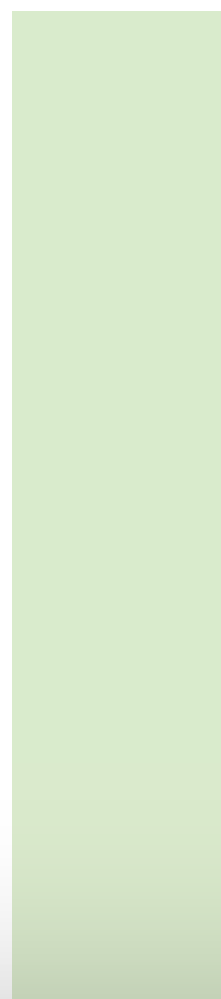
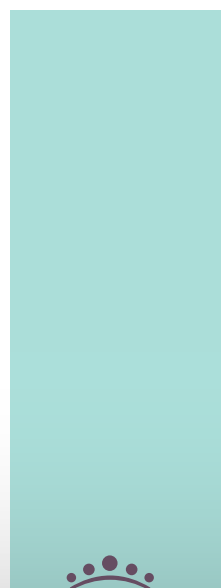


# Dades globals i interpretació del registre estadístic d'intervencions realitzades per l'Àrea de Serveis Socials i Innovació Social durant l'estat d'alarma

MAPA DE LA CRISI

PERÍODE DEL 16 DE MARÇ AL 15 DE MAIG DE 2020



Ajuntament d'Alzira  
Regidoria d'Igualtat, Polítiques  
Inclusives i Vivenda

## Dades globals i interpretació del registre estadístic d'intervencions realitzades per l'Àrea de Serveis Socials i Innovació Social durant l'estat d'alarma

Mapa de la crisi. Període del 16 de març al 15 de maig de 2020.

Tal com s'indica en el punt 23/24 del "**Pla d'Emergència Social per a afrontar els efectes de la crisi sanitària**" de l'Àrea de **Serveis Socials i Innovació Social** aprovat pel Ple d'este Ajuntament en la sessió celebrada el dia 29 d'abril de 2020, és molt important el retorn i la devolució d'informació a la comunitat local, per evitar rumors i constituir un element facilitador del diàleg comunitari.

Este document, tenint com a base l'esmentat pla, mostra el resultat de la intervenció realitzada per tot l'equip de professionals adscrit a l'Àrea de Serveis Socials, organitzat estratègicament després de la declaració de l'estat d'alarma fins a la desescalada per a poder

fer front a la gran demanda ciutadana i poder pal·liar també les necessitats detectades d'esta en la població. La periodicitat de l'extracció dades es realitza amb dades tancades el divendres de cada setmana.

Com a servei essencial en temps de crisi som més que un equip de professionals socials i ens organitzem amb el criteri de **SERVEI D'URGÈNCIA SOCIAL D'ÀMBIT LOCAL**. Per la qual cosa reordenem els nostres recursos en estructures de personal tècnic, administratiu i de suport.

### REGISTRE DE TELEFONADES

El punt 16 del pla exposa la transició organitzativa que se seguirà: d'un treball eminentment presencial a un treball mixt que combina un servei presencial de permanència de 3 persones en les dependències de Serveis Socials amb la preponderància de teletreball. 8 torns que reben les demandes telefòniques, registre que es complementa amb l'atenció telefònica de suport informatiu i atenció ciutadana que es presta des de la modalitat de teletreball, i s'estableix un circuit constant de transvasament d'informació que diàriament es fa arribar a tot l'equip per a la seua distribució tècnica.

Les demandes inicials també s'han

produït per correu electrònic i moltes de les peticions i seguiments s'han realitzat per esta via.

El volum de trucades ateses ha sigut de **2.553**, de les quals **367** corresponen a persones que no havien sigut ateses per part d'estos Serveis Socials, o que no ho havien fet en els últims 5 anys.

## ATENCIÓ PRIMÀRIA

L'equip tècnic es reordena en 2 estructures on se situen els diversos perfils professionals (treballadors socials, educadors socials i psicòlegs), s'implanten processos i es prioritzen les accions de les demandes que s'han rebut telefònicament.

Este bloc s'ha dividit en 3 seccions:

1. Necessitats bàsiques
2. Unitats d'atenció primària
3. Nous procediments configurat

### 1

#### Necessitats bàsiques

D'una banda, es protocol·litza el funcionament de les demandes d'ajudes de sub-sistència i immediates (PEIS i col·laboració amb Creu Roja).

#### • PEIS

NOMBRE DE PEIS PER ZONES					DADES ECONÒMIQUES TOTALS PER ZONES				
A	B	C	D	TOTAL	A	B	C	D	TOTAL
199	148	124	99	570 €	52.785	33.200	30.240	26.370	142.595 €

Es tramiten 570 ajudes de caràcter econòmic que suposen 142.595 euros.

