS SOCIALES Y EL PROGRAMA DE MEJORA DE EMPLEABILIDAD PARA PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO QUE SE ESTÁ DESARROLLANDO EN PUERTO LUMBRERAS</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>DE APLICACIÓN POR PARTE DE TODAS LAS PROFESIONALES DEL CENTRO, TANTO UTS, COMO ACOMPAÑAMIENTO.</li> <li>MUY BUENA COORDINACIÓN CON LOS PROFESIONALES DEL PROGRAMA DE MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD.</li> <li>PERCEPCIÓN EN GENERAL DE QUE ES UN BUEN PROTOCOLO.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>REUNIONES TÉCNICAS EN EL CENTRO DE FORMA ORDINARIA PARA SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE CRITERIOS Y DIFICULTADES, A FIN DE CONSENSUAR LOS CRITERIOS DE APLICACIÓN POR TODOS LOS TÉCNICOS DEL CENTRO.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>MANTENER LA IMPLICACIÓN, PARA QUE SE TERMINE DE CONSOLIDAR.</li> <li>PROPUESTA DE FORMACIÓN REGULAR, VÍA TELEMÁTICA (HACE QUE LOS PROFESIONALES NOS SITUEMOS).</li> </ul>



## RÍO MULA, MANCOMUNIDAD

**Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.**

SIN VALORACIÓN

**Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).**

SIN VALORACIÓN

**Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.**

SIN VALORACIÓN

**Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)**

SIN VALORACIÓN

**Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).**

SIN VALORACIÓN

**Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.**

SIN VALORACIÓN

## SAN JAVIER

**Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.**

### DIFICULTADES

- UN AÑO 2020 MARCADO POR LA PANDEMIA OCASIONADA POR EL COVID19 Y TODO LO QUE SE HA IMPLICADO EN CUANTO A LA ATENCIÓN DE LAS NECESIDADES DE LA POBLACIÓN. POR UN SISTEMA RELATIVAMENTE DEBILITADO, Y TENIENDO QUE ASUMIR "COMPETENCIAS", "TAREAS" Y "FUNCIONES" NADA INHERENTES AL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES. ASÍ COMO DIFICULTADES RELATIVAS A CUESTIONES DE EQUIPAMIENTOS, INFRAESTRUCTURAS, ETC. POR LA ATENCIÓN EN MODALIDADES TELETRABAJO.

### FORTALEZAS

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- MEJORA EN EL EQUIPAMIENTO DIGITAL. AL IGUAL QUE MEJORAR EN LA PROVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- MEJORA EN EL EQUIPAMIENTO DIGITAL. AL IGUAL QUE MEJORA EN LA PROVISIÓN DE RECURSOS HUMANOS.
- MEJORA EN LA CONEXIÓN CON LAS ENTIDADES LOCALES, Y FACILITACIÓN EN LA CONEXIÓN ENTRE LAS PROPIAS ENTIDADES LOCALES.

**Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).**

SIN VALORACIÓN

**Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.**

SIN VALORACIÓN

**Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)**

SIN VALORACIÓN

**Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).**

### DIFICULTADES

- EXCESIVA DEPENDENCIA DE SISTEMA DE SALUD EN EL QUE EL PERSONAL VARÍA CON MUCHA FRECUENCIA, LO QUE DIFICULTA LA CONTINUIDAD.

### FORTALEZAS

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

**Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.**

SIN VALORACIÓN



## SAN PEDRO DEL PINATAR

### Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

#### DIFICULTADES

- EN CUANTO A LA FINANCIACIÓN, AL NO CONTAR CON SUBVENCIÓN ESPECÍFICA PARA EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO MUNICIPAL Y EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA MUNICIPAL, ESTÁ CUBIERTO CASI EN SU TOTALIDAD POR FINANCIACIÓN PROPIA DEL AYUNTAMIENTO, YA QUE LA SUBVENCIÓN PARA EL DESARROLLO DE ACTUACIONES EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA NO ES SUFICIENTE PARA CUBRIR LOS GASTOS DE PERSONAL, PRESTACIONES Y MANTENIMIENTO DEL CENTRO DE SSAP.
- EN CUANTO A LA ORGANIZACIÓN, SE CONSIDERA NECESARIO CONTAR CON MÁS APOYO ADMINISTRATIVO, DADO EL INCREMENTO DE VOLUMEN DE TRABAJO CON LA PUESTA EN MARCHA DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA.
- EN RELACIÓN A LOS PROFESIONALES, LA MAYOR DIFICULTAD ES EL TENER QUE DEPENDER DE SUBVENCIÓN PARA PODER SEGUIR CONTANDO CON ALGUNOS PROFESIONALES, ASÍ COMO LA LIMITACIÓN TEMPORAL DE LAS CONTRATACIONES QUE OBLIGAN A CAMBIAR DE PROFESIONALES CADA CIERTO TIEMPO. LO QUE CONLLEVA CONTINUAMENTE TENER QUE ESTAR INSTRUYENDO A PROFESIONALES NUEVOS.
- EN CUANTO AL TRABAJO EN EQUIPO, NO SE DETECTA NINGUNA DIFICULTAD AL ESTAR TODOS LOS PROFESIONALES UBICADOS EN EL MISMO EDIFICIO, YA QUE ÉSTO FACILITA EL PODER TRABAJAR EN EQUIPO.
- EXISTE UNA NECESIDAD DE ACTUALIZACIÓN DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS, Y MÁS TENIENDO EN CUENTA LA IMPLANTACIÓN TOTAL DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y LAS NUEVAS FORMAS DE TRABAJO A RAÍZ DE LA PANDEMIA, SIENDO LA MAYORÍA DE LAS REUNIONES DE TRABAJO Y ACCIONES FORMATIVAS DE MODALIDAD ONLINE. LOS EQUIPOS SON MUY ANTIGUOS, LA GRAN MAYORÍA, Y GENERAN DIFERENTES PROBLEMAS ADEMÁS DE FUNCIONAMIENTO LENTO, ADEMÁS DE NO CONTAR MUCHOS DE ELLOS CON IMAGEN Y SONIDO.

#### FORTALEZAS

- EL MANTENIMIENTO DE LA SUBVENCIÓN PARA EL DESARROLLO DE ACTUACIONES EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA PARA REFUERZO DE PROFESIONALES, SUPONE UNA DE LAS FORTALEZAS PRINCIPALES EN CUANTO A FINANCIACIÓN, ACOMPAÑADO DEL INCREMENTO EN LA SUBVENCIÓN PARA EL PROYECTO DE APOYO A LA FAMILIA E INFANCIA, EL MANTENIMIENTO DE LA SUBVENCIÓN PARA POBREZA ENERGÉTICA Y EL INCREMENTO DE LA SUBVENCIÓN PARA EL PROGRAMA DE DESARROLLO GITANO.
- ESTE AÑO HA SIDO FUNDAMENTAL EN FONDO COVID PARA SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA, DEBIDO AL INCREMENTO EN LA DEMANDA DE AYUDAS.
- EL PODER CONTAR CON UNA AUXILIAR ADMINISTRATIVO A TRAVÉS DE LA MEDIDA DE REFUERZO TEMPORAL DE PROFESIONALES HA FACILITADO LA ORGANIZACIÓN DEL CENTRO, SOBRE TODO TRAS INSTAURAR LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, AUNQUE SIGUE SIENDO NECESARIO CONTAR CON MÁS APOYO ADMINISTRATIVO.
- EXISTE UNA EXCELENTE COORDINACIÓN ENTRE LOS PROFESIONALES DEL CENTRO DE SSAP, MANTENIENDO DE FORMA PERIÓDICA TANTO REUNIONES DE COORDINACIÓN DE EQUIPO, COMO COMISIONES TÉCNICAS DE LOS DISTINTOS PROGRAMAS DESARROLLADOS EN EL CENTRO. CONTAMOS CON SUPERVISIÓN EXTERNA DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO Y DEL PROGRAMA DE FAMILIA.
- EL CENTRO ESTÁ DEBIDAMENTE EQUIPADO.
- EL CENTRO SE ALOJA EN UN EDIFICIO DE NUEVA CONSTRUCCIÓN, ESTÁ DOTADO DE ESPACIOS SUFICIENTES Y DIFERENCIADOS PARA ATENCIÓN PERSONALIZADA, ENTREVISTAS FAMILIARES, REUNIONES DE EQUIPO, ACCIONES FORMATIVAS, RECEPCIÓN, CONSERJERÍA Y SALA DE ESPERA. TOTALMENTE ACCESIBLE. BIEN SITUADO EN EL NÚCLEO POBLACIONAL, JUNTO AL JUZGADO DE PAZ. PERFECTAMENTE IDENTIFICADO CON LA PLACA DE LA RED PÚBLICA DE SERVICIOS SOCIALES Y RÓTULO VISIBLE. DE HECHO, HEMOS CONSEGUIDO A LO LARGO DE 2020, QUE CADA PROFESIONAL DISPONGA DE DESPACHO PROPIO, DE MANERA QUE NO HA SIDO NECESARIO MANTENER EL TELETRABAJO TRAS EL PRIMER ESTADO DE ALARMA, PODEMOS TRABAJAR TODOS EN EL CENTRO YA QUE CONTAMOS CON NUESTRO ESPACIO INDIVIDUALIZADO.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- SE CONSIDERA NECESARIO EL MANTENIMIENTO DE TODOS LOS PROFESIONALES QUE INTEGRAN EL EQUIPO DEL CENTRO DE SSAP, PARA PODER ASÍ LLEVAR A CABO TODOS LOS PROGRAMAS QUE SE VIENEN DESARROLLANDO EN EL CENTRO Y MEJORARLOS, ATENDIENDO CORRECTAMENTE LAS NECESIDADES Y DEMANDAS DE LA POBLACIÓN.
- LA ADQUISICIÓN DE NUEVOS EQUIPOS INFORMÁTICOS, PERMITIRÁN DAR RESPUESTA A LA NECESIDAD DE UNA ADECUADA ATENCIÓN DE LOS DIFERENTES SERVICIOS, TENIENDO EN CUENTA LA IMPLANTACIÓN TOTAL DE LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA, Y LA NUEVA FORMA DE RELACIONARNOS EN EL TRABAJO, MAYORITARIAMENTE ONLINE.
- NECESIDAD DE MAYOR APOYO ADMINISTRATIVO.
- SERÍA DESEABLE PODER CONTAR CON UNA WEB PROPIA DEL CENTRO DE SSAP DONDE PUDIÉRAMOS OFRECER UNA INFORMACIÓN MÁS COMPLETA Y ACTUALIZADA.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- CONTINUIDAD E INCREMENTO DE LA FINANCIACIÓN POR PARTE DE LA CCAA PARA EL DESARROLLO DE ACTUACIONES EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA, CONSOLIDANDO LA ESTRUCTURA DE PERSONAL DEL CENTRO DE SSAP.
- CREAR NUEVOS CANALES DE COMUNICACIÓN ÁGILES Y EFICACES ENTRE TÉCNICOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES Y RELACIONES CON EL TERCER SECTOR, QUE FACILITEN LA COORDINACIÓN EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA, DE CARA A ADOPTAR DIRECTRICES COMUNES EN LA ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LOS DIFERENTES SERVICIOS Y PROGRAMAS.
- ESTABLECER SESIONES DE SUPERVISIÓN PROFESIONAL POR PARTE DE LOS DIFERENTES SERVICIOS DE LA CONSEJERÍA COMPETENTE EN MATERIA DE SERVICIOS SOCIALES, CON LOS TÉCNICOS DE LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES ADSCRITOS A LOS DIFERENTES PROGRAMAS DESARROLLADOS, VISITANDO CADA CENTRO AL OBJETO DE CONOCER LAS DIFERENTES REALIDADES DE LOS MISMOS.
- AMPLIAR OFERTA FORMATIVA ESPECÍFICA DE LA CONSEJERÍA CON COMPETENCIA EN SERVICIOS SOCIALES DE FORMA ONLINE.
- EN CUANTO A EQUIPAMIENTO, SE PROPONE QUE SE CONTEMPLA LA POSIBILIDAD DE FINANCIACIÓN PARA LA MEJORA DE LOS EQUIPOS INFORMÁTICOS, LO QUE REDUNDARÍA EN LA MEJORA DEL TRABAJO DIARIO Y LA ATENCIÓN AL USUARIO.

### Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

#### DIFICULTADES

- FALTA DE ACCESO A MÓDULOS O PROGRAMAS EXTERNOS TRAS LA IMPLANTACIÓN DEL SIUSS WEB, NO PUDIENDO POR EJEMPLO, REALIZAR LA EXPLOTACIÓN DEL PAIN.
- EXISTEN PROBLEMAS A LA HORA DE ACCEDER CON ALGUNOS CERTIFICADOS DIGITALES.

#### FORTALEZAS

- DESDE QUE SE TIENE ACCESO AL SIUSS WEB, SE HAN SOLUCIONADO LOS PROBLEMAS OCASIONADOS DE CONEXIÓN AL ACCEDER A LA RED MUNICIPAL Y AL SERVIDOR QUE ALOJABA LA BASE DE DATOS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- SOLUCIONAR PROBLEMAS DE ACCESO CON LOS CERTIFICADOS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- OFERTAR CURSOS DE FORMACIÓN ON LINE PARA EL SIUSS VERSIÓN WEB PARA LOS PROFESIONALES DE NUEVA INCORPORACIÓN A LOS CENTROS DE SSAP POR REFUERZO.



## Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

### DIFICULTADES

- EN NUESTRO MUNICIPIO CONTAMOS TANTO CON SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO DE DEPENDENCIA, MEDIANTE CONVENIO FIRMADO CON EL IMAS COMO CON SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO MUNICIPAL, CON GESTIÓN MIXTA (CON CONTRATO CON EMPRESA Y CON PERSONAL PROPIO) LO QUE SUPONE UN GRAN ESFUERZO POR PARTE DE LOS PROFESIONALES DEL CENTRO RESPONSABLES DE LA COORDINACIÓN DE AMBOS SERVICIOS.
- OTRA DIFICULTAD SERÍA EL TIEMPO QUE SE TARDA EN RECONOCER EL GRADO DE DEPENDENCIA DESDE QUE SE GESTIONA, POR LO QUE SIEMPRE CONTAMOS CON UNA LISTA DE ESPERA IMPORTANTE EN EL SERVICIO MUNICIPAL, YA QUE HASTA QUE NO LES HAN RECONOCIDO EL SERVICIO POR DEPENDENCIA A LOS USUARIOS MUNICIPALES Y SE LES PASA AL SAD POR DEPENDENCIA, NO QUEDA DISPONIBLE TIEMPO DE ATENCIÓN PARA LOS USUARIOS QUE HAY EN LISTA DE ESPERA MUNICIPAL, SERVICIO QUE ES PRESTADO POR PERSONAL PROPIO MUNICIPAL.
- EN LO QUE SE REFIERE A LA TELEASISTENCIA MUNICIPAL, NO SE RECIBE FINANCIACIÓN ESPECÍFICA PARA ESTE SERVICIO, POR LO QUE ESTÁ FINANCIADO EN SU TOTALIDAD POR EL AYUNTAMIENTO, LO QUE SUPONE UNA PARTE IMPORTANTE DEL PRESUPUESTO MUNICIPAL DESTINADO A SERVICIOS SOCIALES, AL IGUAL QUE OCURRE CON EL SAD MUNICIPAL.

### FORTALEZAS

- CON LA FIRMA DEL CONVENIO DEL SAD POR DEPENDENCIA SE HA MEJORADO LA INTENSIDAD DE LA PRESTACIÓN A LOS USUARIOS DEPENDIENTES.
- CONTAMOS CON ORDENANZA MUNICIPAL PARA EL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO PROPIO.
- A LO LARGO DE LOS AÑOS, SE HAN IDO INCORPORANDO AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA NUEVAS MODALIDADES: LOCALIZADOR DE PERSONAS, TELEASISTENCIA MÓVIL, GSM, DISPOSITIVOS DETECTORES CAÍDAS, GAS, HUMO, ETC..
- CONTAMOS CON ORDENANZA MUNICIPAL PARA EL SERVICIO DE TELEASISTENCIA PROPIO.

### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- LA GESTIÓN DEL SAD MUNICIPAL Y DEL SAD DEPENDENCIA ES MIXTA, POR UN LADO SE CUENTA CON SIETE AUXILIARES DE AYUDA A DOMICILIO COMO PERSONAL PROPIO DEL AYUNTAMIENTO, QUE ATIENDEN PRIORITARIAMENTE A LOS USUARIOS DEL SAD MUNICIPAL, Y LA INTENCIÓN ES QUE POCO A POCO VAYAN ATENDIENDO A LOS USUARIOS QUE VAN PASANDO AL SAD DE DEPENDENCIA, PERO AL TARDAR TANTO LA VALORACIÓN DEL GRADO DE DEPENDENCIA, SE INCREMENTAN LOS USUARIOS PENDIENTES DE VALORAR, SOLICITANTES DEL SAD MUNICIPAL. POR OTRO LADO, CONTAMOS CON UNA EMPRESA QUE, MEDIANTE CONTRATO ADMINISTRATIVO CON EL AYUNTAMIENTO, ATIENDE AL RESTO DE USUARIOS DEPENDIENTES QUE NO PUEDAN SER ATENDIDOS POR PERSONAL MUNICIPAL.
- LA GESTIÓN Y EL SEGUIMIENTO DE AMBOS SERVICIOS, SE LLEVA A CABO POR LA RESPONSABLE DE PROGRAMAS DEL CENTRO, CON EL APOYO DE UNA TRABAJADORA SOCIAL DE UTS, POR LO QUE SE PROPONE INCORPORAR EN LA FINANCIACIÓN DEL SAD DE DEPENDENCIA MEDIANTE CONVENIO CON EL IMAS, LA FIGURA DEL TRABAJADOR SOCIAL COORDINADOR DEL SAD DE DEPENDENCIA, AL MENOS QUE SE PUDIESE FINANCIAR 1/2 JORNADA PARA LA GESTIÓN Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO.
- SERÍA FUNDAMENTAL PODER CONTAR CON FINANCIACIÓN AUTÓNOMICA PARA LA COBERTURA DEL SERVICIO DE TELEASISTENCIA MUNICIPAL.

## Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

### DIFICULTADES

- FALTA DE RECURSOS Y PRESTACIONES PARA LOS PROCESOS DE INCORPORACIÓN SOCIAL DE LAS PERSONAS, Y LOS EXISTENTES SUELEN ESTAR MUY ALEJADOS: SALUD MENTAL, CENTROS DE ATENCIÓN A DROGODEPENDIENTES, ALOJAMIENTOS COLECTIVOS PARA DESFAVORECIDOS, COMEDORES SOCIALES, ETC..
- PROBLEMÁTICA DE CIERTOS CASOS CRONIFICADOS EN EL TIEMPO, QUE PRESENTAN DIFICULTADES EN LA COMPRESIÓN DE LA METODOLOGÍA DEL PROGRAMA.
- LOS PROCESOS DE INCORPORACIÓN SOCIAL SON MUY LARGOS EN EL TIEMPO.

### FORTALEZAS

- EL PROGRAMA ESTÁ TOTALMENTE INTEGRADO EN EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO.
- MUY BUENA COORDINACIÓN CON LOS TÉCNICOS DEL CENTRO DE SSAP.
- COORDINACIÓN CON OTROS RECURSOS COMUNITARIOS : SALUD MENTAL, SERVICIO DE EMPLEO, CENTRO DE SALUD, ETC..
- CONSTANTE COMUNICACIÓN Y APOYO CON LOS TÉCNICOS DEL PAIN DE OTROS MUNICIPIOS.

### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- CONTINUAR CON LA COORDINACIÓN CON LOS DIFERENTES RECURSOS PÚBLICOS Y EL TERCER SECTOR.
- DISCRIMINACIÓN POSITIVA HACIA LOS USUARIOS CON ALTA VULNERABILIDAD SOCIAL.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- CONTINUIDAD DE LA SUPERVISIÓN PROFESIONAL.

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

### DIFICULTADES

- NO SE HA TRABAJADO HASTA EL MOMENTO NINGÚN CASO DE SAN PEDRO DEL PINATAR A TRAVÉS DEL PROTOCOLO POR NO HABER SIDO PROPUESTO POR NINGUNA DE LAS ENTIDADES REPRESENTADAS EN EL MISMO.

### FORTALEZAS

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

### DIFICULTADES

- LAS DIFICULTADES TIENEN QUE VER CON LA FALTA DE TIEMPO DE DEDICACIÓN PARA LOS CUESTIONARIOS DE VALORACIÓN DE EMPLEABILIDAD.
- EN EL MUNICIPIO SE CUENTA CON DIFERENTES PROGRAMAS QUE TRABAJAN LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL, DE PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN, COMO SON TERNIBEN Y ACCEDE + EMPLEO, DERIVANDO DESDE EL CENTRO DE SSAP A USUARIOS QUE SE PRESUME QUE PUEDAN MEJORAR SU INSERCIÓN SOCIOLABORAL NO ES POSIBLE ASUMIRLO POR PROFESIONALES DEL CENTRO.



#### FORTALEZAS

- GRACIAS A ESTOS PROGRAMAS (TERNIBEN Y ACCEDE + EMPLEO) AMBOS DESARROLLADOS POR FUNDACIÓN SECRETARIADO GITANO, TENEMOS CUBIERTA LA NECESIDAD DE MEJORAR LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN DE NUESTRO MUNICIPIO.
- SE MANTIENEN REUNIONES DE COORDINACIÓN TRIMESTRALES CON AMBOS PROGRAMAS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- MAYOR FINANCIACIÓN DE PROGRAMAS DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL, A LOS MUNICIPIOS DE LA REGIÓN DE MURCIA.

## TORRES DE COTILLAS, LAS

### Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

#### DIFICULTADES

- DEBIDO A LA PANDEMIA PRODUCIDA POR LA COVID-19, HUBO UN AUMENTO MUY ELEVADO DE DEMANDAS PARA RECURSOS ECONÓMICOS
- EL CIERRE DEL AYUNTAMIENTO PARA EL ACCESO DE LOS USUARIOS Y EL AUMENTO DE NECESIDADES DE LA POBLACIÓN, CREÓ UNA SITUACIÓN MUY DIFÍCIL Y HUBO QUE REORGANIZAR EL CENTRO, LAS TAREAS, LA FORMA DE ATENCIÓN AL USUARIO., EL PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE AYUDAS...

#### FORTALEZAS

- EL TRABAJO EN EQUIPO Y LA BUENA PREDISPOSICIÓN DE LOS TÉCNICOS DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES FUE IMPRESCINDIBLE PARA PODER AFRONTAR LA SITUACIÓN PRODUCIDA POR LA PANDEMIA Y SUS EFECTOS SOCIALES.
- APOYO, COLABORACIÓN E INFORMACIÓN POR PARTE DE LOS TRABAJADORES DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE POLÍTICA SOCIAL, SOBRE LAS NORMATIVAS, NUEVAS FINANCIACIONES, RECURSOS, ....
- BUENA COMUNICACIÓN ENTRE LOS COORDINADORES DE LOS DISTINTOS MUNICIPIOS, COMPARTIENDO INFORMACIÓN DE CÓMO SE ESTABA ACTUANDO EN LOS DISTINTOS CENTROS, QUE FUE DE GRAN AYUDA PARA AFRONTAR LA SITUACIÓN DE ESTRÉS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- ESTABLECER PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN ANTE UNA POSIBLE SITUACIÓN DE EMERGENCIA

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- FORMACIÓN A LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES, SOBRE CÓMO AFRONTAR (FÍSICA Y PSICOLÓGICAMENTE) UNA SITUACIÓN DE EMERGENCIA

### Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

SIN VALORACIÓN

### Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

SIN VALORACIÓN

### Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

SIN VALORACIÓN

### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

SIN VALORACIÓN

### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

SIN VALORACIÓN



## TORRE PACHECO

### Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

#### DIFICULTADES

- ESTE AÑO 2020, SE HAN PRESENTADO GRANDES RETOS DERIVADOS DE LA PANDEMIA COVID -19, QUE TODOS LOS PROFESIONALES DE ATENCIÓN PRIMARIA, DE ESTE CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES HEMOS TENIDO QUE ENFRENTAR CON URGENCIA.
- ESTA REALIDAD, HA HECHO QUE LOS DATOS GLOBALES DE GESTIÓN DEL CENTRO, EXPUESTOS EN EL APARTADO 6.1 DE ESTA MEMORIA, NO SEAN DEL TODO REALES, PORQUE AUNQUE SI SON LOS OBTENIDOS A TRAVÉS DE LA EXPLOTACIÓN SIUSS, NO COINCIDEN CON LA REALIDAD, YA QUE EL ALTO VOLUMEN DE INTERVENCIONES Y SOLICITUDES CON CARÁCTER NO PRESENCIAL QUE HEMOS TENIDO PRINCIPALMENTE DURANTE EL CONFINAMIENTO, TELETRABAJANDO DESDE CASA, Y POSTERIORMENTE HASTA EL DÍA DE HOY, HA HECHO QUE ESA SOBRECARGA DE TRABAJO, IMPIDIERA TENER ACTUALIZADOS LOS DATOS EN SIUSS, PREVALECIENDO ANTE LA URGENCIA, LA INTERVENCIÓN EN SI, ANTES QUE EL SOPORTE ADMINISTRATIVO. POR TANTO PODEMOS DECIR QUE EL NÚMERO TOTAL DE INTERVENCIONES (TELEFÓNICAS LA MAYORÍA DE ELLAS) RONDA ENTRE LAS 1500-1600
- EN GENERAL SE HAN OBSERVADO LAS SIGUIENTES DIFICULTADES:  
SOBRECARGA DE TRABAJO Y ESCASEZ DE REFUERZO PROFESIONAL  
DIFICULTADES PARA REALIZAR SEGUIMIENTOS PRESENCIALES  
AUMENTO DE SOLICITANTES CON UN PERFIL DEDICADO PRINCIPALMENTE AL SECTOR SERVICIOS, O CON EMPLEOS EN ECONOMÍA SUMERGIDA.  
DIFICULTADES PARA GESTIONAR INTERVENCIONES CON INMIGRANTES EN SITUACIÓN DE IRREGULARIDAD ADMINISTRATIVA PODEMOS DECIR QUE HA EXISTIDO UN AUMENTO DE LAS DEMANDAS PRINCIPALMENTE PARA SOLICITUDES DE AYUDAS ECONÓMICAS, Y TAMBIÉN HA HABIDO NUEVOS DEMANDANTES CON PERFILES NORMALIZADOS QUE CON ANTERIORIDAD NUNCA HABÍAN SIDO USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES, CON LA DIFICULTAD AÑADIDA DE QUE DICHAS PERSONAS HAN VIVIDO ESTE PROCESO CON MIEDO Y VERGÜENZA, POR EL CONCEPTO EQUIVOCADO QUE SE TIENE DE SER PERCEPTOR DE UNA PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOCIALES. OTRO GRAN E IMPORTANTE DESAFÍO HA SIDO EL TENER QUE APRENDER A TRABAJAR DESDE LA DISTANCIA, Y GESTIONANDO TODOS LOS RECURSOS A TRAVÉS DE MEDIOS ELECTRÓNICOS.

