

Informe citas Zona de Trabajo Social 2010

Índice

1. Citas programadas.....	1
2. Citas Programadas.....	2
3. Citados atendidos.....	3
4. Citados que no asisten.....	3
5. atendidos sin citas.....	4
6. total atendidos.....	4
7. expedientes intervenidos.....	5
8. usuarios nuevos con apertura de expediente en el 2010.....	6
9. Expedientes nuevos con los que se ha iniciado intervención en el 2010.....	6
10. conclusiones.....	7
11. En relación a las citas.....	7
12. en relación a la apertura de expedientes y responsabilidad de la intervención:.....	8
12.1. Apertura de expedientes.....	8
12.2. responsable de la intervención.....	9
12.2.1. Trabajadores/as sociales.....	9
12.2.2. Educadores/as comunitarios.....	10

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 a AÑO 2010, 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 2010.

AÑOS	TOTAL CITADOS	CITADOS		ATENDIDOS SIN CITAS	TOTAL ATENDIDOS
		ATENDIDOS	NO ASISTEN		
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
2010	13361	9934	3427	1864	11798

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 ciudadanos ante sus demandas.

2. 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 2010 se aprecia un leve descenso en relación al 2009, afectando principalmente a los CSSC de Norte y Poniente Sur, como consecuencia de las bajas localizadas en Trabajadores/as Sociales durante largos periodo de año 2010.

centro servicios sociales comunitarios	citas programadas 2010	citas programadas 2009	citas programadas 2007	citas por uts 2008	citas por uts 2009
arrabal del sur	2100	2101	881	365,22	350,17
fuensanta	1519	1534	516	303,80	306,80
la ribera	1304	1224	495	326,00	306,00
levante	1248	1380	729	416,00	460,00
moreras	1495	1522	632	373,75	304,40
norte	1254	1506	447	385,85	376,50
poniente sur	1233	1410	454	308,25	352,50
la foggara	1711	1692	341	427,75	338,40
periferia	1497	1556	0	374,25	389,00
total	13361	13925	4495	361,11	348,13

3. CITADOS ATENDIDOS

En este indicador, se refleja las personas que han asistido a la cita programada, situándose en el 74,35 frente al 71,20 % del obtenido en el 2009, siendo las ZTS de Levante, Norte, LA Foggara y Periferia Moreras en las que se produce un descenso de atendidos respecto al 2009.

centro servicios sociales comunitarios	atendidos 2010	atendidos 2009	atendidos 2007	atendidos 2010 / uts	atendidos 2009 / uts
arrabal del sur	1298	1157	574	225,74	192,83
fuensanta	1347	1118	383	269,40	223,60
la ribera	1158	921	375	289,50	230,25
levante	795	923	537	265,00	307,67
moreras	877	877	388	219,25	175,40
norte	1058	1325	391	325,54	331,25
poniente sur	1070	1080	339	267,50	270,00
la foggara	1151	1237	277	287,75	247,40
periferia	1180	1276	0	295,00	319,00
total	9934	9914	3264	268,49	247,85

4. CITADOS QUE NO ASISTEN

Igualmente, este indicador, cuantifica las personas que aún habiendo solicitado y obtenido cita, no asisten, representando el 25,64 % de las citas frente al 28,80 % del 2009, destacando en algunas ZTS que superan el 36 % de las citas programadas, como son los casos de Arrabal del Sur (38 %), Moreras (41 %) y Levante (36,29%).

Centro Servicios Sociales Comunitarios	No Asisten 2010	No Asisten 2009	No Asisten 2007	No Asisten 2010 / Uts	No Asisten 2009 / Uts
Arrabal Del Sur	802	944	307	139,48	157,33
Fuensanta	172	416	133	34,40	83,20
La Ribera	146	303	120	36,50	75,75
Levante	453	457	192	151,00	152,33
Moreras	618	645	244	154,50	129,00
Norte	196	181	56	60,31	45,25
Poniente Sur	163	330	115	40,75	82,50
La Foggara	560	455	64	140,00	91,00
Periferia	317	280	0	79,25	70,00
Total	3427	4011	1231	92,62	100,28

5. Atendidos SIN CITAS

En este apartado se cuantifican las persona atendidas en el día de atención individualizada, que no tenia 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 2010 representa 15,79 % del total de atendidos, y el 54,39 % de las citas que no acuden. Respecto al 2009, supuso el 15,60 % del total y el 54,39 % de los que no asisten.

