

Informe Enero - Diciembre 2009

Citas atendidas

Departamento de Servicios Sociales Comunitarios

Índice

1. <u>CITAS PROGRAMADAS</u>	2
1.1. <u>CITAS PROGRAMADAS:</u>	2
1.2. <u>ATENDIDOS:</u>	3
1.3. <u>NO ASISTEN:</u>	3
1.4. <u>SIN CITAS:</u>	4
1.5. <u>TOTAL ATENDIDOS</u>	5
2. <u>EXPEDIENTES INTERVENIDOS</u>	5
2.1. <u>USUARIOS NUEVOS CON APERTURA DE EXPEDIENTE EN EL 2009</u>	5
2.2. <u>EXPEDIENTES CON LOS QUE SE HA INICIADO INTERVENCIÓN EN EL 2009</u>	6
3. <u>CONCLUSIONES</u>	6
3.1. <u>EN RELACIÓN A LAS CITAS</u>	7
4. <u>EN RELACIÓN A LA APERTURA DE EXPEDIENTES Y RESPONSABILIDAD DE LA INTERVENCIÓN:</u>	7
4.1. <u>APERTURA DE EXPEDIENTES</u>	7
5. <u>RESPONSABLE DE LA INTERVENCIÓN</u>	8
5.1. <u>TRABAJADORES/AS SOCIALES</u>	10
5.2. <u>EDUCADORES/AS COMUNITARIOS</u>	11

En los CSSC existe un sistema de Registro Manual, en el que se queda contabilizada las Citas Programadas en el marco del Servicio de Información, Valoración, Orientación y Asesoramiento, cuya estructura consta de 4 apartados: Atendidos y No Asisten, que hace referencia al total de ciudadanos que han solicitado cita programada, Atendidos Sin citas, y el Total de Atendidos, siendo esta última la suma de Atendidos Programados y Atendidos Sin Citas.

Igualmente se tiene establecido una hoja de control de Atención a Grupos y Colectivo, de recogida de datos para la recepción de demandas para aquellos grupos y/o colectivos.

1. CITAS PROGRAMADAS

El periodo de análisis corresponde al año 2009, si bien, y dado que se trata de datos cuantitativos referidos a la atención individualizada de los/as Trabajadores/as Sociales en cada ZTS, estos han de tener su análisis cualitativo en la explotación específica que se realiza desde la aplicación informática de la Ficha Social (S.I.U.S.S.), el cual tendrá su correspondiente tratamiento, aunque en este informe se hace mención a la Apertura de expedientes nuevos y Nº de usuarios con demandas durante el 2008.

		CITADOS			
AÑOS	TOTAL CITADOS	ATENDIDOS	NO ASISTEN	ATENDIDOS SIN CITAS	TOTAL ATENDIDOS
2004	7715	6036	1679	1098	7134
2005	8338	6049	2289	1636	7677
2006	8692	6213	2479	1582	7708
2007	11125	7983	3142	2184	10167
2008	12526	8866	3660	1953	10817
2009	13925	9914	4011	1833	11747

Total Atendidos: Total de usuarios atendidos (CP ATENDIDOS + SIN C ATENDIDOS)

La distribución de cada uno de estos apartados por ZTS, nos hace visualizar las diferentes situaciones y capacidades de actuación que desde los Servicios Sociales Comunitarios se pueda emprender con los ciudadano ante sus demandas.

1.1. CITAS PROGRAMADAS:

Corresponden con el número de citas que los ciudadanos solicitan a los Servicios Sociales Comunitarios, bien de forma presencial en el CSSC o por teléfono, asignándoles un día, hora y Trabajador Social para atender la demanda y valorar la situación planteada.

En el año 2009 se ha producido un incremento del 11,17 % respecto al 2008, afectando a todos los CSSC, excepto en Levante y Moreras.

CENTRO SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	CITAS PROGRAMADAS 2009	CITAS PROGRAMADAS 2008	CITAS PROGRAMADAS 2007	CITAS POR UTS 2008	CITAS POR UTS 2009
ARRABAL DEL SUR	2101	1910	881	318,33	350,17
FUENSANTA	1534	1353	516	270,60	306,80
LA RIBERA	1224	1146	495	286,50	306,00
LEVANTE	1380	1584	729	528,00	460,00
MORERAS	1522	1723	632	344,60	304,40
NORTE	1506	1262	447	315,50	376,50
PONIENTE SUR	1410	1074	454	268,50	352,50
LA FOGGARA	1692	1073	341	214,60	338,40
PERIFERIA	1556	1401	0	350,25	389,00
TOTAL	13925	12526	4495	313,15	348,13

1.2. ATENDIDOS:

En este indicador, se refleja las personas que han asistido a la cita programada, situándose en el 71,20 % de las citas, un 0,42 % por encima del obtenido en el 2008, siendo las ZTS de Levante y Moreras en las que se produce un descenso de atendidos respecto al 2008.