Esta quantitat, gestionada en un poc més de dos mesos, supera el total del pressupost de l'any passat en PEIS, i triplica la despesa del mateix període l'any passat, per la qual cosa s'evidencia la magnitud de la problemàtica existent.

Com a aspectes a destacar es podria assenyalar que la gran part de les ajudes econòmiques ha correspost al mes d'abril (377 ajudes) i una suma econòmica de 94.950 euros. Este mes coincideix amb el no-desemborsament

dels subsidis de desocupació i els ERTO de les empreses, i moltes famílies han de recórrer a esta mena de demandes econòmiques.

En la distribució d'estes ajudes es pot apreciar una major quantitat a famílies residents en la zona A (l'Alquerieta).

## • DERIVACIONS DE CREU ROJA

Paral·lelament a les ajudes econòmiques, a través de l'acord de col·laboració establert amb Creu Roja s'han pogut gestionar ajudes de productes de necessitats bàsiques que estableixen tant aliments com productes de neteja i higiene personal, a més de la tramitació de targetes per a la realització de la compra en el supermercat Consum.

TOTAL DERIVACIONS	NOMB. TARGETES	TOTAL
761	55	8.950 €

S'han gestionat 761 lots de productes de necessitats bàsiques, que a través del seu voluntariat han sigut entregats diàriament i directament a les famílies en els seus domicilis per evitar així el seu desplaçament i possibles contagis.

Quant a les targetes, s'han tramitat un total de 55, amb un import de 8.950 euros.

## 2

### Unitats d'atenció primària

D'altra banda, a més de la tramitació immediata d'ajudes econòmiques, l'equip tècnic ha continuat donant servei a la resta d'UNITATS D'ATENCIÓ PRIMÀRIA que conformen l'Àrea de Serveis Socials (**RVI, Persones Majors, Socioeducativa, Atenció Psicològica i Violència de Gènere**).

## • RENDA VALENCIANA D'INCLUSIÓ - RVI

SEGUIMENTS	ALTES
106	64 sol·licitudes información

S'han realitzat 106 seguiments en total en aquell període que s'han comptabilitzat com a titulars, no atencions totals, ja que les xifres d'esta manera es vorien augmentades. Les vies han sigut: telefòniques i per correu electrònic.

D'estos 106 seguiments, se n'han realitzat 20 el mes de març des del dia 16 de març, 68 el mes d'abril i 18 en les dues setmanes primeres de maig.

Informació del procediment o bé sol·licitud de la documentació pertinent per a sol·licitar la prestació Renda Valenciana d'Inclusió, 42 el mes d'abril i 20 en les dues setmanes de maig contemplades en esta anàlisi.

En el total del període comprés contemplat en este document 4 noves sol·licituds s'han presentat a través de l'aplicació Esigna, per mitjà de cita presencial dues d'estes, una telemàticament i una altra després de presentar-lo en Correus.

## • PERSONES MAJORS

Les persones en este segment d'edat han sigut les més afectades per esta crisi, ja que unida a les complicacions severes i major taxa de mortalitat pel coronavirus, existixen una sèrie de conseqüències indirectes que també els han repercutit (tancament de centres, aïllament, immobilitat, soledat...). Des

de l'àrea s'ha donat resposta a les necessitats detectades, i en ser un sector de població en risc ha implicat una major prescripció i demanda dels serveis domiciliaris de proximitat amb l'aplicació de diferents programes i amb una atenció pròxima.

	SAD ASSISTENCIAL	MENJAR A CASA	MAJOR A CASA	TELE-ASSISTÈNCIA
Acumulat	116	53	9	526
Altes	45	16	0	38
Baixes	8 (per defunció)			

## • UNITAT D'ATENCIÓ SOCIOEDUCATIVA

S'ha continuat realitzant les funcions pròpies de l'atenció primària bàsica i específica:

- Acompanyament i seguiment de menors i famílies que es troben en possible situació de risc o vulnerabilitat social (135 atencions).
- Elaboració d'informes en l'àmbit de la protecció de menors.
- Seguiment dels menors amb mesura judicial imposada pel jutjat (10 menors cada mes).
- Elaboració d'informes per als jutjats de menors
- Coordinació amb els/les responsables dels centres educatius (de Primària i Secundària) i professorat per a diferents gestions relacionades amb els seus alumnes/as.
- Atenció a menors afectats per la bretxa digital mitjançant la cessió de dispositius (30 tauletes tàctils) i connexions wifi (25 rúters).
- Coordinació amb el centre de dia de menors Sants Patrons.
- Col·laboració en la gestió i dotació d'ajudes econòmiques (79 ajudes tramitades) i alimentàries (94 ajudes tramitades).