Los CSSC que mayor atención tiene bajo este criterio y que además se ha visto incrementado en el 2010 respecto al 2009 son Arrabal del Sur y Periferia, si bien en Moreras y La Foggara, estas dos ZTS ha disminuido en un 18,15 % y 9,63 % sobre el alcanzado en el 2009

Centro Servicios Sociales Comunitarios	Sin Citas 2010	Sin Citas 2009	Sin Citas 2007	Sin Citas 2010 / Uts	Sin Citas 2009 / Uts
Arrabal Del Sur	510	369	49	88,70	61,50
Fuensanta	82	86	55	16,40	17,20
La Ribera	153	279	100	38,25	69,75
Levante	100	61	18	33,33	20,33
Moreras	302	369	249	75,50	73,80
Norte	155	147	43	47,69	36,75
Poniente Sur	85	81	30	21,25	20,25
La Foggara	225	249	96	56,25	49,80
Periferia	252	192	0	63,00	48,00
Total	1864	1833	640	50,38	45,83

6. TOTAL ATENDIDOS

Representa el numero total de persona 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 2010 representa el 87,92 % de los citados, frente al 84,36 % obtenido en el 2009. No obstante en el 2010 se supera el numero de atendidos en un 7,91 % frente al 8,6 % respecto al 2009. En los CSSC Arrabal del Sur, Fuensanta y la Ribera, se mantiene un tendencia creciente.

Centro Servicios Sociales Comunitarios	Total Atendidos 2010	Total Atendidos 2009	Total Atendidos 2007	Total Atendidos 2010 / Uts	Total Atendidos 2009 / Uts
Arrabal Del Sur	1808	1526	623	314,43	254,33
Fuensanta	1429	1204	438	285,80	240,80
La Ribera	1311	1200	475	327,75	300,00
Levante	895	984	555	298,33	328,00
Moreras	1179	1246	637	294,75	249,20
Norte	1213	1472	434	373,23	368,00
Poniente Sur	1155	1161	369	288,75	290,25
La Foggara	1376	1486	373	344,00	297,20
Periferia	1432	1468	0	358,00	367,00
Total	11798	11747	3904	318,86	293,68

7. 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 básica de Información, valoración orientación y asesoramiento en particular, se tiene establecida, las citas han generado el inicio de la intervención con 10497 Unidades Familiares (10150 en el 2009) y 15711 usuarios (15030 en el 2009), de los que 4474 Unidades familiares (4644 en el 2009) y 5914 usuarios (6211 en el 2009) corresponden a casos nuevos llegados principalmente a través de las citas programadas lo que representa el 50,12 % de usuarios atendidos (52,87 % en el 2009) y el 42,62 % de las unidades familiares (45,75 % en el 2009) con las que se ha iniciado al menos una intervención.

8. USUARIOS NUEVOS CON APERTURA DE EXPEDIENTE EN EL 2010

Cssc / Zts	Total 2010	Total 2009	Total 2007	Media Expedientes Por Uts 2010	Media Expedientes Por Uts 2009
Cssc Arrabal Del Sur	822	930		142,96	155,00
Cssc Fuensanta	674	683		134,80	136,60
Cssc La Ribera	671	442		167,75	110,50
Cssc Levante	870	1122		290,00	374,00
Cssc Moreras	587	546		146,75	109,20
Cssc Norte	655	660		201,54	165,00
Cssc Poniente Sur	763	892		190,75	223,00
Cssc La Foggara	251	323		62,75	64,60
Cssc Periferia	621	613		155,25	153,25
total	5914	6211	4127	159,84	1491,15

9. EXPEDIENTES NUEVOS CON LOS QUE SE HA INICIADO INTERVENCIÓN EN EL 2010

Cssc / Zts	Total 2010	Total 2009	Total 2007	Media Expedientes Por Uts 2010	Media Expedientes Por Uts 2009
Cssc Arrabal Del Sur	637	677		110,78	112,83
Cssc Fuensanta	446	494		89,20	98,80
Cssc La Ribera	579	300		144,75	75,00
Cssc Levante	628	852		209,33	284,00
Cssc Moreras	464	428		116,00	85,60
Cssc Norte	483	537		148,62	134,25
Cssc Poniente Sur	663	743		165,75	185,75
Cssc La Foggara	142	202		35,50	40,40

Cssc Periferia	432	411		108,00	102,75
total	4474	4644	4127	120,92	1119,38

10. CONCLUSIONES

- 1.- Se ha producido un leve descenso en el número de CITADOS del 4,05 % respecto al año 2009
- 2.- El número de CITADOS que no acuden a la cita concertada, representa el 25,62 % 2,77 % por debajo del alcanzado en el 2009.
- 3.- El número de PERSONAS ATENDIDAS SIN CITAS, representa el 15,79 % manteniéndose con respecto al 2009.
- 4.- El número de atendidos es inferior al número de citados con el 11,69 % , por lo que de no haberse atendidos a usuarios sin cita, el número de atendidos representaría el 74,35 % frente al 71,20 % de los citados en el 2009 y al 70,46 % obtenido en el 2008. por lo que la tendencia hace pensar que hay una tendencia a asistir a las citas programadas.
- 5.- Respecto al objetivo previsto de atender a 10 citas por día y Trabajador/a Social, este se encuentra por debajo en un 8,82 % (9,17 % en el 2009 y el 24,10 % del 2008), por 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 en el 2008 por día cada Trabajador/a Social a 7,66 citas por día en el 2009 y a 8,83 en el 2009.
- 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