CENTRO SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	ATENDIDOS 2009	ATENDIDOS 2008	ATENDIDOS 2007	ATENDIDOS 2008 / UTS	ATENDIDOS 2009 / UTS
ARRABAL DEL SUR	1157	1079	574	179,83	192,83
FUENSANTA	1118	950	383	190,00	223,60
LA RIBERA	921	784	375	196,00	230,25
LEVANTE	923	1066	537	355,33	307,67
MORERAS	877	1147	388	229,40	175,40
NORTE	1325	1101	391	275,25	331,25
PONIENTE SUR	1080	804	339	201,00	270,00

LA FOGGARA	1237	791	277	158,20	247,40
PERIFERIA	1276	1144	0	286,00	319,00
xTOTAL	9914	8866	3264	221,65	247,85

1.3. NO ASISTEN:

Igualmente, este indicador, cuantifica las personas que aún habiendo solicitado y obtenido cita, no asisten, representando el 28,80 % de las citas frente al 29,22 % del 2008, destacando en algunas ZTS que superan el 42 % de las citas programadas, como son los casos de Arrabal del Sur y Moreras, seguida de Levante con el 33,12 %.

CENTRO SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	NO ASISTEN 2009	NO ASISTEN 2008	NO ASISTEN 2007	NO ASISTEN 2008 / UTS	NO ASISTEN 2009 / UTS
ARRABAL DEL SUR	944	831	307	138,50	157,33
FUENSANTA	416	403	133	80,60	83,20
LA RIBERA	303	362	120	90,50	75,75
LEVANTE	457	518	192	172,67	152,33
MORERAS	645	576	244	115,20	129,00
NORTE	181	161	56	40,25	45,25
PONIENTE SUR	330	270	115	67,50	82,50
LA FOGGARA	455	282	64	56,40	91,00
PERIFERIA	280	257	0	64,25	70,00
xTOTAL	4011	3660	1231	91,50	100,28

1.4. SIN CITAS:

En este apartado se cuantifican las persona atendidas en el día de atención individualizada, que no tenía cita previa, y que por criterios de urgencia, disponibilidad del/la Trabajador/a Social por la falta de la cita programada, puede atenderla. En el 2009 representa el 15,60 % del total de atendidos, y el 45,70 % de las citas que no acuden. Respecto al 2008, supuso el 18,05 % del total y el 53,36 % de los que no asisten. Los CSSC que mayor atención tiene bajo este criterio y que además se ha visto incrementado en el 2009 respecto al 2008 son Arrabal del Sur, y La Foggara, si bien Moreras, aunque ha disminuido en un 54,83 % sobre el logrado en el 2008, en este año 2009, se sitúa junto a las ZTS anteriormente mencionada y La Ribera, en las que más atienden sin citas, siendo en esta zona donde se produce un equilibrio entre citas que faltan y atendidos sin citas., junto con el CSSC Norte.

CENTRO SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	SIN CITAS 2009	SIN CITAS 2008	SIN CITAS 2007	SIN CITAS 2008 / UTS	SIN CITAS 2009 / UTS
ARRABAL DEL SUR	369	193	49	32,17	61,50
FUENSANTA	86	104	55	20,80	17,20
LA RIBERA	279	231	100	57,75	69,75
LEVANTE	61	56	18	18,67	20,33

MORERAS	369	673	249	134,60	73,80
NORTE	147	154	43	38,50	36,75
PONIENTE SUR	81	44	30	11,00	20,25
LA FOGGARA	249	152	96	30,40	49,80
PERIFERIA	192	346	0	86,50	48,00
xTOTAL	1833	1953	640	48,83	45,83

1.5. TOTAL ATENDIDOS

Representa el número total de personas atendidas en el día de atención individualizada por el Trabajador/a Social, valor que acumula el total de atendidos por cita previa y atendidos sin cita, y que en el 2009 representa el 84,36 % de los citados, frente al 86,36 % obtenido en el 2008. No obstante en el 2009 se supera el número de atendidos en un 8,6 % respecto al 2008 y en un 15,54 % respecto al 2007. En el CSSC Moreras se produce un descenso respecto al 2008 en un 31,54 %.