#### FORTALEZAS

- EL AUMENTO DE LAS INTERVENCIONES, LAS LARGAS HORAS DE ESCUCHA ACTIVA QUE LOS TRABAJADORES SOCIALES HEMOS TENIDO CON NUESTROS USUARIOS, DONDE ADEMÁS DE SOLICITAR AYUDAS, NOS HAN TRANSMITIDO SUS NECESIDADES, MIEDOS, INSEGURIDADES. NECESITANDO ADEMÁS DE LA GESTIÓN UN DESAHOGO EMOCIONAL, Y EN GENERAL EL 100% DE TIEMPO Y HABILIDADES PARA RESOLVER DEMANDAS, LLEVADO A CABO POR TODO EL PERSONAL HA DESEMBOCADO EN UN IMPORTANTE AGOTAMIENTO. PERO HAY QUE DESTACAR LA DOBLE LECTURA DE ESTA SITUACIÓN, SI BIEN EXISTE UN CANSANCIO FÍSICO Y EMOCIONAL TRAS LA SOBRECARGA DE TRABAJO EN TIEMPOS DE ALARMA TAMBIÉN HAY QUE DESTACAR LA SATISFACCIÓN Y EL ORGULLO DE LA TAREA DESEMPEÑADA, Y LA GRAN CAPACIDAD DE ORGANIZACIÓN, Y RESPUESTA DE TODO EL PERSONAL DE ESTE CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES, YA QUE LA PLANIFICACIÓN LLEVADA A CABO A TRAVÉS DE LA COORDINADORA DEL CENTRO Y LOS SERVICIOS OFRECIDOS, HAN DADO LUGAR A PODER DAR 100% REPUESTA A TODAS LAS DEMANDAS PLANTEADAS A TRAVÉS DE UN SERVICIO DE CALIDAD.
- OTRA GRAN FORTALEZA HA SIDO LA COHESIÓN EXISTENTE DEL EQUIPO HUMANO

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- EXISTEN DIFICULTADES A LA HORA DE DESARROLLAR EFICAZMENTE EL TRABAJO, RELACIONADAS CON LA FALTA DE ESTABILIDAD LABORAL DE LOS PROFESIONALES Y LA FORMA DE CONTRATACIÓN QUE TIENE ESTE AYUNTAMIENTO. SERÍA POR TANTO UNA MEJORA EL PODER CONTAR CON UN EQUIPO MULTIDISCIPLINAR MÁS COMPLETO Y CON MÁS ESTABILIDAD LABORAL.
- MAYOR ESTABILIDAD Y CONTINUIDAD DEL PERSONAL LABORAL.
- ESTABILIZACIÓN DEL PERSONAL CON PUESTOS DEFINITIVOS.
- CREACIÓN DE UN ORGANIGRAMA EN EL QUE SE CONTEMPLAN PUESTOS DE RESPONSABILIDAD INTERMEDIA AHORA MISMO INEXISTENTES, DE MANERA QUE NO TODO RECAIGA DIRECTAMENTE EN LA FIGURA DE COORDINACIÓN.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- FINANCIACIÓN DE OTROS PERFILES PROFESIONALES QUE AFIANCEN EL TRABAJO MULTIDISCIPLINARIO DENTRO DEL CAMPO SOCIAL (UNIDAD DE APOYO TÉCNICO), EDUCADORES, PSICÓLOGOS, ETC) Y CONTINUACIÓN DE REFUERZO DE PROFESIONALES TANTO PARA LAS UNIDADES DE TRABAJO SOCIAL, COMO PARA PROGRAMAS.
- ES MUY NECESARIO CONTAR CON LA FINANCIACIÓN EN PERIODOS PLURIANUALES, PARA ASÍ TENER MÁS ESTABILIDAD CON EL PERSONAL.

### Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

#### DIFICULTADES

- ALGUNOS MÓDULOS NO ESTÁN SIENDO UTILIZADOS.

#### FORTALEZAS

- HERRAMIENTA IMPRESCINDIBLE COMO SOPORTE DOCUMENTAL PARA RECOGER DATOS BÁSICOS DE LOS USUARIOS DE SERVICIOS SOCIALES, LO QUE FACILITA LA INFORMACIÓN NECESARIA PARA LA INTERVENCIÓN
- APLICACIÓN DE FÁCIL MANEJO
- INSTRUMENTO MUY ÚTIL PARA AGILIZAR GESTIONES, HACER CONSULTAS, ALMACENAR DATOS, EVALUAR, PLANIFICAR, ETC.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

### Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

#### DIFICULTADES

- AUSENCIA DE FINANCIACIÓN EXTERNA

#### FORTALEZAS

- CUBIERTO EN PARTE POR ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- FINANCIACIÓN PARA AQUELLOS CASOS QUE NO SE ENCUENTRAN DENTRO DEL SISTEMA DE ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA



## Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

DIFICULTADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>DISTANCIA A LOS RECURSOS BÁSICOS ( SALUD MENTAL, HOSPITAL...).</li> <li>MUCHA DISTANCIA DE LAS PEDANÍAS AL NÚCLEO DE POBLACIÓN E INEXISTENCIA DE TRANSPORTE PÚBLICO.</li> <li>ESCASO PRESUPUESTO Y AYUDAS ECONÓMICAS PARA LAS PERSONAS EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL.</li> <li>SOLO UN PROFESIONAL (TRABAJADORA SOCIAL) EN EL PROGRAMA.</li> </ul>
FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>COORDINACIÓN FLUIDA CON UTS.</li> <li>REUNIONES DE COORDINACIÓN CON EQUIPO INTERDISCIPLINAR DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES.</li> <li>METODOLOGÍA DE TRABAJO DEL PROGRAMA.</li> <li>REUNIONES DE SUPERVISIÓN DE LA HERRAMIENTA " ACUERDO DE ACOMPAÑAMIENTO".</li> <li>COORDINACIÓN CON LOS RECURSOS DE SALUD, EMPLEO...ETC..</li> </ul>
PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>AMPLIAR LA PLANTILLA DE PROFESIONALES PARA TRABAJAR EN PAIN (EDUCADORES).</li> <li>DESARROLLAR LA DIMENSIÓN COMUNITARIA A NIVEL GRUPAL.</li> <li>NECESIDAD DE VIVIENDAS TUTELADAS, ALBERGUES, COMEDORES SOCIALES.</li> <li>OFRECER BILLETES DE AUTOBÚS PARA DESPLAZARSE A LOS ARCOS, SALUD MENTAL.</li> </ul>
PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA
<ul style="list-style-type: none"> <li>MAYOR FINANCIACIÓN PARA LA CONTRATACIÓN DE MÁS PERSONAL (EDUCADORES).</li> </ul>

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

NO HA HABIDO OPORTUNIDAD PARA VALORAR EL FUNCIONAMIENTO DEL PROTOCOLO YA QUE EL ACUERDO DE ADHESIÓN AL PROTOCOLO SE FIRMÓ EN EL ÚLTIMO TRIMESTRE DE 2019 Y EN 2020 CON LA PANDEMIA HA QUEDADO EN SUSPENSO.

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

SIN VALORACIÓN.

## TOTANA

## Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

DIFICULTADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>EL SISTEMA DE FINANCIACIÓN ES COMPLEJO, INSUFICIENTE Y LOS RECURSOS LLEGAN CON UN DESFASE TEMPORAL. NO FACILITA EL TRABAJO CON LAS PERSONAS Y A VECES ES CONTRAPRODUCENTE INICIAR PROYECTOS QUE NO TIENEN GARANTÍAS DE CONTINUIDAD.</li> <li>LA ORGANIZACIÓN DEL CENTRO HA DE ESTAR ADAPTÁNDOSE A LA DINÁMICA REALIDAD SOCIAL QUE ATENDEMOS CON MUCHA RAPIDEZ Y ESTO GENERA ESTRÉS PROFESIONAL. EN ESTE SENTIDO ES IMPORTANTE CREAR ESPACIOS DE SUPERVISIÓN PROFESIONAL.</li> <li>HAY TAREAS QUE TODOS LOS CENTROS REPETIMOS Y QUE SE DEBERÍAN CENTRALIZAR DE ALGÚN MODO A NIVEL REGIONAL. P.E.: A) CANALIZAR CASAS DE ACOGIDA O ALBERGUES A TRAVÉS DE UN RECURSO DE INFORMACIÓN REGIONAL Y QUE CADA VEZ QUE HAY UN CASO CON NECESIDAD DE ALOJAMIENTO NO TENGAMOS QUE ESTAR LLAMANDO A CADA UNO DE LOS RECURSOS PARA VER SI TIENEN PLAZAS O NO, B) LEGISLACIÓN QUE NOS AFECTA Y QUE GENERA NUEVOS RECURSOS, IMPLICANDO NUEVOS PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN (SERÍA MÁS FÁCIL SI LA BASE DE ESE TRABAJO SE CENTRALIZA AUNQUE SE PUEDA HACER APORTACIONES DE LOS CENTROS).</li> <li>ES NECESARIO PROTOCOLIZAR MUCHO MÁS NUESTRAS ACTUACIONES.</li> <li>LOS PROFESIONALES ESTÁN IMPLICADOS PERO SUELE HABER BAJAS MÉDICAS NO CUBIERTAS QUE DESAJUSTAN LA DINÁMICA DEL CENTRO. NO DISPONEMOS DE ASESOR JURÍDICO NI DE PSICÓLOGO Y UN GRAN NÚMERO DE PROFESIONALES ESTÁN CONDICIONADOS A CONTRATOS ANUALES QUE NO GARANTIZAN SU CONTINUIDAD.</li> <li>LA INFRAESTRUCTURA SE QUEDA PEQUEÑA PARA HACER UNA ATENCIÓN ADECUADA, CONFIDENCIAL, Y HAY QUE ORGANIZAR TURNOS PARA EL USO DE DESPACHOS DE ATENCIÓN. ESTO SE HA HECHO ESPECIALMENTE EVIDENTE POR LA PANDEMIA, DONDE LA DISTANCIA FÍSICA ENTRE PROFESIONALES Y ENTRE ÉSTOS Y LOS USUARIOS HA DE SER MAYOR.</li> <li>ES NECESARIO UNIFICAR UN MENSAJE REGIONAL SOBRE QUÉ SON LOS SSAP, PARA QUÉ SIRVEN Y QUÉ HACEN. QUIZÁ TAMBIÉN, DECIR QUÉ NO SON, PARA EVITAR CONFUSIONES.</li> <li>LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA NO ESTÁN PUDIENDO TOMAR LA INICIATIVA RESPECTO AL CONJUNTO DE SISTEMAS SOBRE CUÁL ES SU PAPEL EN LA SOCIEDAD, CONTINUÁN ESTANDO FRAGMENTADOS ANTE LA DEPENDENCIA ECONÓMICA DE DIFERENTES FUENTES ADMINISTRATIVAS Y LA DESCENTRALIZACIÓN DE COMPETENCIAS EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL. ADEMÁS, ESTÁN SUPEDITADOS A LO QUE OTROS SISTEMAS NO PUEDEN O NO QUIEREN ASUMIR. P.E.: ASUMIR GESTIÓN DE BECAS DE COMEDOR DURANTE LA PANDEMIA, GESTIÓN DE IMV EN USUARIOS QUE NO SON ATENDIDOS POR EL INSS, HECHO DE ESPECIAL INCIDENCIA DESDE SEPTIEMBRE DE 2020 ANTE LA CONDICIÓN DEL IMAS PARA RESOLVER EXPEDIENTES DE RENTA BÁSICA, EN LOS QUE SE REQUIERE QUE PREVIAMENTE HAYA SIDO RESUELTO EL IMV.</li> </ul>
FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>EL RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL A LA CREACIÓN DEL GRUPO MOTOR DE RESPONSABLES TÉCNICOS DE SSAP Y DE LAS DIFERENTES COMISIONES DE TRABAJO VA A SER UN MEDIO CLAVE PARA EL IMPULSO DE MEJORAS EN EL SISTEMA DE SSAP A NIVEL REGIONAL, AUNQUE POR MOTIVOS DE LA PANDEMIA NO SE HAYA PODIDO TRABAJAR DURANTE ESTE AÑO.</li> <li>LA IMPLICACIÓN Y EL INTERÉS DE LOS PROFESIONALES DEL CENTRO POR EL TRABAJO, ASÍ COMO EL RESPETO DE LOS RESPONSABLES POLÍTICOS LOCALES POR EL MISMO.</li> <li>LA IMPLICACIÓN DE OTROS COMPAÑEROS DEL AYUNTAMIENTO QUE FACILITAN EL DESARROLLO DE LAS ACCIONES COORDINADAS Y DE LOS TÉCNICOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS SOCIALES, DE OTRAS DIRECCIONES GENERALES DE LA CARM Y DEL IMAS.</li> </ul>
PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>DAR ESTABILIDAD A LOS PROFESIONALES.</li> <li>IR AUMENTANDO EL NÚMERO DE PROTOCOLOS EXISTENTES.</li> <li>EVALUAR Y REPENSAR CONSTANTEMENTE EL ACTUAL SISTEMA DE ATENCIÓN PARA DAR UNA RESPUESTA LO MÁS ÁGIL Y EFICAZ POSIBLE A LAS PERSONAS ATENDIDAS.</li> </ul>



#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- MANTENER EL RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL DEL GRUPO MOTOR DE RESPONSABLES TÉCNICOS DE SSAP Y DE LAS DIFERENTES COMISIONES DE TRABAJO QUE SE PUEDAN DERIVAR DEL MISMO, ATENDIENDO SUS PROPUESTAS DESDE LOS RESPONSABLES POLÍTICOS REGIONALES.
- MEJORAR LAS CONDICIONES DE FINANCIACIÓN A LAS ENTIDADES LOCALES, UNIFICANDO LAS MISMAS Y FACILITANDO SU GESTIÓN.
- AMPLIAR CONCEPTOS FINANCIADOS (P.E. EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA).
- UNIFICAR PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN EN ASUNTOS COMUNES A LOS QUE HAN DE DAR RESPUESTA LOS SSAP REGIONALES. - MANTENER EL RECONOCIMIENTO INSTITUCIONAL DEL GRUPO MOTOR DE RESPONSABLES TÉCNICOS DE SSAP Y DE LAS DIFERENTES COMISIONES DE TRABAJO QUE SE PUEDAN DERIVAR DEL MISMO, ATENDIENDO SUS PROPUESTAS DESDE LOS RESPONSABLES POLÍTICOS REGIONALES.

### Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

#### DIFICULTADES

- LA SOBRECARGA EN EL SERVIDOR PROVOCA EL BLOQUEO DEL SIUSS EN MUCHAS OCASIONES.
- EXISTEN PROBLEMAS EN LA PROPIA BASE DE DATOS, QUE SE "CORROMPE" CON CIERTA PERIODICIDAD, SIN LLEGAR A DETECTAR LAS CAUSAS POR PARTE DE LOS SERVICIOS INFORMÁTICOS, CON PÉRDIDAS DE INFORMACIÓN.
- EL EXCESIVO VOLUMEN DE TRABAJO DIFICULTA LA INCORPORACIÓN DE TODOS LOS DATOS DE INTERÉS EN EL SIUSS, DE MANERA ACTUALIZADA.
- A VECES SE UTILIZAN CÓDIGOS DIFERENTES PARA UN MISMO ASUNTO.
- ESTRUCTURA ZONIFICADA QUE NO RESPONDE A LA MOVILIDAD GEOGRÁFICA QUE ACTUALMENTE PRESENTAN LAS PERSONAS QUE ATENDEMOS.
- HAY INFORMES DE PRESTACIONES MUNICIPALES EXTERNOS AL SIUSS, HECHO QUE IMPLICA INCORPORAR DATOS DOBLEMENTE Y RALENTIZA EL TRABAJO.
- DIFICULTADES EN EL USO DEL MÓDULO DE MALTRATO A MENORES, TANTO POR LA SOBRECARGA DE TRABAJO COMO POR LA COMPLEJIDAD DEL MISMO.

#### FORTALEZAS

- EL HECHO DE QUE EL SIUSS ESTÉ EN RED.
- EN 2017 SE INSTALÓ UN SERVIDOR PARA ALBERGAR LA BASE DE DATOS SIUSS EN EL PROPIO CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES, HECHO QUE REDUCE LOS BLOQUEOS DEL MISMO Y AGILIZA SU FUNCIONAMIENTO.
- SE REALIZAN VARIAS COPIAS DE SEGURIDAD DIARIAS.
- LA CONSOLIDACIÓN DE SU USO POR TODOS LOS PROFESIONALES.
- NOS PERMITE TENER LA INFORMACIÓN ORDENADA Y EXPLOTAR DATOS.
- SE HA AVANZADO MUCHO EN LA REALIZACIÓN DE INFORMES A TRAVÉS DEL SIUSS.
- LA INSTALACIÓN PREVISTA DEL SIUSS EN ENTORNO WEB EVITARÁ LOS BLOQUEOS Y LA PÉRDIDA DE INFORMACIÓN QUE SE TIENE A VECES.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- INCORPORAR MÓDULOS ADAPTADOS A LA INFORMACIÓN QUE ES NECESARIO VOLCAR EN LOS INFORMES DE PRESTACIONES MUNICIPALES.
- PROMOVER EL MAYOR USO DE LOS MÓDULOS EN LOS QUE ACTUALMENTE MÁS DIFICULTADES ESTAMOS ENCONTRANDO.
- UNIFICAR CRITERIOS EN EL REGISTRO DE CÓDIGOS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- DISEÑO DE MÓDULOS EN LOS QUE SE PUEDA SELECCIONAR LA INFORMACIÓN A VOLCAR EN EL INFORME, SOBRE TODO PARA ADAPTARLO A PRESTACIONES MUNICIPALES.
- DISEÑO DE ALTERNATIVAS PARA LA OBTENCIÓN DE LISTADOS Y EXPLOTACIÓN DE DATOS SEGÚN LOS DIFERENTES PARÁMETROS QUE INTERESE.
- IMPLEMENTACIÓN DEL SIUSS EN ENTORNO WEB.

### Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

#### DIFICULTADES

- DESTINAR A PROFESIONALES DE INTERVENCIÓN SOCIAL (EDUCADORES, PSICÓLOGOS, TERAPEUTAS,...) QUE INTERVENGAN CON LOS USUARIOS DEL SAD.
- NECESIDAD DE MEJOR FORMACIÓN DE AUXILIARES DEL SAD.
- ENCONTRAR PERSONAL CUALIFICADO Y CON DISPONIBILIDAD PARA TRABAJAR EN EL SAD.

#### FORTALEZAS

- BUENA COORDINACIÓN CON LA ENTIDAD QUE PRESTA EL SERVICIO PARA EL AYUNTAMIENTO.
- CONTINUIDAD DE LAS AUXILIARES QUE PRESTAN EL SERVICIO..
- MOTIVACIÓN Y VOCACIÓN DEL PERSONAL QUE DESARROLLA SUS FUNCIONES EN EL SERVICIO.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- MEJORAR LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN DE LOS DEPENDIENTES.
- AMPLIAR LOS SERVICIOS QUE SE PRESTAN A LOS MAYORES Y QUE HAN DEJADO DE PRESTARSE POR FALTA DE FINANCIACIÓN.
- DESARROLLAR CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN DE LA POBLACIÓN SOBRE LOS SERVICIOS PARA DEPENDIENTES Y COLECTIVOS VULNERABLES.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- BUSCAR FUENTES DE FINANCIACIÓN DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES.
- MEJORAS EN EL CONVENIO CON LA CCAA DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO POR LA DEPENDENCIA.

### Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

#### DIFICULTADES

- EL FUNCIONAMIENTO DEL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO SE VIO AFECTADO DEBIDO A LA SITUACIÓN DE EPIDEMIA SANITARIA POR COVID-19. A MEDIADOS DEL MES DE MARZO LOS PROCESOS DE INTERVENCIÓN CON LOS PARTICIPANTES HAN TENIDO QUE SER MODIFICADOS Y ADAPTADOS A LA NUEVA REALIDAD. POR ELLO, SE HAN ELIMINADO LAS VISITAS DOMICILIARIAS QUE FACILITABAN Y DABAN MAYOR COMODIDAD AL USUARIO/A Y PROPORCIONABA MUCHA INFORMACIÓN A LAS PROFESIONALES DE CÓMO SE ENCONTRABA SU SITUACIÓN EN CADA MOMENTO.

#### FORTALEZAS

- LA CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN DE LAS PROFESIONALES A LA NUEVA REALIDAD Y A OTRAS FORMAS DE INTERVENCIÓN.
- DESDE EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES HAN RESPETADO Y NO LE HAN QUITADO SU LUGAR AL PROGRAMA A PESAR DE LA EMERGENCIA SOCIAL EXISTENTE.
- EL APOYO RECIBIDO POR LOS RESPONSABLES DEL PROGRAMA DE LA CCAA., ESTANDO DISPONIBLES PARA ATENDER CUALQUIER DIFICULTAD QUE PUDIÉRAMOS TENER, ADEMÁS DE MOSTRAR INTERÉS Y PREOCUPACIÓN POR EL BIENESTAR DE LAS PROFESIONALES.
- TAMBIÉN DESTACAMOS QUE ANTE LA IMPOSIBILIDAD DE MANTENER REUNIONES PRESENCIALES DE SUPERVISIÓN DE EQUIPOS, LOS RESPONSABLES DEL PROGRAMA HAN HECHO POSIBLES LOS ENCUENTROS A TRAVÉS DE VÍA TELEMÁTICA.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- PROPORCIONAR UNA MAYOR ESTABILIDAD A LOS PROFESIONALES, YA QUE ESTA SITUACIÓN PUEDE DIFICULTAR AL TRABAJO REALIZADO DIARIAMENTE.
- ANTE LA SITUACIÓN INESPERADA Y SOBREVENIDA EN LA QUE NOS ENCONTRAMOS DESDE MARZO DE 2020, ENTENDEMOS QUE LA ENTIDAD LOCAL HA HECHO TODO LO POSIBLE PARA QUE SE MANTENGA EL PROGRAMA Y SE ALTERE LO MENOS POSIBLE SU FUNCIONAMIENTO.



#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- PROPORCIONAR UNA MAYOR ESTABILIDAD A LOS PROFESIONALES, YA QUE ESTA SITUACIÓN PUEDE DIFICULTAR AL TRABAJO REALIZADO DIARIAMENTE.

### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

#### DIFICULTADES

- LA COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA TAMBIÉN SE HA VISTO SERIAMENTE ALTERADA POR LA SITUACIÓN EPIDEMIOLÓGICA, TENIENDO UN FUERTE PARÓN DURANTE MESES, SOBRE TODO EN LO QUE RESPECTA AL PLANTEAMIENTO DE TRABAJO EN EQUIPOS BASE. SE HA SUSTENTADO SOBRE TODO EN COORDINACIÓN TELEFÓNICA LA MAYOR PARTE DEL AÑO.

#### FORTALEZAS

- SE HA CONSEGUIDO RETOMAR LA COORDINACIÓN SOCIO-SANITARIA A FINAL DE AÑO, UTILIZANDO COMO INSTRUMENTO DE ENCUENTRO LAS PLATAFORMAS DIGITALES.
- SE HAN REALIZADO SESIONES FORMATIVAS DE INTERCAMBIO DE EXPERIENCIAS Y EXPOSICIÓN DE CASOS DE GRAVE EXCLUSIÓN SOCIAL Y SU CORRESPONDIENTE SUPERVISIÓN.
- LA IMPLICACIÓN DE LOS PROFESIONALES.
- LA COORDINACIÓN SOCIOSANITARIA FAVORECE LA INTERVENCIÓN INTEGRAL Y UNIFICADA DEL CASO.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- HAY QUE CONTINUAR FAVORECIENDO Y FACILITANDO LA PARTICIPACIÓN DE LOS PROFESIONALES, TANTO EN LA FORMACIÓN COMO EN EL TRABAJO DIRECTO DE COORDINACIÓN Y CON LOS CASOS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- LA SITUACIÓN DE PANDEMIA VIVIDA EN 2020 NO HA PERMITIDO PODER DEDICAR TIEMPO Y ESFUERZO A ESTA TAREA TAL COMO VIENE PLANTEADA EN EL PROTOCOLO DE COORDINACIÓN. DE SER POSIBLE RETOMAR LA METODOLOGÍA DE TRABAJO PARA 2021, ES NECESARIO LIBERAR MÁS TIEMPO A LOS PROFESIONALES PARA QUE SE PUEDA HACER UN TRABAJO CON UNAS MÍNIMAS GARANTÍAS.

### Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

#### DIFICULTADES

- SE HA VISTO MUY LIMITADA, ESPECIALMENTE DURANTE LOS MESES ENTRE MARZO Y AGOSTO COMO CONSECUENCIA DE LA PANDEMIA. AÚN ASÍ, SE HA CONTINUADO FUNCIONANDO SEGÚN LAS DIRECTRICES APORTADAS DESDE EL GRUPO DE TRABAJO REGIONAL, MANTENIENDO LA COORDINACIÓN TANTO CON LAS ENTIDADES COMO CON EL SEF, PERO AL IGUAL QUE EN OTROS PROYECTOS, SE REPITE LA NECESIDAD DE DISPONER DE MÁS TIEMPO PARA ATENDER DE MANERA ADECUADA LOS PROCESOS GENERADOS CON LAS PERSONAS.
- A VECES HAY QUE ESTABLECER CRITERIOS DIFERENCIADORES PARA DERIVAR A RECURSOS SIMILARES DENTRO DEL MISMO MUNICIPIO, EVITANDO LA DUPLICIDAD. DEBERÍA ESTAR MÁS DELIMITADO EL ÁMBITO TERRITORIAL Y SECTORIAL DE LOS RECURSOS DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL COMPLEMENTARIOS AL SEF Y QUE ÉSTE PUDIERA CANALIZAR TODA LA DEMANDA DE EMPLEO HACIA LOS MISMOS, INDEPENDIEMENTE DEL PAPEL DE LOS SSAP PARA ACREDITAR LAS SITUACIONES DE RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL.

#### FORTALEZAS

- IMPLICACIÓN PROFESIONAL Y RECEPTIVIDAD POR PARTE DE TODOS LOS RECURSOS IMPLICADOS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- CONTINUAR MANTENIENDO ESPACIOS PERIÓDICOS DE COORDINACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO Y TRATAMIENTO DE CASOS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- DELIMITAR EL ÁMBITO TERRITORIAL Y SECTORIAL DE LOS RECURSOS DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL COMPLEMENTARIOS AL SEF Y QUE ÉSTE PUDIERA CANALIZAR TODA LA DEMANDA DE EMPLEO HACIA LOS MISMOS, INDEPENDIEMENTE DEL PAPEL DE LOS SSAP PARA ACREDITAR LAS SITUACIONES DE RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL. DELIMITAR EL ÁMBITO TERRITORIAL Y SECTORIAL DE LOS RECURSOS DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL COMPLEMENTARIOS AL SEF Y QUE ÉSTE PUDIERA CANALIZAR TODA LA DEMANDA DE EMPLEO HACIA LOS MISMOS, INDEPENDIEMENTE DEL PAPEL DE LOS SSAP PARA ACREDITAR LAS SITUACIONES DE RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL.

## UNIÓN, LA

### Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

#### DIFICULTADES

- ESTE AÑO 2020 HA AUMENTADO LA DEMANDA POR PARTE DE UNIDADES FAMILIARES QUE NUNCA HABÍAN SIDO USUARIAS DE SERVICIOS SOCIALES. DEBIDO EN GRAN PARTE POR LA SITUACIÓN DE PANDEMIA QUE AÚN HOY, ESTAMOS VIVIENDO.
- TODO ELLO UNIDO A QUE NO SE AUMENTA EL PERSONAL, NOS VEMOS EN UNA SITUACIÓN DE VOLÚMEN DE TRABAJO QUE NOS SUPERA DE FORMA CONTINUA.