11. EN RELACIÓN A LAS CITAS

	Media Atendidos Por Uts	Objetivos Citados	Objetivos Atendidos	Media Atendidos Por Uts	Objetivos Citados	Objetivos Atendidos
Arrabal Sur	314,43	-140	-432	254,33	211	-364
Fuensanta	285,8	-341	-431	240,8	-256	-586
La Foggara	344	-99	-434	297,2	-488	-694
La Ribera	327,75	-276	-269	300	-176	-200
Levante	298,33	-92	-445	328	-170	-566
Moreras	294,75	-55	-371	249,2	-318	-594
Norte	373,23	-86	-127	368	-184	-218
Poniente-sur	288,75	-367	-445	290,25	-170	-419
Periferia	358	-313	-378	367	146	58
Total	318,86	-1769	-3332	293,68	1405	-3583

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

12.1. 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.

	Año 2010			Año 2009		
	Expdtes Nuevos	Responsables Apertura	%	Expdtes Nuevos	Responsables Apertura	%
La Ribera	579	479	82,73	300	154	51,33
Levante	628	621	98,89	852	771	90,49
Fuensanta	446	445	99,78	494	491	99,39
La Foggara	142	139	97,89	202	200	99,01
Norte	483	479	99,17	537	531	98,88
Moreras	464	133	28,66	428	0	0
Poniente-sur	663	656	98,94	743	715	96,23
Arrabal Sur	637	501	78,65	667	647	97
Periferia	432	404	93,52	411	274	66,67
Total	4474	3857	86,21	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 numero 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.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Otros
La Ribera	218	117	57	50	20	16	1			
Levante	243	228	143	4	2	1				
Fuensanta	101	97	95	83	68	1				
La Foggara	56	32	27	23	1					
Norte	124	114	87	65	61	27	1			
Moreras	66	46	11	10						
Poniente-sur	150	122	115	91	86	59	21	6	6	
Arrabal Sur	75	73	62	61	49	48	47	26	22	38
Periferia	128	124	119	32	1					

12.2. Responsable de la intervención

El 91,56 % de las intervenciones iniciadas tienen registradas e identificadas el profesional responsable de la misma frente al 80,27 % del 2009 , y 2 centros están por debajo de la media, Arrabal del Sur y Periferia.

	AÑO 2010			AÑO 2009		
	Intervenciones Iniciadas	Responsables Intervención	%	Intervenciones Iniciadas	Responsables Intervención	%
La Ribera	1434	1412	98,47	1058	927	87,62
Levante	1647	1637	99,39	2133	1938	90,86
Fuensanta	1757	1747	99,43	1714	1696	98,95
La Foggara	2204	2196	99,64	1689	1664	98,52
Norte	1554	1537	98,91	1380	1376	99,71
Moreras	2265	2126	93,86	2135	0	0
Poniente-sur	1789	1713	95,75	1857	1713	92,25
Arrabal Sur	3119	2335	74,86	3050	2827	92,69
Periferia	1574	1177	74,78	1265	928	73,36
Total	17343	15880	91,56	16281	13069	80,27

A distribución de estas intervenciones por cada categoría profesional de la que se componen los equipos técnicos de las ZTS, se reflejan en la siguiente tabla, si bien esta analizando varios de las ZTS en el que se han detectado intervenciones triplicadas y en algunos casos cuadruplicadas, con las mismas fechas o con intervalo de 1 o 2 semanas, demandas, valoraciones y recursos aplicados.

12.2.1. Trabajadores/as sociales

	TS									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	OTROS
La Ribera	306	297	260	203	173	68	1	1		
Levante	495	484	438	83	74	39	1	1		
Fuensanta	374	357	354	336	302					
La Foggara	779	594	466	346						
Norte	529	361	275	185	120	61	1	1		
Moreras	472	460	432	315	280	1				
Poniente-sur	417	272	272	235	195	172	10			
Arrabal Sur	349	334	301	224	224	139	110	97	82	
Periferia	565	311	275	10	4	2				

12.2.2. Educadores/as comunitarios

	1	2	3	OTROS
La Ribera	105			
Levante	39	22		
Fuensanta	18	4		
La Foggara	8	3		
Norte				
Moreras	113	53		
Poniente-sur	67	29		
Arrabal Sur	140	115	88	
Periferia	9	1		

Departamento Servicios Sociales Comunitarios
 Unidad de Programas

FDO.- José María Romero Caro