CENTRO SERVICIOS SOCIALES COMUNITARIOS	TOTAL ATENDIDOS 2009	TOTAL ATENDIDOS 2008	TOTAL ATENDIDOS 2007	TOTAL ATENDIDOS 2008 / UTS	TOTAL ATENDIDOS 2009 / UTS
ARRABAL DEL SUR	1526	1270	623	211,67	254,33
FUENSANTA	1204	1054	438	210,80	240,80
LA RIBERA	1200	1015	475	253,75	300,00
LEVANTE	984	1122	555	374,00	328,00
MORERAS	1246	1820	637	364,00	249,20
NORTE	1472	1255	434	313,75	368,00
PONIENTE SUR	1161	848	369	212,00	290,25
LA FOGGARA	1486	943	373	188,60	297,20
PERIFERIA	1468	1490	0	372,50	367,00
xTOTAL	11747	10817	3904	270,43	293,68

2. EXPEDIENTES INTERVENIDOS

De acuerdo con el proceso metodológico que se desprende de toda intervención social que desde el ámbito de los Servicios Sociales Comunitario en general y desde la prestación asica de Información, valoración orientación y asesoramiento en particular, se tiene establecida, las citas han generado el inicio de la intervención con 10150 Unidades Familiares y 15030 usuarios, de los que 4644 Unidades familiares y Y 6211 usuarios corresponden a casos nuevos llegados principalmente a través de las citas programadas lo que representa el 52,87 % de usuarios atendidos y el 45,75 % de las unidades familiares con las que se ha iniciado al menos una intervención.

2.1. Usuarios nuevos con apertura de expediente en el 2009

CSSC / ZTS	total 2009	TOTAL 2008	TOTAL 2007	MEDIA EXPDIENTES POR UTS 2008	MEDIA EXPDIENTES POR UTS 2009
CSSC ARRABAL DEL SUR	930	866		144,33	155,00
CSSC FUENSANTA	683	700		140,00	136,60
CSSC LA RIBERA	442	507		126,75	110,50
CSSC LEVANTE	1122	1026		342,00	374,00
CSSC MORERAS	546	650		130,00	109,20
CSSC NORTE	660	657		164,25	165,00
CSSC PONIENTE SUR	892	742		185,50	223,00
CSSC LA FOGGARA	323	257		51,40	64,60
CSSC PERIFERIA	613	666		166,50	153,25
TOTAL	6211	6071	4127	1450,73	1491,15

2.2. Expedientes con los que se ha iniciado intervención en el 2009

CSSC / ZTS	total 2009	TOTAL 2008	TOTAL 2007	MEDIA EXPDIENTES POR UTS 2008	MEDIA EXPDIENTES POR UTS 2009
CSSC ARRABAL DEL SUR	677	566		94,33	112,83
CSSC FUENSANTA	494	488		97,60	98,80
CSSC LA RIBERA	300	378		94,50	75,00
CSSC LEVANTE	852	774		258,00	284,00
CSSC MORERAS	428	491		98,20	85,60
CSSC NORTE	537	541		135,25	134,25
CSSC PONIENTE SUR	743	599		149,75	185,75
CSSC LA FOGGARA	202	163		32,60	40,40
CSSC PERIFERIA	411	481		120,25	102,75
TOTAL	4644	4481	4127	1080,48	1119,38

3. CONCLUSIONES

1. Se ha producido un incremento en el numero de CITADOS del 11, 17 % respecto al año 2008
2. El numero de CITADOS que no acuden a la cita concertada, representa el 28,40 %,
3. El número de PERSONAS ATENDIDAS SIN CITAS, representa el 15,60 % del total de atendidos, reduciéndose en 2 puntos en el obtenido durante el 2008 en relación al 2007.
4. El numero de atendidos es inferior al numero de citados en el 15,64 %, por lo que de no haberse atendidos a usuarios sin cita, el numero de atendidos representaría el 71,20 % de los citados, frente al 70, 46 % obtenido en el 2008
5. Respecto al objetivo previsto de atender a 10 citas por día y Trabajador/a Social, este se encuentra por debajo en un 9,17 % frente al 24, 10 % del 2008, por lo que lo que el criterio establecidos para las citas se puede valorar muy positivo para los ciudadanos.. Ello ha supuesto que se pase de una media de 6 citas por día cada Trabajador/a Social a 7,66 citas por día
6. Cada ZTS presenta unas particularidades respecto los datos generales, y en cada una de ellas, situaciones diferentes para cada Trabajador/a Social, que estudiados desde una perspectiva individual, determina las diferentes cargas de trabajo que soportan (ver anexo por ZTS), tanto en relación a las citas programadas, como a la apertura y responsabilidad e la intervención en los expedientas del S.I.U.S.S.