MENORS			ADULTS
SEGUIMENTS	M. JUDICIALS	BRETXA DIGITAL	
135	10	30 tauletes tàctils 25 rúters	Alimentàries: 94 Econòmiques: 79

## • UNITAT D'ATENCIÓ PSICOLÒGICA

MENORS	DIVERSITAT FUNCIONAL	PERSONES MAJORS	ADULTS	TOTAL
501	151	4258	2	1.159€

SAD EDUCATIU	SEGUIMENT	ALTES
	505	4

**Menors:** l'objectiu durant este període ha sigut el seguiment amb xiquets/etes i adolescents i que es troben en una situació de vulnerabilitat, risc (amb declaració o sense), desemparament o amb mesures jurídiques de protecció.

**Diversitat funcional:** els objectius s'han basat a millorar la qualitat de vida de les persones amb diversitat funcional i la dels seus familiars, a potenciar les xarxes de suport social i oferir un espai en el qual augmentar el seu benestar psicològic.

**Persones majors:** programa de nova creació de caràcter preventiu per a intentar pal·liar les situacions de soledat que viuen les persones majors a conseqüència de les limitacions de mobilitat i distanciament i evitar així la sensació d'aïllament, poder detectar riscos i necessitats, oferir ajuda i garantir l'acompanyament.

**Adults:** servei de nova creació, servei d'atenció psicològica enfront de la situació d'alarma generada per la covid, amb l'objectiu d'ajudar a afrontar l'estrés generat per la situació de confinament, poder gestionar el sentiment de por i incertesa i poder afrontar millor la situació de crisi.

**SAD educatiu:** les 2 treballadores familiars han continuat realitzant les funcions pròpies del servei (teletreball i visites domiciliàries), incloent durant l'estat d'alarma la supervisió de casos de les altres unitats que l'han requerit.

## • UNITAT CONTRA LA VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Des d'esta unitat s'han continuat realitzant les funcions pròpies:

- Atenció, seguiment i assessorament via telefònica (188 casos).
- Actuació en situacions d'urgència amb atenció personalitzada, ajudes especials i econòmiques en nous casos. Durant este període s'han produït 8 nous casos.
- Seguiment i aplicació com a recurs del Servei de Teleassistència ATENPRO (2 noves altes).
- Orientació psicològica i social.
- Servei d'ajuda a domicili, servei psicològic i socioeducatiu de zona.
- Campanya extraordinària de sensibilització municipal a través de l'Agència d'Igualtat.
- Coordinació amb els àmbits judicial, sanitari i policial, tal com es realitzava abans del confinament

SEGUIMENTS	ALTES	ALTES TELEASSISTÈNCIA
188	8	2

### 3

#### Nous procediments de serveis configurats

Dins d'estes unitats de treball s'han configurat al llarg de l'estat d'alarma nous serveis de caràcter administratiu i d'atenció al ciutadà per a cobrir d'una manera més integral l'atenció, demanda i necessitats de la ciutadania:

##### Administratiu:

- **GRAVACIÓ d'expedients de dependència en la plataforma ADA: 400** gravacions realitzades
- Formalització d'un **ACORD amb la CIPI i/o DIPUTACIÓ** per a incrementar els dispositius de teleassistència i prioritització d'incidències DGAP: **4 derivacions**

##### Atenció al ciutadà:

##### • TELÈFON D'ATENCIÓ AL MAJOR

Es recepcionen totes les crides relacionades amb persones majors així com l'habilitació del servei preventiu contra la soledat per a cridar, contactar i detectar problemes d'aïllament i extrema soledat en persones que viuen soles i, aparentment, no tenen cap suport.

Prestat per la Unitat d'Atenció Psicològica i una treballadora social en coordinació amb la Unitat de Persones Majors.

SEGUIMENTS	ALTES
91	3

## • PROTECCIÓ CIVIL

S'ha activat la col·laboració amb PC per a serveis domiciliaris de lliurament de menjar, medicaments, i acompanyaments amb la finalitat de promoure i donar suport a les accions de voluntariat social entre els/les veïns/es per a atendre les necessitats més bàsiques de les persones vulnerables: **60 persones ateses**.

• **REFORÇ DE RECURSOS HUMANS** a la nostra organització amb incorporació de nous companys:

<b>*UTS</b>	<b>SAD ASSISTENCIAL</b>
<b>1 T Social</b> <b>Substitució de</b> <b>baixa maternal</b>	<b>2 auxiliars</b>

## • AGENDA SOCIAL COL·LABORATIVA

Imprescindible seguir, mantindre i establir la comunicació permanent amb els diferents serveis, establiments i entitats d'alta sensibilitat assistencial.