#### FORTALEZAS

- LAS GANAS DE SEGUIR TRABAJANDO PARA SOLUCIONAR SITUACIONES SOCIO-ECONÓMICAS DESGARRADORAS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- QUE LOS DOS TRABAJADORES SOCIALES QUE ESTÁN CONTRATADOS COMO REFUERZO, FORMARAN PARTE DE LA PLANTILLA Y NO SUFRIRÍAMOS DE FORMA CONTINUA CAMBIOS EN EL PERSONAL E INCLUSO AUSENCIAS.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- MAYOR FINANCIACIÓN YA QUE EN NUESTRO MUNICIPIO, DE ESTE ASPECTO DEPENDEN CATEGÓRICAMENTE QUE SE PUEDA DAR
- ESTABILIDAD Y CONTINUIDAD A LAS CONTRATACIONES DE PROFESIONALES.



## Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

DIFICULTADES
FORTALEZAS
PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL
<ul style="list-style-type: none"> <li>AUMENTAR EL NÚMERO DE PROFESIONALES Y EN CONSECUENCIA, LAS UTS, PARA QUE DE ESTE MODO SE PUEDA CUMPLIMENTAR ÍNTEGRAMENTE LOS DATOS DEL SIUSS Y REALIZAR OTROS MUCHOS TIPOS DE ACTUACIONES.</li> </ul>
PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA
<ul style="list-style-type: none"> <li>MAYOR FINANCIACIÓN.</li> </ul>

## Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

SIN VALORACIÓN

## Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

NO TIENEN EL PROGRAMA

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogadependencia (TMG-D).

SIN VALORACIÓN

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

DIFICULTADES
FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>CADA SOLICITANTE DE RBI TIENE SU ACREDITACIÓN CORRESPONDIENTE..</li> </ul>
PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL
PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

## VALLE DE RICOTE, MANCOMUNIDAD

## Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

DIFICULTADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA FINANCIACIÓN RESULTA INSUFICIENTE PARA CUBRIR LOS GASTOS DE MANTENIMIENTO DEL CENTRO SERVICIOS SOCIALES. EXISTE DIFICULTAD PARA SOLVENTAR LAS NÓMINAS DEL PERSONAL, YA QUE EL PRIMER PAGO DE LA SUBVENCIÓN SE EFECTUÓ EN EL MES DE AGOSTO DE 2020.</li> <li>AL ESTAR CERRADAS AL PÚBLICO LAS OFICINAS DEL INSS, TGSS, SEF Y SEPE, HEMOS ASUMIDO FUNCIONES DE ESTAS ADMINISTRACIONES (TRAMITACIÓN DE PENSIONES, PRESTACIONES, ALTAS EN CONVENIOS ESPECIALES, TARJETA DE DEMANDA DE EMPLEO, ETC). DEBIDO A LA BRECHA DIGITAL Y A LA SITUACIÓN DE AGOBIO DE NUESTROS USUARIOS, NOS HEMOS SENTIDO CON LA OBLIGACIÓN MORAL DE AYUDARLOS EN ESTOS TRÁMITES, PARECIÉNDONOS TOTALMENTE INCOMPRESIBLE QUE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE LA ESPALDA A LA GENTE CUANDO MÁS LO NECESITA.</li> </ul>
FORTALEZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>ANTE LA CRISIS SANITARIA, ECONÓMICA Y SOCIAL SOBREVENIDA, HEMOS ESTADO EN PRIMERA LÍNEA DE ATENCIÓN, REPLANTEANDO NUESTRA FORMA DE TRABAJAR. PENSAMOS QUE, PESE A QUE HA SIDO UN AÑO MUY DIFÍCIL, HEMOS ESTADO A LA ALTURA DE LAS CIRCUNSTANCIAS, DANDO PRIORIDAD, EN TODO MOMENTO, A LAS NECESIDADES DE LA GENTE. NOS SENTIMOS MÁS FUERTES Y MEJORES PROFESIONALES, REINANDO UN SENTIMIENTO DE COMPAÑERISMO ENTRE LAS TRABAJADORAS SOCIALES.</li> </ul>
PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL
PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA
<ul style="list-style-type: none"> <li>INCREMENTO DE LA FINANCIACIÓN PARA EL MANTENIMIENTO DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES, YA QUE LOS AYUNTAMIENTOS POR ENCIMA DE SU APORTACIÓN.</li> <li>ABONO DE LA SUBVENCIÓN DE FORMA TRIMESTRAL.</li> </ul>



## Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>NO SE REGISTRAN TODAS LAS INTERVENCIONES REALIZADAS POR FALTA DE TIEMPO Y POR PRIORIZAR EN OTRAS GESTIONES, CON LO CUAL LOS DATOS REGISTRADOS NO SE CORRESPONDEN AL 100 % CON EL TRABAJO REALIZADO.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA INSTALACIÓN DEL SIUSS 5, VERSIÓN WEB, HA SUPUESTO UNA MEJORA EN TODOS LOS SENTIDOS, YA QUE LAS TRABAJADORAS SOCIALES PUEDEN ACCEDER DESDE CUALQUIER SOPORTE Y DESDE CUALQUIER LUGAR A LOS DATOS DE LAS 4 UUTS, LO QUE FACILITA EN GRAN MEDIDA SU TRABAJO, TENIENDO EN CUENTA QUE DOS DE ELLAS ESTÁN REPARTIDAS EN VARIAS UUTS.</li> <li>POR OTRA PARTE, ES MÁS EFECTIVO A LA HORA DE REALIZAR LA EXPLOTACIÓN DE LOS DATOS, YA QUE ANTES ERA NECESARIO HACER UNA EXPLOTACIÓN INDIVIDUAL DE CADA UTS PARA DESPUÉS AGRUPARLOS EN UN MISMO DOCUMENTO.</li> <li>GRACIAS A LA CONTRATACIÓN DE UNA TRABAJADORA SOCIAL DE REFUERZO A TRAVÉS DE LA SUBVENCIÓN</li> <li>PARA EL DESARROLLO DE PRESTACIONES BÁSICAS DE SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA PARA HACER</li> <li>FRENTE A SITUACIONES EXTRAORDINARIAS DERIVADAS DEL COVID-19 LAS UUTS SE HAN DESCARGADO DEL REGISTRO DE DATOS EN EL SIUSS, LO QUE HA REDUNDADO EN BENEFICIO DE LAS INTERVENCIONES SOCIALES.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>CONTINUAR CON EL REFUERZO DE TRABAJO SOCIAL.</li> <li>TRATAR DE REGISTRAR TODAS LAS INTERVENCIONES LLEVADAS A CABO A TIEMPO REAL.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>

## Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA INEXISTENCIA DE FINANCIACIÓN HACE DIFÍCIL EL MANTENIMIENTO DEL SAD; OJÓS Y RICOTE PRESTARON EL SERVICIO DE FORMA NO VINCULADA AL SISTEMA DE LA DEPENDENCIA (ESTE ÚLTIMO CON CARGO A LA SUBVENCIÓN COVID-19)</li> <li>FALTA DE FINANCIACIÓN PÚBLICA PARA LOS SERVICIOS DE COMIDAS Y DE TELEASISTENCIA, SIENDO NECESARIA LA APORTACIÓN DE LOS AYUNTAMIENTOS PARA SU MANTENIMIENTO, YA QUE CON LAS APORTACIONES DE LOS USUARIOS NO SE CUBRE TODO EL COSTE DE LOS MISMOS.</li> <li>EN EL AÑO 2020, CON RESPECTO AL SERVICIO DE TELEASISTENCIA, EL COPAGO MENSUAL DE LOS USUARIOS FUE EL SIGUIENTE: <ul style="list-style-type: none"> <li>AYUNTAMIENTO DE OJÓS: 9,36 €</li> <li>AYUNTAMIENTO DE RICOTE: 10,74 €</li> <li>AYUNTAMIENTO DE ULEA: 0 €</li> <li>AYUNTAMIENTO DE VILLANUEVA DEL RÍO SEGURA: 7,20 €</li> </ul> </li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>GRAN VOLUNTAD DE LOS AYUNTAMIENTOS PARA SEGUIR PRESTANDO EL SAD, DADAS LAS CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN, CADA VEZ MÁS ENVEJECIDA Y DEPENDIENTE, POR LO QUE LOS AYUNTAMIENTOS DE ULEA, RICOTE Y VILLANUEVA TIENEN SUSCRITO UN CONVENIO CON EL IMAS PARA LA PRESTACIÓN DEL MISMO A PERSONAS DEPENDIENTES.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>

## Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

NO TIENE PAIN.

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>A RAÍZ DE LA CRISIS SANITARIA SOBREVENIDA, NO HA SIDO POSIBLE ASISTIR A LAS REUNIONES DEL EQUIPO BASE DE TRASTORNO MENTAL GRAVE Y/O DROGODEPENDENCIAS, CORRESPONDIENTE AL ÁREA 6 VEGA MEDIA DEL SEGURA, QUE SE VENÍAN CELEBRANDO MENSUALMENTE EN EL CENTRO DE SALUD DE ARCHENA CON EL FIN DE ANALIZAR LOS CASOS EN COMÚN Y ADOPTAR SOLUCIONES COORDINADAS.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>EXISTE BUENA COMUNICACIÓN ENTRE EL PERSONAL DE MEDICINA Y ENFERMERÍA DE ATENCIÓN PRIMARIA.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>



## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

<b>DIFICULTADES</b>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>LA MANCOMUNIDAD TIENE SUSCRITO UN PROTOCOLO DE COLABORACIÓN ENTRE ACCEM ACTIVA, CONFINANCIADO POR EL FONDO SOCIAL EUROPEO EN UN 80 % Y EN UN 20 % POR LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA REGIÓN DE MURCIA, DENTRO DEL PROGRAMA OPERATIVO REGIONAL 2014-2020.</li> <li>TIENE COMO FINALIDAD CONTRIBUIR A MEJORAR LA EMPLEABILIDAD DE LAS PERSONAS QUE ENCUENTRAN MÁS OBSTÁCULOS PARA INCORPORARSE AL MERCADO LABORAL, LO CUAL SE HACE POSIBLE A TRAVÉS DE ITINERARIOS INDIVIDUALIZADOS DE INSERCIÓN SOCIO-LABORAL, DENTRO DE LOS CUALES SE REALIZA FORMACIÓN, ATENCIÓN SOCIAL INTEGRAL, ORIENTACIÓN LABORAL, INTERMEDIACIÓN LABORAL Y SEGUIMIENTO EN EL EMPLEO.</li> <li>LA PSICÓLOGA Y LA TRABAJADORA SOCIAL DE ESTE PROGRAMA SE DESPLAZAN A LOS 4 MUNICIPIOS DE LA MANCOMUNIDAD PARA LLEVAR A CABO LOS ITINERARIOS, MANTENIENDO UNA EXCELENTE COORDINACIÓN CON LAS UUTS.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA</b>

## YECLA

## Valoración sobre financiación, organización, profesional, formación, trabajo en equipo, equipamiento, infraestructura, visibilidad.