3.1. EN RELACIÓN A LAS CITAS

	nº uts	nº días citas	total citados	atendidos	no asisten	sin citas	total atendidos	media atendidos por uts	objetivos citados	objetivos atendidos
ARRABAL SUR	6	189	2101	1157	944	369	1526	254,33	211	-364
FUENSANTA	5	179	1534	1118	416	86	1204	240,8	-256	-586
LA FOGGARA	5	218	1692	1237	455	249	1486	297,2	-488	-694
LA RIBERA	4	140	1224	921	303	279	1200	300	-176	-200
LEVANTE	3	155	1380	923	457	61	984	328	-170	-566
MORERAS	5	184	1522	877	645	369	1246	249,2	-318	-594
NORTE	4	169	1506	1325	181	147	1472	368	-184	-218
PONIENTE-SUR	4	158	1410	1080	330	81	1161	290,25	-170	-419
PERIFERIA	4	141	1556	1276	280	192	1468	367	146	58
TOTAL	40	1533	13925	9914	4011	1833	11747	293,68	1405	-3583

4. EN RELACIÓN A LA APERTURA DE EXPEDIENTES Y RESPONSABILIDAD DE LA INTERVENCIÓN:

4.1. APERTURA DE EXPEDIENTES

Del total de Expedientes Nuevos Abiertos, se ha identificado el responsable de la apertura en el 81,64 % si bien los 5 CSSC superan el 96 % y un solo Centro no lo ha registrado en ninguno de ellos.

	EXPDTES NUEVOS	RESPONSABLES APERTURA	%
LA RIBERA	300	154	51,33
LEVANTE	852	771	90,49
FUENSANTA	494	491	99,39
LA FOGGARA	202	200	99,01
NORTE	537	531	98,88
MORERAS	428	0	0
PONIENTE-SUR	743	715	96,23
ARRABAL SUR	667	647	97
PERIFERIA	411	274	66,67
TOTAL	4634	3783	81,64

La distribución de estos expedientes por cada Trabajador Social de la ZTS específica, no corresponde con un reparto igualitario de carga de trabajo, tal y como se refleja en el siguiente cuadro, en el que los números del 1 al 7 y Otros, identifican a los/as Trabajadores/as Sociales de la ZTS, si bien en algunos casos se registran por Educadores/as Comunitarias y personal de la FASS.

	expdtes nuevos	responsables apertura	%	1	2	3	4	5	6	7	8	9	otros
LA RIBERA	300	154	51,33	86	22	21	16	6	3				
LEVANTE	852	771	90,49	318	154	143	82	43	20	11			
FUENSANTA	494	491	99,39	122	122	121	88	37	1				
LA FOGGARA	202	200	99,01	59	49	33	27	19	11	2			
NORTE	537	531	98,88	142	142	123	119	2	2	1			
MORERAS	428	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
PONIENTE-SUR	743	715	96,23	201	187	162	137	28					
ARRABAL SUR	667	647	97	118	93	87	66	57	50	43	35	30	68
PERIFERIA	411	274	66,67	145	116	7	5	1					

5. RESPONSABLE DE LA INTERVENCIÓN

El 80,27 % de las intervenciones iniciadas tienen registradas e identificadas el profesional responsable de la misma, y 6 centros superan este aspecto en mas del 90 % de los intervenciones, resaltando nuevamente Moreras y una UTS de Periferia donde no se ser registran los responsables de la intervención.

	INTERVENCIONES INICIADAS	RESPONSABLES INTERVENCIÓN	%
LA RIBERA	1058	927	87,62
LEVANTE	2133	1938	90,86
FUENSANTA	1714	1696	98,95
LA FOGGARA	1689	1664	98,52
NORTE	1380	1376	99,71
MORERAS	2135	0	0
PONIENTE-SUR	1857	1713	92,25
ARRABAL SUR	3050	2827	92,69
PERIFERIA	1265	928	73,36
TOTAL	16281	13069	80,27

A distribución de estas intervenciones por cada categoría profesional de la que se componen los equipos técnicos de las ZTS, el a Trabajador Social de la ZTS específica, no corresponde con un reparto igualitario de



5.1. TRABAJADORES/AS SOCIALES

	RESPONSABLES INTERVENCIÓN	%	TS									OTROS
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	
LA RIBERA	927	87,62	413	185	129	86	86	25	2			
LEVANTE	1938	90,86	771	345	261	259	86	2				
FUENSANTA	1696	98,95	404	391	386	328	167					
LA FOGGARA	1664	98,52	529	425	270	262	108	55	11			
NORTE	1376	99,71	375	352	339	300	8					
MORERAS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PONIENTE-SUR	1713	92,25	494	397	335	285	78	3	2			
ARRABAL SUR	2827	92,69	441	306	288	266	205	168	116	50	11	
PERIFERIA	928	73,36	523	378	20	2	2	2	1			

5.2. EDUCADORES/AS COMUNITARIOS

	EDUCADORES			
	1	2	3	OTROS
LA RIBERA	1			
LEVANTE	115	99		
FUENSANTA	18	2		
LA FOGGARA	3	1		
NORTE	2			
MORERAS				
PONIENTE-SUR	82	36	10	
ARRABAL SUR	288	264	83	16
PERIFERIA				

FDO.- JOSÉ MARÍA ROMERO CARO

Técnico Departamento Servicios Sociales Comunitarios