S'ha revisat i reorientat la nostra aliança estratègica de lluita contra la pobresa i l'exclusió social per a adaptar-la al context actual d'esta crisi sistèmica.

El treball en xarxa s'ha mantingut des de diferents nivells:

- **Intradepartamental:** relació entre departaments de la mateixa corporació
- **Interdepartamental:** recursos sociomunitaris del municipi; amb alguns s'ha establert un conveni de col·laboració amb l'Ajuntament
- **Intersectorial:** ací entra en joc la participació social com a mecanisme que provoca un efecte de millora de les possibilitats d'autonomia personal i integració relacional.

Al final del document, el gràfic que mostra eixe esmentat treball en xarxa d'una manera més visual amb les diferents àrees, organismes i entitats.



## MAPA DE LA CRISI. QUADRE RESUM DE DADES

Del 16 de març al 18 de maig de 2020

ÀREA	NÚM. TITULARS	TOTAL €	OBSERVACIONS/ SEGUIMENTS
<b>Econòmica</b>	570	142.595 €	
<b>Creu Roja</b>			
Aliments en espècie/derivacions	761		
Targetes consum/núm. famílies	55	8.950 €	
<b>Persones majors</b>			
Menjar a casa	16 altes		
Major a casa	9 casos		
Teleassistència	38 altes		
SAD assistencial	45 altes		Incorporació 2 aux.
Residències			76+48 seguiments
Dependència			400 gravacions
<b>Telèfon del major</b>	13 altes		
<b>RVI</b>	64 noves sol·licituds d'informació		106 seguiments
<b>Socioeducativa</b>			135 seguiments
<b>Atenció psicològica</b>			
Menors			501 seguiments
Majors			425 seguiments
Diversitat funcional			151 seguiments
SAD educatiu	4 altes		505 seguiments
<b>Violència de gènere</b>	8 altes		188 seguiments
<b>Protecció civil</b>	60		
<b>Procediments d'urgència CIPI/Fiscalia</b>	4		

## TRANSICIÓ A LA INCORPORACIÓ EN ELS CENTRES DE TREBALL

### Del 18 al 22 de maig de 2020

A partir de l'entrada en la FASE 1 de desescalada i seguint instruccions de govern els serveis essencials hem de començar a acudir als centres de treball, en el nostre cas alternarem dos dies de treball en centre encara que seguint amb la modalitat telemàtica juntament amb la resta de dies es realitzaran des del teletreball.

Començar amb la transició a la normalitat suposa tornar a implantar, en part, la metodologia de treball anteriorment establida, per la qual cosa a partir d'esta data es descentralitzen les línies telefòniques, estes s'atendran des de la unitat de recepció de cada centre i l'equip tècnic s'ocuparà dels casos adscrits a la zona territorial de cadascun. Per la qual cosa les dades començaran a variar.

A continuació, les dades referents de finals del mes de maig corresponents al període de transició.

ÀREA	NÚM. TITULARS	TOTAL €	OBSERVACIONS/ SEGUIMENTS
<b>Econòmica (PEIS)</b> (del 8 al 22/05)	50	14.110 €	
PEIS Acumulades (del 15/03 al 22/05)	620	156.705 €	
<b>Creu Roja</b>			
Aliments en espècie/derivacions	58		
Aliments Acumulat (del 15/03 al 22/05)	819		
Targetes consum/núm. famílies	12		
Targetes acumulat (del 15/03 al 22/05)	67	11.100 €	
<b>Persones majors</b>			
Menjar a casa	1 alta		
Major a casa	1 alta		
SAD assistencial	2 altes		
Residències			76+48 seguiments
<b>RVI. Renda Valenciana d'Inclusió</b>	14 noves sol·licituds d'informació		4 seguiments
<b>Socioeducativa</b>			19 seguiments
<b>Atenció psicològica</b>			
Menors			100 seguiments
Majors			37 seguiments
Diversitat funcional			9 seguiments
SAD educatiu			78 seguiments
<b>Violència gènere</b>	2 altes		8 seguiments
<b>Procediments urgència CIPI/Fiscalia</b>	1		

# Àrea Serveis Socials i Innovació Social

Conselleria Igualtat i Polítiques Inclusives

Fiscalia

Oficina Víctima del Delicte

## Justícia i cossos de seguretat

Unitats Policia Nacional, UFAM, Policia Local

Col·legi Advocats d'Alzira, Jutjats d'Alzira, Deganat

Projecte RIU FISABIO Salut Pública

## Sanitat

Hospital

Centre de Salut USM, USMIA, UCA

Associacions

Fons solidari

Centre Cultural Islàmic

Comerços Locals Iniciativa IDEA

## Societat civil

Llavorem coop.