<b>DIFICULTADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>FINANCIACIÓN INSUFICIENTE PARA PRESTACIONES BÁSICAS. EL PAGO DE LA SUBVENCIÓN SE REALIZA AL FINALIZAR EL PERIODO DE EJECUCIÓN DEL MISMO, POR LO QUE LA EE.LL DEBE ANTICIPAR Y ASUMIR LA TOTALIDAD DEL GASTO DE LA SUBVENCIÓN CON FONDOS PROPIOS. LA INCORPORACIÓN DE DOTACIÓN PRESUPUESTARIA PARA PALIAR DIFICULTADES PARA LA ATENCIÓN DE NECESIDADES DERIVADAS DE LA POBREZA ENERGÉTICA MEJORA Y COMPLEMENTA LAS AYUDAS ECONÓMICAS MUNICIPALES PARA ESTE CONCEPTO.</li> <li>SOBRECARGA DE TRABAJO TODAVÍA DE LOS PUESTOS DE PERSONAL DE ESTRUCTURA Y TÉCNICOS DEL CENTRO. LA ORGANIZACIÓN DEL CENTRO NO SERÍA FUNCIONAL SIN LA CONTRATACIÓN DE PERSONAL NO VINCULADO A LA SUBVENCIÓN Y FINANCIADO EN SU TOTALIDAD POR LA EE.LL. A PESAR DEL ESFUERZO DE LOS ÚLTIMOS AÑOS POR FINANCIAR MAYOR PERSONAL; LA SOBRECARGA LIMITA EL TRABAJO EN EQUIPO Y PRODUCE ESTRÉS PROFESIONAL.</li> <li>LA FORMACIÓN PRESENCIAL ES UNA DIFICULTAD POR LA DISTANCIA, ESTE AÑO SE HA INICIADO FORMACIONES ONLINE DERIVADOS DE LA PANDEMIA QUE SE DEBEN DE INCORPORAR COMO UNA NUEVA MANERA DE ORGANIZAR LAS SESIONES FORMATIVAS QUE DEBERÍA SER SEMIPRESENCIALES AL IGUAL QUE LAS REUNIONES.</li> <li>DISPOSICIÓN DEL CENTRO EN 3 PLANTAS QUE DIFICULTA LAS INTERRELACIONES PROFESIONALES Y RELATIVAMENTE LA ACCESIBILIDAD DEL USUARIO.</li> <li>FALTA DE ESPACIO, ALGUNOS DESPACHOS MUY PRECARIOS.</li> <li>ALGUNOS EQUIPOS INFORMÁTICOS MUY OBSOLETOS, SERÍA NECESARIA UNA SUBVENCIÓN PARA ADQUISICIÓN.</li> <li>DESCONOCIMIENTO DE GRAN PARTE DE LAS ACTUACIONES Y PROGRAMAS POR PARTE DE LA POBLACIÓN, LA ATENCIÓN DE OTRAS PRIORIDADES DIFICULTA DISPONER DEL TIEMPO NECESARIO PARA SU DIFUSIÓN.</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>FINANCIACIÓN: EL GASTO ASUMIDO POR LA EE.LL PERMITE EL MANTENIMIENTO DE TODAS LAS PRESTACIONES BÁSICAS, LAS APORTACIÓN MUNICIPAL SUPERA EL COMPROMISO OBLIGADO, ADEMÁS REFUERZA CON PERSONAL NO CONTEMPLADO. FINANCIACIÓN EXCLUSIVA DE LA EE.LL. SE PUEDE OFRECER UNA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMO SAD, TELEASISTENCIA PARA NO DEPENDIENTES, COMIDAS A DOMICILIO, ACTUACIONES DE CARÁCTER PREVENTIVO EN MATERIA DE ABSENTISMO Y ADICIONES, INMIGRACIÓN Y VOLUNTARIADO Y OTRAS ACTUACIONES A COLECTIVOS DESFAVORECIDOS.</li> <li>LA SUBVENCIÓN DE FAMILIA E INFANCIA PERMITE MEJORAR LA INTERVENCIÓN DIRIGIDA A MENORES.</li> <li>ORGANIZACIÓN: EN CUANTO A LA ORGANIZACIÓN HAY UNA ESTRUCTURA MUY CONSOLIDADA CON DISTRIBUCIÓN DE LOS DIFERENTES PUESTOS DE TRABAJO, QUE DESARROLLAN LAS FUNCIONES Y TAREAS QUE LE SON PROPIAS Y QUE ESTÁN ADECUADAMENTE DEFINIDAS. LA MEDIDA DE "CONTINUACIÓN DEL REFUERZO" EN EL PROGRAMA DE TRABAJO SOCIAL UNIDO A OTRAS CONTRATACIONES EXCLUSIVAS DE LA EE.LL, HAN PERMITIDO UNA MEJOR ORGANIZACIÓN EN CUANTO A LA DISMINUCIÓN DE LAS LISTAS DE ESPERA Y UN MEJOR REPARTO DEL TRABAJO QUE REPERCUTE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO A LAS PERSONAS.</li> <li>PROFESIONALES: LA MAYORÍA DE LOS PROFESIONALES TIENEN ESTABILIDAD LABORAL, SON PERSONAL LABORAL FIJO DEL AYUNTAMIENTO CON PLAZA. MUY ADECUADA LA SUPERVISIÓN DE PAIY Y PROGRAMA DE FAMILIA. SE SIENTEN REALIZADO EN EL DESARROLLO DEL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN. EQUIPO DE TRABAJO COHESIONADO, IMPLICADO ESTABLE, CON BUENAS RELACIONES PERSONALES. ALTO NIVEL DE EXPERIENCIA PROFESIONAL. BUENA PREDISPOSICIÓN PARA LA COORDINACIÓN CON ENTIDADES PÚBLICAS Y PRIVADAS.</li> </ul>
<b>PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>FINANCIACIÓN: QUE PERMITIESEN LAS CONTRATACIONES DE TÉCNICOS CON EL COMPROMISO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE FINANCIACIÓN AUNQUE NO ESTÉ LA ORDEN DICTADA.</li> <li>ORGANIZACIÓN: ORGANIGRAMA CON RESPONSABLES INTERMEDIOS. DEFINIR Y ESTABLECER SUS FUNCIONES.</li> </ul> <p><b>PROFESIONALES:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>INCREMENTAR DE FORMA ESTABLE EL PERSONAL DE APOYO O AUXILIAR QUE PUEDE ASUMIR TAREAS COMPLEMENTARIAS NO ESPECÍFICAS DEL PERSONAL DE ESTRUCTURA Y TÉCNICO.</li> <li>MEJORAR LA ESTABILIDAD CONTRACTUAL, GARANTIZANDO LA CONSOLIDACIÓN O ESTABILIZACIÓN DE LOS PUESTOS LABORALES INDEFINIDOS O INTERINOS.</li> <li>DISMINUIR EL TIEMPO DE EXPOSICIÓN A LOS FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL.</li> <li>POTENCIAR EL TRABAJO CON GRUPAL.</li> </ul> <p><b>FORMACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>FAVORECER LA FORMACIÓN DE LOS/AS TRABAJADORES/AS, SIMPLIFICANDO EL SISTEMA DE AUTORIZACIÓN.</li> <li>LA FORMACIÓN SE DEBERÍA PERCIBIR COMO UNA MEJORA PARA EL SERVICIO Y NO PARA LA PERSONA QUE LA SOLICITA.</li> <li>SE OBSERVA NECESARIA FORMACIÓN SOBRE: LA GESTIÓN EFICAZ DEL TIEMPO EN EL TRABAJO.</li> <li>TRABAJO EN EQUIPO:</li> <li>DETERMINAR PROTOCOLOS DE COORDINACIÓN CON LOS SERVICIOS EXTERNOS AL CENTRO.</li> </ul> <p><b>INFRAESTRUCTURA:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>MEJORAR LAS SALAS DE ESPERA.</li> <li>MEJORAR LA SEGURIDAD.</li> <li>REMEDIACIÓN DE UNA PARTE DE LA 2ª PLANTA DEL EDIFICIO PARA CONTAR CON UN MAYOR NÚMERO DE DESPACHOS.</li> </ul> <p><b>EQUIPAMIENTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>NECESARIO SUSTITUIR DETERMINADOS EQUIPOS INFORMÁTICOS.</li> </ul>



## PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

### FINANCIACIÓN:

- LA FINANCIACIÓN DEBERÍA SER PROPORCIONAL A LOS COMPROMISOS DE EJECUCIÓN DE LA EE.LL, PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA. LA FINANCIACIÓN DEBERÍA CONTEMPLAR ADEMÁS DE PERSONAL, AYUDAS ECONÓMICAS, SAD, MEDIDAS COMPLEMENTARIAS Y PROGRAMA DE FAMILIA. ADELANTAR LA ORDEN DE PROPUESTA DE CONCESIÓN EN LA MEDIDA QUE SEA POSIBLE Y QUE PERMITA GENERAR CRÉDITO. SE OBSERVA UN REPARTO DESIGUAL DE RECURSOS EN EL TERRITORIO, SIENDO EL ALTIPLANO UNA DE LAS ZONAS CON MAYOR CARENCIAS.

### ORGANIZACIÓN:

- IMPLANTAR PROTOCOLOS, ASPECTOS ORGANIZATIVOS Y TÉCNICOS COMUNES A TODOS LOS CENTROS DE SERVICIOS SOCIALES.
- GARANTIZAR UNOS MÍNIMOS DE ESTRUCTURA Y EQUIPOS POR RATIO DE POBLACIÓN Y TERRITORIALIDAD.

### PROFESIONALES:

- DEFINIR LAS FUNCIONES DE LOS PUESTOS DE TRABAJO DEL PERSONAL DE ESTRUCTURA Y TÉCNICO. DETERMINAR LA COMPOSICIÓN DE LOS EQUIPOS DE TRABAJO EN FUNCIÓN DE POBLACIÓN, SERVICIOS Y PROGRAMAS. PRESTAR SUPERVISIÓN EXTERNA A TODOS LOS PROGRAMAS DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES.

### FORMACIÓN:

- DISTRIBUIR LA OFERTA FORMATIVA A LO LARGO DE TODO EL AÑO Y ACERCAR LA OFERTA FORMATIVA AL MUNICIPIO.

### TRABAJO EN EQUIPO:

- ESTABLECER PROTOCOLOS DE COORDINACIÓN PARA TODOS LOS CENTROS, INTERNOS CON OTRAS ADMINISTRACIONES Y CON EL TERCER SECTOR.

### EQUIPAMIENTO E INFRAESTRUCTURA:

- ES NECESARIO SUBVENCIÓN PARA MEJORAR EL EQUIPAMIENTO DE LOS CENTROS.

### VISIBILIDAD:

- DEBERÍA PLANTEARSE LA VISUALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA COMO LA RED PÚBLICA QUE SE PRETENDE QUE SEAN (VER MODELOS DE SALUD, O DE LA RED DE CAVIS).

## Valoración sobre Sistema de Información de Usuarios de Servicios Sociales (SIUSS).

### DIFICULTADES

- SU CUMPLIMENTACIÓN REQUIERE UNA INVERSIÓN DE TIEMPO DESPROPORCIONADO QUE PODRÍA EMPLEARSE EN LA ATENCIÓN A PERSONAS.
- NO ES ÁGIL EN SU MANEJO PANTALLAS Y CAMPOS CERRADOS, PEQUEÑOS Y POCO VISUALES.
- FALTA DE PERSPECTIVA GLOBAL DEL EXPEDIENTE.
- IMPOSIBILIDAD DEL CONSULTAR EL EXPEDIENTE, SIN FINALIZAR UN REGISTRO EN CURSO.
- NO PERMITE REGISTRAR LA EVOLUCIÓN DEL CASO.

### FORTALEZAS

- HERRAMIENTA IMPORTANTE PARA LA UNIFICACIÓN DE REGISTROS Y LA EXPLOTACIÓN DE DATOS OBJETIVOS DE LA DEMANDA Y LA REALIDAD SOCIAL A UN NIVEL SUPERIOR.
- COMPROMISO DE LAS/OS PROFESIONALES EN LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA.

## PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- PANTALLAS MÁS GRANDES, CLARAS, VISUALES, FÁCILES DE TRABAJAR.
- POSIBILIDAD DE VISUALIZAR LA TOTALIDAD DEL EXPEDIENTE Y MOVERSE CON EL CURSOR AÑADIENDO DATOS EN UNO U OTRO CAMPO.
- CONSENSO DE CODIFICACIÓN.
- ACCESIBILIDAD A TODO EL SISTEMA REGIONAL/NACIONAL, PARA CONOCER SI UN USUARIO TIENE REGISTROS E INTERVENCIONES EN OTRO LLUGAR.
- IMPLEMENTACIÓN VERSIÓN WEB.

## Valoración del Servicio de Ayuda a Domicilio y de medidas complementarias y extraordinarias de AD.

### DIFICULTADES

- CARENCIA DE PROGRAMA INFORMÁTICO O BASE DE DATOS QUE PERMITA EXPLOTAR LOS DATOS PARA EL SEGUIMIENTO Y ELABORACIÓN DE MEMORIA ANUAL OBLIGATORIA.
- LA EE LL FINANCIAN EL 100% DE LOS SERVICIOS SIN APOYO DE LA CC AA.
- LA NORMATIVA REGIONAL QUE VINCULA A LOS SAD MUNICIPALES (DECRETO 122/2002) ES TOTALMENTE OBSOLETA Y RESULTARÍA CONVENIENTE ACTUALIZARLA ATENDIENDO A LA EVOLUCIÓN DE LOS RECURSOS DESTINADOS AL COLECTIVO DE PERSONAS MAYORES Y DEPENDIENTES.
- EL CENTRO DE SS DUPLICA TRABAJO TENIENDO QUE TRAMITAR PARALELAMENTE EXPEDIENTES DE ÁMBITO MUNICIPAL Y REGIONAL (SAD MUNICIPAL Y SAAD).
- UN PORCENTAJE MUY ELEVADO DE PERSONAS RENUNCIAN O NO HACEN USO DE LA PV AL SAD DEL SAAD, POR MOTIVOS ECONÓMICOS DEBIDO A QUE DEBEN ABONAR EL IMPORTE ÍNTEGRO DEL SERVICIO DURANTE VARIOS MESES, QUEDÁNDOSE EN SITUACIÓN DE DESATENCIÓN O COLAPSANDO LOS SAD MUNICIPALES.
- LA OFERTA PÚBLICA DE FORMACIÓN CONTINUADA PARA EMPLEADOS PÚBLICOS, NO CONTEMPLA FORMACIÓN ESPECÍFICA RELATIVA A LA ATENCIÓN DEL COLECTIVO DE PERSONAS MAYORES Y DEPENDIENTES, POR LO QUE LOS PROFESIONALES QUE ATIENDEN DICHS SERVICIOS NO PUEDEN RECICLARSE.

### FORTALEZAS

- EL AYUNTAMIENTO DE YECLA APUESTA POR MANTENER EL SAD Y MEDIDAS COMPLEMENTARIAS DE AYUDA A DOMICILIO.
- LAS MEDIDAS COMPLEMENTARIAS (RESPIRO FAMILIAR Y COMIDAS A DOMICILIO) COMPLEMENTAN LA ATENCIÓN A LOS USUARIOS MÁS VULNERABLES QUE HAN ACCEDIDO AL SAAD, POR LA COMPATIBILIDAD ENTRE ESTOS SERVICIOS.
- EL AYUNTAMIENTO DE YECLA MANTIENE CONTRATOS DE SUSTITUCIONES DE AUXILIARES MUNICIPALES PARA DAR UNA RESPUESTA INMEDIATA ANTE LAS DIFERENTES EVENTUALIDADES.
- SE MANTIENEN CRITERIOS INTERNOS COMUNES PARA LA VALORACIÓN DE SOLICITUDES DE SAD PRIORIZANDO LA ATENCIÓN DE LOS INTERESADOS CON MAYOR NECESIDAD.
- SE ESTÁ PROCURANDO PRIORIZAR LA ATENCIÓN DE PERSONAS EN SITUACIÓN DE RIESGO O VULNERABILIDAD QUE ESTÉN EN INTERVENCIÓN EN PROGRAMAS DE SS PROCURANDO CANALIZAR LAS SITUACIONES DE PERSONAS DEPENDIENTES NORMALIZADAS A TRAVÉS DEL SAAD.
- NO HAY LISTA DE ESPERA, POR LO QUE SE PUEDE ATENDER SIN EXCESIVA DEMORA LAS NUEVAS SOLICITUDES.
- CON LA PANDEMIA POR COVID-19 SE HAN ATENDIDO DE MANERA URGENTE Y DE OFICIO TODOS AQUELLOS CASOS DE PERSONAS VULNERABLES O EN RIESGO, ASÍ COMO SITUACIONES NORMALIZADAS QUE SE HAN VISTO AFECTADOS POR LA CRISIS SANITARIA Y QUE HAN REQUERIDO UNA ATENCIÓN INMEDIATA PARA PALIAR LOS EFECTOS NEGATIVOS Y PREVENIR SITUACIONES DE MAYOR RIESGO.
- DURANTE LA PANDEMIA POR COVID-19 EL AYUNTAMIENTO DE YECLA HA DISPUESTO DE TODOS LOS RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES NECESARIOS PARA MANTENER LOS SERVICIOS Y ATENDER NUEVOS CASOS URGENTES.
- LAS AUXILIARES DEL SERVICIO DE AYUDA A DOMICILIO, DURANTE LA CRISIS SANITARIA POR COVID -19 HAN REALIZADO UNA LABOR EXCELENTE, CON UNA PROFESIONALIDAD ADMIRABLE, HAN RESULTADO UN PILAR BÁSICO Y ESENCIAL PARA EL MANTENIMIENTO DEL SAD Y MEDIDAS COMPLEMENTARIAS EN SITUACIONES DE EXTREMA DIFICULTAD Y RIESGO PARA SU PROPIA SALUD.

### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- REVISAR Y ACTUALIZAR LA NORMATIVA MUNICIPAL REGULADORA DEL SAD Y MEDIDAS COMPLEMENTARIAS PARA ADECUARLA A LA SITUACIÓN ACTUAL, SOBRE TODO CON RESPECTO A LAS COMPATIBILIDADES E INCOMPATIBILIDADES CON EL SAAD.



#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- REVISAR Y ACTUALIZAR LA NORMATIVA REGIONAL QUE AFECTA A LA PRESTACIÓN DE AYUDA A DOMICILIO Y MEDIDAS COMPLEMENTARIAS, DE MANERA QUE DEJEN DE SER UN OBSTÁCULO PARA LOS AYUNTAMIENTOS QUE PRESTAN SAD MUNICIPAL, TENIENDO EN CUENTA LA EVOLUCIÓN DE LOS RECURSOS (MUNICIPALES Y AUTONÓMICOS).
- QUE SE REALICEN GRUPOS DE TRABAJO CON LOS TÉCNICOS MUNICIPALES Y DEL SERVICIO DE PLANIFICACIÓN PARA ESTABLECER CRITERIOS COMUNES RESPECTO A LA NORMATIVA QUE REGULA EL SAD EN LA REGIÓN DE MURCIA.
- QUE SE RETOME LA COLABORACIÓN EN LA FINANCIACIÓN DEL SAD MUNICIPAL.
- QUE SE INCORPORE EN LOS PLANES PÚBLICOS DE FORMACIÓN CONTINUADA CURSOS ESPECÍFICOS DIRIGIDOS SOBRE ATENCIÓN A COLECTIVOS DE PERSONAS MAYORES Y DEPENDIENTES.

### Valoración del Programa de Acompañamiento para la Inclusión Social (PAIN)

#### DIFICULTADES

- FALTA DE RECURSOS SUFICIENTES FORMATIVOS Y/O LABORALES ADAPTADOS A LAS NECESIDADES DE LOS COLECTIVOS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.
- AUSENCIA DE RECURSOS ECONÓMICOS NECESARIOS PARA GARANTIZAR LA COBERTURA DE NECESIDADES BÁSICAS DURANTE LOS PROCESOS DE INCLUSIÓN SOCIAL, CON ESPECIAL RELEVANCIA EN LAS DIFICULTADES DE ACCESO A UNA VIVIENDA DIGNA.
- AUSENCIA DE RECURSOS DE ALOJAMIENTO EN SITUACIONES DE EMERGENCIA SOCIAL, PARA EVITAR QUE LAS SITUACIONES DE EXCLUSIÓN SOCIAL SE AGRAVEN.
- TRABAJO DE GRUPO. DIFICULTAD PARA ENCONTRAR USUARIOS EN INTERVENCIÓN EN EL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO SUFICIENTES PARA FORMAR UN GRUPO. EN EXPERIENCIAS REALIZADAS AÑOS ATRÁS, EL GRUPO INICIAL FORMADO POR UN NÚMERO REDUCIDO DE PERSONAS, HA DIFICULTADO SU CONTINUIDAD POR LAS DIFERENTES BAJAS QUE SE CAUSABAN POR ABANDONO, INESTABILIDAD EN LA PARTICIPACIÓN O CAMBIO DE CIRCUNSTANCIAS.
- LA SITUACIÓN DERIVADA POR LA PANDEMIA DE LA COVID-19 EN EL MES DE MARZO OBLIGÓ A ADAPTAR LA METODOLOGÍA DE TRABAJO DE ACOMPAÑAMIENTO A LAS DIFICULTADES ENCONTRADAS CON EL CIERRE DEL CENTRO MUNICIPAL DE SERVICIOS SOCIALES Y EL TELETRABAJO DE LOS PROFESIONALES DESDE EL DOMICILIO.
- ESTA SITUACIÓN HA LIMITADO LA FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES DEL PAIN.
- TAMBIÉN SE HA VISTO AFECTADA LA COORDINACIÓN Y EL SEGUIMIENTO DE CASOS EN ALTA EN EL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO CON LOS CASOS QUE SE ENCUENTRAN REALIZANDO ITINERARIO DE INSERCIÓN LABORAL EN EL PROGRAMA EUROEMPLO PARA PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL. SE DESCONOCE ACTUALMENTE LAS ACCIONES QUE SE ESTÁN DESARROLLANDO.

#### FORTALEZAS

- CONSOLIDACIÓN DEL PAIN COMO PROGRAMA DE INTERVENCIÓN EN ATENCIÓN PRIMARIA, DENTRO DE LA ESTRUCTURA DEL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES. EL PERFIL DE LOS USUARIOS DEL PROGRAMA Y LOS PROTOCOLOS DE DERIVACIÓN Y COORDINACIÓN SON CONOCIDOS POR TODOS LOS PROFESIONALES DEL CENTRO.
- LAS REUNIONES DE COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ZONA REALIZADAS CON LOS PROFESIONALES DEL PROGRAMA PARA LA SUPERVISIÓN DE CASOS, UNIFICAR CRITERIOS, CONOCIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS,
- RESOLUCIÓN DE DIFICULTADES, ETC.....QUE FAVORECEN EL PROGRAMA Y EL CUIDADO DE LOS PROFESIONALES.
- LA EXPERIENCIA PROFESIONAL Y LA FORMACIÓN RECIBIDA POR EL EQUIPO PAIN CONSTITUYE UN ELEMENTO POSITIVO QUE APORTA AL PROGRAMA CALIDAD Y MEJORA EN LAS INTERVENCIÓNES.
- PUESTA EN PRÁCTICA POR PARTE DE LAS PROFESIONALES DEL PAIN DEL ACUERDO DE TRABAJO COMO HERRAMIENTA ÚTIL DE INTERVENCIÓN EN EL PROCESO DE ACOMPAÑAMIENTO.
- PROYECTO DE INSERCIÓN SOCIO LABORAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL DEL MUNICIPIO DE YECLA. EL PAIN PARTICIPA EN EL DISEÑO, EJECUCIÓN, COORDINACIÓN, SEGUIMIENTO DEL PROYECTO MUNICIPAL. EN EL AÑO 2020 SE CONTRATARON A 6 PERSONAS UNA DE ellas EN INTERVENCIÓN EL PAIN.
- MANTENIMIENTO DE LA COORDINACIÓN CON EL PROGRAMA DE MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD DE JÓVENES EN SITUACIÓN DE EXCLUSIÓN SOCIAL FINANCIADO POR EL IMAS Y GESTIONADO POR CÁRITAS. DESDE EL PROGRAMA DE ACOMPAÑAMIENTO SE HAN DERIVADO A ESTE RECURSO A JÓVENES PARA QUE DESARROLLEN ITINERARIOS DE INSERCIÓN SOCIO LABORAL QUE COMPLEMENTAN LA INTERVENCIÓN DESDE EL PAIN.
- LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR DE LAS PROFESIONALES DEL EQUIPO PAIN, CONLLEVA UNA REDUCCIÓN DE LA JORNADA DE TRABAJO QUE ESTE AÑO 2019 SE HA COMPENSADO CON EL APOYO DE UN TERCER PROFESIONAL UNAS HORAS

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- PROPICIAR ESPACIOS PARA PROPONER Y PODER LLEVAR A CABO ACTUACIONES Y MEDIDAS DIRIGIDAS AL COLECTIVO DE SITUACIÓN EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL SEGÚN LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO DE EXCLUSIÓN SOCIAL Y POBREZA ENERGÉTICA EN YECLA
- INICIAR PROCESOS DE TRABAJO EN RED Y SENSIBILIZACIÓN CON OTROS RECURSOS DE LA ZONA A FIN DE MEJORAR LAS ACTUACIONES E INTERVENCIÓNES QUE SE REALIZAN CON EL COLECTIVO, ESTÁ PENDIENTE DE REALIZARSE TODAVÍA UNA SESIÓN DE TRABAJO Y FORMACIÓN A LA POLICÍA LOCAL
- MEJORAR EL PROYECTO DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO TEMPORAL PARA ATENDER SITUACIONES DE EMERGENCIA SOCIAL. CONSEGUIR EN LA LOCALIDAD UN RECURSO DE ALOJAMIENTO TEMPORAL POR EMERGENCIA SOCIAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL Y MANTENER LAS PLAZAS QUE SE CONSIGUIERON DURANTE EL AÑO 2018 EN DIFERENTES ENTIDADES DE LA LOCALIDAD ( RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES,
- RESIDENCIA DE AMPY,.....).
- MANTENER LA COLABORACIÓN CON LOS PROYECTOS DE MEJORA DE EMPLEABILIDAD Y FORMACIÓN DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL( COORDINACIÓN CON LOS PROGRAMAS DE EMPLEABILIDAD DE JÓVENES Y ADULTOS).

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- PROPICIAR ESPACIOS PARA PROPONER Y PODER LLEVAR A CABO ACTUACIONES Y MEDIDAS DIRIGIDAS AL COLECTIVO DE SITUACIÓN EN RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL SEGÚN LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO DE EXCLUSIÓN SOCIAL Y POBREZA ENERGÉTICA EN YECLA.
- INICIAR PROCESOS DE TRABAJO EN RED Y SENSIBILIZACIÓN CON OTROS RECURSOS DE LA ZONA A FIN DE MEJORAR LAS ACTUACIONES E INTERVENCIÓNES QUE SE REALIZAN CON EL COLECTIVO, ESTÁ PENDIENTE DE REALIZARSE TODAVÍA UNA SESIÓN DE TRABAJO Y FORMACIÓN A LA POLICÍA LOCAL.
- MEJORAR EL PROYECTO DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO TEMPORAL PARA ATENDER SITUACIONES DE EMERGENCIA SOCIAL. CONSEGUIR EN LA LOCALIDAD UN RECURSO DE ALOJAMIENTO TEMPORAL POR EMERGENCIA SOCIAL PARA PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL Y MANTENER LAS PLAZAS QUE SE CONSIGUIERON DURANTE EL AÑO 2018 EN DIFERENTES ENTIDADES DE LA LOCALIDAD ( RESIDENCIA DE PERSONAS MAYORES,
- RESIDENCIA DE AMPY,.....).
- MANTENER LA COLABORACIÓN CON LOS PROYECTOS DE MEJORA DE EMPLEABILIDAD Y FORMACIÓN DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL (COORDINACIÓN CON LOS PROGRAMAS DE EMPLEABILIDAD DE JÓVENES Y ADULTOS).
- RETOMAR LA FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES DEL PAIN, FACILITAR FORMACIÓN PARA LA MEJORA DEL TRABAJO INDIVIDUAL DE CASOS Y DE GRUPOS. FORMACIÓN EN INTERVENCIÓN SOCIOTERAPÉUTICA DE CASOS.
- RETOMAR LAS REUNIONES DE COORDINACIÓN Y SUPERVISIÓN DE ZONA REALIZADAS CON LOS PROFESIONALES DEL PROGRAMA.
- CONTINUAR CON LAS JORNADAS REGIONALES DEL PAIN, ESPACIOS UTILIZADOS PARA LA FORMACIÓN Y EL CONOCIMIENTO DE BUENAS PRÁCTICAS LLEVADAS A CABO EN OTRAS LOCALIDADES. PARTICIPACIÓN DE LOS PROFESIONALES DEL PAIN EN LAS COMISIONES REGIONALES DE ACOMPAÑAMIENTO.



## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación sociosanitaria en la atención a personas con trastorno mental grave y/o Drogodependencia (TMG-D).