Protecció civil

Entitats amb conveni Creu Roja - Cáritas - El Norte Perdido - Cepaim - Programa RESPONDE

Centres de Protecció de Menors: Centre de dia Sants Patrons, Pis emancipació Ivan Ortiz AFAA C.V.

## Educació i protecció de menors

Institucions educatives: Col·legis, IES

OCH

EVHA Generalitat Valenciana

## Vivenda i suministres

Oficina verda Cooperativa AEIOLuz

LABORA

Juventut

IDEA

Comunicació

Casa de la Cultura

Informàtica

Infància

Serveis Públics

## Intradepartamental

Educació

Sanitat

La Clau

Estadística

Prevençió

Cooperació

# Datos globales e interpretación del registro estadístico de intervenciones realizadas por el Área de Servicios Sociales e Innovación Social durante el estado de alarma

MAPA DE LA CRISIS

PERÍODO DEL 16 DE MARZO AL 15 DE MAYO DE 2020



**Ajuntament d'Alzira**  
Regidoria d'Igualtat, Polítiques  
Inclusives i Vivenda

## Datos globales e interpretación del registro estadístico de intervenciones realizadas por el Área de Servicios Sociales e Innovación Social durante el estado de alarma

Mapa de la crisis. Período del 16 de marzo al 15 de mayo de 2020.

Tal y como se indica en el punto 23/24 del “**Plan de Emergencia Social para afrontar los efectos de la crisis sanitaria**” del **Área de Servicios Sociales e Innovación Social** aprobado por el Pleno de este Ayuntamiento en sesión celebrada el día 29 de abril de 2020, es muy importante el retorno y la devolución de información a la comunidad local, evitando rumores y constituyendo un elemento facilitador del diálogo comunitario.

Este documento, teniendo como base el mencionado plan, muestra el resultado de la intervención realizada por todo el equipo de profesionales adscrito al Área de Servicios Sociales, organizado estratégicamente tras la

declaración del estado de alarma hasta la desescalada para poder hacer frente a la gran demanda ciudadana y poder paliar también las necesidades detectadas de la misma en la población. La periodicidad de la extracción de datos se realiza con datos cerrados el viernes de cada semana.

Como servicio esencial en tiempos de crisis somos algo más que un equipo de profesionales de lo social y nos organizamos con criterio de **SERVICIO DE URGENCIA SOCIAL DE ÁMBITO LOCAL**. Por lo que reordenamos nuestros recursos en estructuras de personal técnico, administrativo y de apoyo.

## REGISTRO DE LLAMADAS

El punto 16 del plan expone la transición organizativa que se va a seguir: de un trabajo eminentemente presencial a un trabajo mixto que combina un servicio presencial de permanencia de 3 personas en las dependencias de Servicios Sociales con la preponderancia de teletrabajo. 8 turnos que reciben las demandas telefónicas, registro que se complementa con la atención telefónica de apoyo informativo y atención ciudadana que se presta desde la modalidad de teletrabajo, estableciéndose un circuito constante de trasvase de información que diariamente se hace llegar a todo el equipo para su distribución técnica.

Las demandas iniciales también se han producido por correo electrónico y muchas de las peticiones y seguimientos se han realizado por esta vía.

El volumen de llamadas atendidas ha sido de **2553**, de las cuales **367** corresponden a personas que no habían sido atendidas por parte de estos Servicios Sociales, o que no lo habían hecho en los últimos 5 años.

## ATENCIÓN PRIMARIA

El equipo técnico se reordena en 2 estructuras donde se ubican los diversos perfiles profesionales (trabajadores sociales, educadores sociales y psicólogos), se implantan procesos y se priorizan las acciones de las demandas que se han recibido telefónicamente.

Este bloque se ha dividido en 3 secciones:

1. Necesidades básicas
2. Unidades de atención primaria
3. Nuevos procedimientos configurados

### 1

#### Necesidades básicas

Por un lado, se protocoliza el funcionamiento de las demandas de ayudas de subsistencia e inmediatas (PEIS y colaboración Cruz Roja).

#### • PEIS

NÚMERO PEIS POR ZONAS					DATOS ECONÓMICOS TOTALES POR ZONAS				
A	B	C	D	TOTAL	A	B	C	D	TOTAL
199	148	124	99	570 €	52.785	33.200	30.240	26.370	142.595 €

Se tramitan 570 ayudas de carácter económico que suponen 142.595 euros.

Esta cantidad, gestionada en algo más de dos meses, supera al total del presupuesto del año pasado en PEIS, y triplica el gasto del mismo período en el año pasado, por lo que se evidencia la magnitud de la problemática existente.

Como aspectos a destacar se podría señalar que el grueso modo de las ayudas económicas ha correspondido al mes de abril (377 ayudas) y un montante económico de 94.950 euros. Este mes, coincide con el no desembolso de los subsidios de desempleo y los ERTes

de las empresas, debiendo recurrir muchas familias a este tipo de demandas económicas.

En la distribución de estas ayudas se puede apreciar un mayor número de las mismas a familias residentes en la zona A (L'Alquerieta).

## • DERIVACIONES A CRUZ ROJA

Paralelamente a las ayudas económicas, a través del acuerdo de colaboración establecido con Cruz Roja se han podido gestionar ayudas de productos de necesidades básicas que establecían tanto alimentos como productos de limpieza e higiene personal, además de la tramitación de tarjetas para la realización de la compra en el supermercado CONSUM.

TOTAL DERIVACIONES	Nº TARJETAS	TOTAL
761	55	8.950 €

Se han gestionado 761 lotes de productos de necesidades básicas, que a través de su voluntariado ha sido entregado a diario y directamente a las familias en sus domicilios evitando así su desplazamiento y posibles contagios.

En cuanto a las tarjetas se han tramitado un total de 55, con un importe de 8950 €.

## 2

### Unidades de atención primaria

Por otro lado, además de la tramitación inmediata de ayudas económicas, el equipo técnico ha seguido dando servicio al resto de UNIDADES DE ATENCIÓN PRIMARIA que conforman el Área de Servicios Sociales (**RVI, Personas mayores, Socioeducativa, Atención psicológica y Violencia de género**).

## • RENTA VALENCIANA DE INCLUSIÓN - RVI

SEGUIMIENTOS	ALTAS
106	64 solicitudes información

Se han realizado 106 seguimientos en total en ese periodo contabilizándose como titulares, no atenciones totales, ya que las cifras de esa manera se verían aumentadas. Las vías han sido: telefónicas y por correo electrónico.

De estos 106 seguimientos, 20 se han realizado el mes de marzo desde el día 16 de marzo, 68 en el mes de abril y 18 en las dos semanas primeras de mayo.

Información del procedimiento o bien solicitud de la documentación pertinente para solicitar la prestación Renta Valenciana de Inclusión, 42 en el mes de abril y 20 en las dos semanas de mayo contempladas en este análisis.

En el total del período comprendido contemplado en este documento 4 nuevas solicitudes se han presentado a través de la aplicación Esigna a través de cita presencial dos de ellas, una telemáticamente y otra tras presentación en Correos.

### • PERSONAS MAYORES

Las personas en este segmento de edad han sido las más afectadas por esta crisis, ya que unida a las complicaciones severas y mayor tasa de mortalidad por el coronavirus, existen una serie de consecuencias indirectas que también les han repercutido (cierre de centros, aislamiento, inmovilidad, soledad...).

Desde el área se ha dado respuesta a las necesidades detectadas, al ser un sector de población en riesgo ha implicado una mayor prescripción y demanda de los servicios domiciliarios de proximidad con la aplicación de diferentes programas y con una atención cercana.

	<b>SAD ASISTENCIAL</b>	<b>MENJAR A CASA</b>	<b>MAJOR A CASA</b>	<b>TELE-ASISTENCIA</b>
<b>Acumulado</b>	116	53	9	526
<b>Altas</b>	45	16	0	38
<b>Bajas</b>	8 (por defunción)			

### • UNIDAD DE ATENCIÓN SOCIOEDUCATIVA

Se ha seguido realizando las funciones propias de la atención primaria básica y específica:

- Acompañamiento y seguimiento de menores y familias que se encuentran en posible situación de riesgo o vulnerabilidad social (135 atenciones)
- Elaboración de informes en el ámbito de la protección de menores
- Seguimiento de los menores con medida judicial impuesta por el Juzgado (10 menores cada mes)
- Elaboración de informes para los Juzgados de Menores
- Coordinación con los/as responsables de los centros educativos (de primaria y secundaria) y profesorado para distintas gestiones relacionadas con sus alumnos/as,
- Atención a menores afectados por la brecha digital mediante la cesión de dispositivos (30 tablets) y conexiones wifi (25 routers)
- Coordinación con Centro de día de menores Santos Patronos
- Colaboración en la gestión y dotación de ayudas económicas (79 ayudas tramitadas) y alimentarias (94 ayudas tramitadas)



MENORES			ADULTOS
SEGUIMIENTOS	M. JUDICIALES	BRECHA DIGITAL	
135	10	30 tablets	Alimentarias: 94
		25 routers	Económicas: 79

## • UNIDAD DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA

MENORES	DIVERSIDAD FUNCIONAL	PERSONAS MAYORES	ADULTOS	TOTAL
501	151	4258	2	1.159€

	SEGUIMIENTO	ALTAS
SAD EDUCATIVO	505	4

**Menores:** El objetivo durante este período ha sido el seguimiento con niños/as y adolescentes y que se encuentren en una situación de vulnerabilidad, riesgo (con o sin declaración), desamparo o con medidas jurídicas de protección.