### DIFICULTADES

- DIFICULTADES EN ALGUNOS CASOS PARA FIRMAR EL CONSENTIMIENTO INFORMADO POR LA PERSONA CON TMG - RESISTENCIAS POR PARTE DE ALGUNOS PROFESIONALES A FACILITAR INFORMACIÓN AL AMPARO DE LA LEY DE PROTECCIÓN DE DATOS Y EL SECRETO PROFESIONAL.
- RIGIDEZ DEL SISTEMA DE SALUD MENTAL PARA ADAPTAR LA REALIZACIÓN DE LAS COMISIONES SOCIO-SANITARIAS EN ESPACIOS DIFERENTES AL CENTRO DE SALUD MENTAL (CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES, SEDE ARY, CENTRO DE AFEMY Y CENTRO DE SALUD) DURANTE EL AÑO 2020 LAS REUNIONES PRESENCIALES QUE SE HAN DESARROLLADO SE HAN HECHO TODAS EN EL CENTRO DE SALUD MENTAL.
- LAS COMISIONES SOCIO-SANITARIAS ESTÁN CENTRADAS EN LA SUPERVISIÓN DE CASOS NO QUEDANDO POR FALTA DE TIEMPO ESPACIO DISPONIBLE PARA TRATAR CUESTIONES GENERALES DE MEJORA EN EL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO, DIFICULTADES, PROPUESTAS DE MEJORA.
- NECESIDAD DE ESTABLECER MECANISMO DE ATENCIÓN PROTOCOLIZADOS PARA LOS CASOS DE EMERGENCIA DE PERSONAS CON TMG Y O DROGODEPENDENCIAS QUE PRECISEN DE UNA ACTUACIÓN URGENTE SOCIO-SANITARIA
- LAS BAJAS LABORALES DE LOS PROFESIONALES DEL EQUIPO BASE NO SON SUSTITUIDAS, PERDIÉNDOSE LA INFORMACIÓN QUE APORTA ESE PROFESIONAL( TRABAJADORA DEL CENTRO DE SALUD DE ATENCIÓN PRIMARIA)
- AL ADAPTAR LAS REUNIONES DE COORDINACIÓN SOCIO-SANITARIA A LA MODALIDAD DE VIDEOCONFERENCIA HA DIFICULTADO LA PRESENCIA DE ALGUNOS MIEMBROS DEL EQUIPO BASE.

### FORTALEZAS

- CONSOLIDACIÓN DEL TRABAJO EN RED- A TRAVÉS DEL PROTOCOLO DE COORDINACIÓN SOCIO-SANITARIA PARA LA MEJORA DE LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS CON TRASTORNO MENTAL GRAVE Y/O DROGODEPENDENCIA, SE CREÓ EL EQUIPO BASE DONDE PARTICIPAN DE MANERA ACTIVA EL EQUIPO DEL PAIN DE YECLA. ACTUALMENTE EL EQUIPO SE ENCUENTRA CONSOLIDADO Y FUNCIONANDO DE MANERA ÓPTIMA.
- ESPACIO DE INFORMACIÓN, REFLEXIÓN Y COOPERACIÓN QUE PERMITEN EL CONOCIMIENTO DE LOS SISTEMAS Y PROFESIONALES QUE DESDE LOS DIFERENTES ÁMBITOS TRABAJAN CON LAS PERSONAS CON TMG O DROGODEPENDENCIAS.
- TRABAJO EN RED QUE NOS PERMITE LA ELABORACIÓN DE UN DIAGNÓSTICO CONJUNTO.
- SE HAN UNIFICADO LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO A NIVEL REGIONAL.
- LA IMPLICACIÓN Y EL IMPULSO QUE TIENEN LAS CONSEJERÍAS IMPLICADAS FACILITA LA CONSOLIDACIÓN DE ESTE DISPOSITIVO Y LA IMPLEMENTACIÓN A NIVEL REGIONAL.
- ESTRUCTURA EN EL DESARROLLO DE LAS COMISIONES MENSUALES SE ENCUENTRA CONSOLIDADA, EXISTEN ROLES DEFINIDOS, TIEMPO DEDICADO A LA PRESENTACIÓN PARA CADA CASO, A ESTABLECER UN PLAN DE TRABAJO Y PROPUESTA DE FECHA PARA PRÓXIMAS REVISIONES.
- FORMACIÓN DE LOS PROFESIONALES: SUPERVISIÓN DE CASOS. DURANTE EL AÑO 2020 SE HA FACILITADO A LOS PROFESIONALES INTEGRANTES EN LOS EQUIPOS BASE, ASÍ COMO A OTROS INTERESADOS, UN ESPACIO DE REFLEXIÓN SOBRE LA PRÁCTICA PROFESIONAL, PARA EL APOYO, ACOMPAÑAMIENTO E INTERCAMBIO DE CONOCIMIENTOS DE LOS PROFESIONALES IMPLICADOS EN LA ATENCIÓN A PACIENTES CON TRASTORNO MENTAL GRAVE Y DROGODEPENDENCIAS.
- CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN A LAS CONDICIONES ACTUALES, PASO A REUNIONES EL EQUIPO BASE A LA MODALIDAD DE VIDEOCONFERENCIA.

### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- PARTICIPACIÓN DENTRO DEL DISPOSITIVO DE LOS PROPIOS USUARIOS COMO PROTAGONISTAS DE SU PROPIO PROCESO.
- MANTENER Y SEGUIR PARTICIPANDO EN EL EQUIPO BASE DE COORDINACIÓN SOCIO-SANITARIA PARA LA MEJORA DE PERSONAS CON TRASTORNO MENTAL GRAVE Y/O DROGODEPENDENCIAS.
- CREAR ESPACIOS PARA DESARROLLAR LAS PROPUESTAS Y ACTUACIONES DE MEJORA DETECTADAS ( INCORPORACIÓN DE NUEVOS AGENTES, MEJORAS DE FUNCIONAMIENTO, INCORPORACIÓN DE NUEVAS HERRAMIENTAS PARA LA REVISIÓN DE CASOS, ETC..).
- ELEVA LAS DIFICULTADES Y PROPUESTAS DE MEJORA QUE SURJAN EN EL EQUIPO BASE A LA COMISIÓN MIXTA DE ÁREA.
- DAR A CONOCER ESTE DISPOSITIVO A TODOS LOS AGENTES DE LA ZONA IMPLICADOS O SUSCEPTIBLES DE INTERVENCIÓN PARA PERSONAS CON TMG Y/O DROGODEPENDENCIAS.

### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- MANTENER LA FORMACIÓN O FACILITAR ESPACIOS DE TRABAJO A LOS MIEMBROS DEL EQUIPO BASE Y OTROS PROFESIONALES IMPLICADOS EN EL PROTOCOLO.
- SUPERVISAR EL FUNCIONAMIENTO DEL EQUIPO BASE Y DE LA COMISIÓN DE ÁREA DE FORMA QUE PUEDAN CUMPLIR SUS OBJETIVOS.
- APOYAR LAS PROPUESTAS DE MEJORA DE LOS EQUIPOS BASE Y FACILITAR LA RESOLUCIÓN DE LAS DIFICULTADES.

## Valoración del funcionamiento del protocolo de coordinación para mejorar la inserción sociolaboral de personas en situación o riesgo de exclusión social.

### DIFICULTADES

- DIFICULTAD POR LOS CAMBIOS EN EL DISEÑO DE LOS MODELOS DE ACREDITACIÓN.
- NO EXISTE RESPONSABLE DEL CONTROL DE LAS CADUCIDADES Y BAJAS DE LAS PERSONAS ACREDITADAS EN EL CÓDIGO 19.
- NO EXISTE UN SISTEMA COMÚN DE ACCESO A LA INFORMACIÓN.
- EN ALGUNAS OCASIONES LOS USUARIOS PUEDEN CREARSE FALSAS EXPECTATIVAS RESPECTO A LA UTILIDAD DE LA ACREDITACIÓN, PUDIENDO GENERAR UNA DIFICULTAD PARA EL PROFESIONAL.
- NECESIDAD DE GENERAR NUEVOS RECURSOS QUE APOYEN EL ITINERARIO DE INSERCIÓN SOCIO- LABORAL. EN LA ACTUALIDAD SÓLO SE CUENTA CON LA ORIENTADORA LABORAL DE SEF.
- LAS SITUACIONES SOCIALES DE LAS PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL Y LA FALTA O ESCASEZ DE RECURSOS DE APOYO LIMITAN EL DESARROLLO DEL ITINERARIO DE INSERCIÓN LABORAL, HASTA EL MOMENTO NO SE HAN MATERIALIZADO EN OPORTUNIDADES REALES DE FORMACIÓN Y DE INSERCIÓN LABORAL ESPECÍFICAS PARA ESTE COLECTIVO.
- EXTINCIÓN DEL PROGRAMA DE MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD PARA ADULTOS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL. PROYECTO GESTIONADO POR LA ENTIDAD DE CRUZ ROJA EN EL QUE PARTICIPAN PERSONAS EN ITINERARIOS DE INSERCIÓN INDIVIDUALIZADOS Y EN FORMACIÓN ESPECÍFICA DE CARRETERO Y MOZO DE ALMACÉN.

### FORTALEZAS

- A TRAVÉS DEL PROTOCOLO PARA LA MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD DE LOS COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE RIESGO DE EXCLUSIÓN DE ADULTOS Y JÓVENES DE GARANTÍA JUVENIL, SE HA VISUALIZADO LOS COLECTIVOS EN SITUACIÓN DE RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL. IDENTIFICACIÓN A TRAVÉS DEL CÓDIGO 019.
- VISUALIZAR EL COLECTIVO PERMITE QUE SE ESTABLEZCAN MEDIDAS NECESARIAS PARA TRABAJAR LA EMPLEABILIDAD ADAPTADAS A SUS NECESIDADES, Y QUE SE DERIVE AL RECURSO MÁS IDÓNEO DE EMPLEO Y FORMACIÓN.
- CONTINUIDAD DEL PROGRAMA DE EMPLEABILIDAD PARA JÓVENES DE GJ EN SITUACIÓN DE RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL. ORIENTADOR LABORAL Y PROSPECTOR LABORAL EN LA OFICINA DE EMPLEO PARA TRABAJAR CON ESTE COLECTIVO.
- EL PROTOCOLO HA FACILITADO LA DETECCIÓN DE PERSONAS QUE NO ACCEDÍAN A LOS SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA, A TRAVÉS DE LAS DERIVACIONES DE LOS DIFERENTES PROFESIONALES IMPLICADOS EN EL PROTOCOLO.
- SOPORTE INSTITUCIONAL POR PARTE DE LA CONSEJERÍA PARA MEJORAR LOS PROCESOS E IMPLEMENTACIÓN DEL PROTOCOLO.
- GRUPO DE TRABAJO CONSTITUIDO ENTRE LOS DISTINTOS AGENTES IMPLICADOS PARA PROPONER MEJORAS, UNIFICAR CRITERIOS DE DERIVACIÓN, HERRAMIENTAS DE TRABAJO.



#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA ENTIDAD LOCAL

- MANTENER LA COORDINACIÓN DIRECTA CON LA PROFESIONAL ESPECÍFICA DEL SEF QUE TRABAJA LOS ITINERARIOS DE INSERCIÓN.
- MANTENER LA COORDINACIÓN CON LOS DISTINTOS PROGRAMAS DE EMPLEABILIDAD PARA JÓVENES EN SITUACIÓN DE RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL QUE SE DESARROLLAN EN LA LOCALIDAD.
- ESTAR AL CORRIENTE DE LAS MODIFICACIONES Y ACTUALIZAR LOS MODELOS DE LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO.
- DESDE EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES INFORMAR Y ACREDITAR A TODAS LA PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL QUE SEAN SUSCEPTIBLES DE PARTICIPAR EN ESTE PROTOCOLO.
- UTILIZAR ESTE PROTOCOLO COMO RECURSO DENTRO DE LA INTERVENCIÓN CON LAS PERSONAS CON LAS QUE DESARROLLAMOS ITINERARIOS DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL.
- TRABAJAR DE MANERA COORDINADA CON LOS SERVICIOS DE EMPLEO LOCALES PARA INSTAR A QUE SE ESTABLEZCAN MEDIDAS DE INSERCIÓN LABORAL QUE FACILITEN EL ACCESO AL MERCADO ORDINARIO DE LOS COLECTIVOS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN.

#### PROPUESTAS DE MEJORA EN EL ÁMBITO DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

- MANTENER LA COORDINACIÓN DIRECTA CON LA PROFESIONAL ESPECÍFICA DEL SEF QUE TRABAJA LOS ITINERARIOS DE INSERCIÓN.
- MANTENER LA COORDINACIÓN CON LOS DISTINTOS PROGRAMAS DE EMPLEABILIDAD PARA JÓVENES EN SITUACIÓN DE RIESGO O EXCLUSIÓN SOCIAL QUE SE DESARROLLAN EN LA LOCALIDAD.
- ESTAR AL CORRIENTE DE LAS MODIFICACIONES Y ACTUALIZAR LOS MODELOS DE LAS HERRAMIENTAS DE TRABAJO.
- DESDE EL CENTRO DE SERVICIOS SOCIALES INFORMAR Y ACREDITAR A TODAS LA PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL QUE SEAN SUSCEPTIBLES DE PARTICIPAR EN ESTE PROTOCOLO.
- UTILIZAR ESTE PROTOCOLO COMO RECURSO DENTRO DE LA INTERVENCIÓN CON LAS PERSONAS CON LAS QUE DESARROLLAMOS ITINERARIOS DE INSERCIÓN SOCIOLABORAL.
- TRABAJAR DE MANERA COORDINADA CON LOS SERVICIOS DE EMPLEO LOCALES PARA INSTAR A QUE SE ESTABLEZCAN MEDIDAS DE INSERCIÓN LABORAL QUE FACILITEN EL ACCESO AL MERCADO ORDINARIO DE LOS COLECTIVOS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN.
- SEGUIR APOYANDO INSTITUCIONALMENTE POR AMBAS CONSEJERÍAS EL MANTENIMIENTO DE ESTE PROTOCOLO.
- PROPONER O FACILITAR INICIATIVAS FORMATIVAS Y/O LABORALES DIRIGIDAS A ESTOS COLECTIVOS.
- MANTENER LOS GRUPOS DE TRABAJO FORMADOS POR REPRESENTANTES DE LAS DISTINTAS ENTIDADES IMPLICADAS PARA CREAR ESPACIOS DE SUPERVISIÓN, DONDE SE IDENTIFIQUEN Y SE PUEDAN TRABAJAR LAS DIFICULTADES.
- FORMALIZAR EL PROTOCOLO DE COORDINACIÓN PARA LA MEJORA DE LA INSERCIÓN SOCIOLABORAL DE PERSONAS EN SITUACIÓN O RIESGO DE EXCLUSIÓN SOCIAL.