**Diversidad funcional:** Los objetivos se han basado en mejorar la calidad de vida de las personas con diversidad funcional y la de sus familiares, en potenciar las redes de apoyo social y ofrecer un espacio en el que aumentar su bienestar psicológico.

**Personas mayores:** Programa de nueva creación de carácter preventivo para intentar paliar las situaciones de soledad que viven las personas mayores a consecuencia de las limitaciones de movilidad y distanciamiento y evitar así la sensación de aislamiento, poder detectar riesgos y necesidades, ofrecer ayuda y garantizar el acompañamiento.

**Adultos:** Servicio de nueva creación, servicio de atención psicológica frente a la situación de alarma generada por el covid, con el objetivo de ayudar a afrontar el estrés generado por la situación de confinamiento, poder gestionar el sentimiento de miedo e incertidumbre y poder afrontar mejor la situación de crisis.

**SAD educativo:** Las 2 trabajadoras familiares han seguido realizando las funciones propias del servicio (teletrabajo y visitas domiciliarias), incluyendo durante el estado de alarma la supervisión de casos de las otras unidades que lo han requerido.

## • UNIDAD CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Desde esta Unidad se han seguido realizando las funciones propias:

- Atención, seguimiento y asesoramiento vía telefónica (188 casos)
- Actuación en situaciones de urgencia con atención personalizada, ayudas especiales y económicas en nuevos casos. Durante este período se han producido 8 nuevos casos
- Seguimiento y aplicación como recurso del Servicio de Teleasistencia ATENPRO (2 nuevas altas)
- Orientación psicológica y social
- Servicio ayuda a domicilio, servicio psicológico y socioeducativo de zona
- Campaña extraordinaria de sensibilización municipal a través Agencia de Igualdad
- Coordinación con los ámbitos judicial, sanitario y policial tal y como se venía realizando antes del confinamiento

SEGUIMIENTOS	ALTAS	ALTAS TELEASISTENCIA
188	8	2

### 3

## Nuevos procedimientos de servicios configurados

Dentro de estas unidades de trabajo se han configurado a lo largo del estado de alarma nuevos servicios de carácter administrativo y de atención al ciudadano para cubrir de una manera más integral la atención, demanda y necesidades del ciudadano:

### Administrativo:

- **GRABACION expedientes de dependencia en la plataforma ADA: 400** grabaciones realizadas.
- Formalización **ACUERDO con la CIPI y/o DIPUTACION** para incrementar los dispositivos de teleasistencia y priorización de incidencias DGAP: **4 derivaciones.**

### Atención al ciudadano:

- **TELEFONO DE ATENCION AL MAYOR:** Se reciben todas las llamadas relacionadas con personas mayores así como la habilitación del servicio preventivo contra la soledad para llamar, contactar y detectar problemas de aislamiento y extrema soledad en personas que viven solas y, aparentemente, no tienen ningún apoyo. Prestado por la Unidad de Atención Psicológica y una Trabajadora Social en coordinación con la Unidad de Personas Mayores.

SEGUIMIENTOS	ALTAS
91	3

• **PROTECCIÓN CIVIL:**

Se ha activado la colaboración con PC para servicios domiciliarios de entrega de comida, medicamentos, y acompañamientos con el fin de promover y apoyar las acciones de voluntariado social entre los/as vecinos/as para atender las necesidades más básicas de las personas vulnerables: **60 personas atendidas**

• **REFUERZO DE RECURSOS HUMANOS** a nuestra organización con incorporación de nuevos compañeros:

<b>UTS</b>	<b>SAD ASISTENCIAL</b>
<b>1 T Social Sustitución baja maternal</b>	<b>2 auxiliares</b>

• **AGENDA SOCIAL COLABORATIVA**

Imprescindible seguir, mantener y establecer la comunicación permanente con los diferentes servicios, establecimientos y entidades de alta sensibilidad asistencial.

Se ha revisado y reorientado nuestra alianza estratégica de lucha contra la pobreza y la exclusión social para adaptarla al contexto actual de esta crisis sistémica.

El trabajo en red se ha mantenido desde diferentes niveles:

- **Intradepartamental:** Relación entre departamentos de la misma corporación
- **Interdepartamental:** Recursos socio-comunitarios del municipio, con algunos de ellos hay establecido convenio de colaboración con el Ayuntamiento
- **Intersectorial:** Aquí entra en juego la participación social como mecanismo que provoca un efecto de mejora de las posibilidades de autonomía personal e integración relacional.

Al final del documento, el gráfico que muestra ese mencionado trabajo en red de una manera más visual con las diferentes áreas, organismos y entidades.

**MAPA DE LA CRISIS. CUADRO RESUMEN DATOS PERIODO**  
**Del 16 de marzo al 18 de mayo de 2020**

ÁREA	Nº TITULARES	TOTAL €	OBSERVACIONES/SEGUIMIENTOS
<b>Económicas</b>	570	142.595 €	
<b>Cruz Roja</b>			
Alimentos en especie/derivaciones	761		
Tarjetas consumo/nº familias	55	8.950 €	
<b>Personas mayores</b>			
Menjar a casa	16 altas		
Major a casa	9 casos		
Teleasistencia	38 altas		
SAD asistencial	45 altas		Incorporación 2 aux.
Residencias			76+48 seguimientos
Dependencia			400 grabaciones
<b>Teléfono del mayor</b>	13 altas		
<b>RVI</b>	64 nuevas solicitudes información		106 seguimientos
<b>Socioeducativa</b>			135 seguimientos
<b>Atención psicológica</b>			
Menores			501 seguimientos
Mayores			425 seguimientos
Diversidad funcional			151 seguimientos
SAD educativo	4 altas		505 seguimientos
<b>Violencia género</b>	8 altas		188 seguimientos
<b>Protección civil</b>	60		
<b>Procedimientos urgencia CIPI/Fiscalía</b>	4		

## TRANSICION A LA INCORPORACIÓN EN LOS CENTROS DE TRABAJO

### Del 18 al 22 de mayo de 2020

A partir de la entrada en la FASE 1 de desescalada y siguiendo instrucciones de gobierno los servicios esenciales debemos empezar a acudir a los centros de trabajo, en nuestro caso alternaremos dos días de trabajo en centro aunque siguiendo con la modalidad telemática junto con el resto de días se realizaran desde el teletrabajo.

Empezar con la transición a la normalidad supone volver a implantar, en parte, la metodología de trabajo anteriormente establecidos, por lo que a partir de esta fecha se descentralizan las líneas telefónicas, esta se atenderán des la unidad de recepción de cada centro y el equipo técnico se ocupará de los casos adscritos a la zona territorial de cada uno. Por lo que los datos empezaran a variar.

A continuación, los datos referentes de finales del mes de mayo correspondientes al periodo de transición.

ÁREA	Nº TITULARES	TOTAL €	OBSERVACIONES/SEGUIMIENTOS
<b>Económicas (PEIS)</b> (del 8 al 22/05)	50	14.110 €	
PEIS Acumuladas (del 15/03 al 22/05)	620	156.705 €	
<b>Cruz Roja</b>			
Alimentos en especie/derivaciones	58		
Alimentos Acumulado (del 15/03 al 22/05)	819		
Tarjetas consumo/nº Familias	12		
Tarjetas Acumulado (del 15/03 al 22/05)	67	11.100 €	
<b>Personas mayores</b>			
Menjar a casa	1 alta		
Major a casa	1 alta		
SAD asistencial	2 altas		
Residencias			76+48 seguimientos
<b>RVI. Renta Valenciana Inclusión</b>	14 nuevas solicitudes información		4 seguimientos
<b>Socioeducativa</b>			19 seguimientos
<b>Atención psicológica</b>			
Menores			100 seguimientos
Mayores			37 seguimientos
Diversidad funcional			9 seguimientos
SAD educativo			78 seguimientos
<b>Violencia género</b>	2 altas		8 seguimientos
<b>Procedimientos urgencia CIPI/Fiscalía</b>	1		

# Área Servicios Sociales e Innovación Social

Conselleria Igualtat i  
Polítiques Inclusives

Fiscalía

Oficina Víctima del Delito

## Justicia y cuerpos de seguridad

Unidades Policía Nacional,  
UFAM, Policía Local

Colegio Abogados de Alzira,  
Juzgados de Alzira, Decanato

Proyecto RIU FISABIO  
Salud Pública

## Sanidad

Hospital

Centro de Salud  
USM, USMIA, UCA

Asociaciones

Fondo solidario

Centro Cultural Islámico

Comercios Locales  
Iniciativa IDEA

## Sociedad civil

Llavorem coop.

Protección civil

Entidades con convenio  
Cruz Roja - Cáritas -  
El Norte Perdido - Cepaim -  
Programa RESPONDE

Centros de Protección de Menores:  
Centro de día Sants Patrons, Pis  
emancipació Ivan Ortiz AFAA C.V.

## Educación y protección menores

Instituciones educativas:  
Colegios, IES

OCH

EVHA Generalitat Valenciana

## Vivienda y suministros

Oficina verda  
Cooperativa AEIOLuz

LABORA

Juventud

IDEA

Comunicación

Casa de la Cultura

Informática

Infancia

Servicios Públicos

## Intradepartamental

Educación

Cooperación

Sanidad

Estadística

Prevención

La Clau