

**MEMORIA DEL CENTRO DE  
SERVICIOS SOCIALES**

**MAJADAHONDA**

**2020**





Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

## **1. DATOS DE IDENTIFICACION**

## **2. DATOS DE ATENCION/PROFESIONALES**

## **3. PROGRAMAS**

### **3.1 ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA**

**3.1.1 PROGRAMA DE INFORMACION, ORIENTACION, ASESORAMIENTO, DIAGNÓSTICO Y VALORACION.**

**3.1.2 PROGRAMA DE EMERGENCIA SOCIAL.**

**3.1.3 AYUDAS PARA EL PAGO DE FACTURAS DE ENERGÍA ELECTRICA Y GAS A CONSUMIDORES VULNERABLES.**

**3.1.4 PROGRAMA DE PREVENCIÓN, INSERCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL**

### **3.2 APOYO A LA FAMILIA EN INFANCIA (AFI) Y MENORES**

**3.2.1. APOYO A LA FAMILIA**

### **3.3 APOYO A MAYORES Y OTRAS PERSONAS VULNERABLES**

**3.3.1. ATENCIÓN DOMICILIARIA**

**3.3.2. ALOJAMIENTO ALTERNATIVO**

**3.3.3. PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL**

## **ANEXO – COVID 19**



Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

## 1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN

		Nº de habitantes
Centro de Servicios Sociales de	Majadahonda	73.947
Nº de UTS / denominación	1/ UTS	73.947
Municipios a los que da cobertura	Majadahonda	73.947

## 2. ATENCIONES PROFESIONALES

UTS	MUNICIPIO	PROFESIONALES QUE PRESTAN ATENCIÓN	DIAS DE ATENCIÓN	HORARIO	HORAS SEMANA	LISTA DE ESPERA
01	Majadahonda	T. Social (6)	L - M - X	De 09:00 a 13:30	15,15	21 días
01	Majadahonda	T. Social (4)	L - M - J	De 09:00 a 13:30	15,15	30 días
01	Majadahonda	T. Social (5)	L - X - J	De 09:00 a 13:30	15,15	10 días
01	Majadahonda	T. Social (15)	M - X - J	De 09:00 a 13:30	15,15	22 días
01	Majadahonda	T. Social (10)	M - X	M de 09:25 a 12:00 X de 09:40 a 12:50	6,50	29 días
01	Majadahonda	T. Social (12)	L - X	De 09:00 a 12:50	9,00	----
01	Majadahonda	T. Social (3)	M - J	De 9:00 a 13:30	10,20	1 días
01	Majadahonda	T. Social (14)	X	De 09:00 a 11:00	2,45	2 días
01	Majadahonda	T. Social (9)	X	De 09:00 a 11:30	3,30	2 días
01	Majadahonda	T. Social (8)	X	De 09:00 a 11:30	3,30	2 días
01	Majadahonda	*T. Social (18)	L - M - J	De 09:00 a 13:30	15,15	---
01	Majadahonda	*T. Social (19)	L - x - J	De 09:00 a 13:30	15,15	---

El cuadro anterior representa el estado de las atenciones a 22 de febrero de 2021.

Además de los días señalados de atención programada por agenda, un día a la semana cada trabajador social atiende urgencias. El resto de la semana se reciben recibe citas programadas directamente por los profesionales.



Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

(\*) Estas dos profesionales fueron contratadas y justificadas en base al Convenio para atender necesidades motivadas por circunstancias excepcionales derivadas del Covid-19

El Estado de alarma y el consiguiente confinamiento y con ello la incorporación del teletrabajo ha condicionado la atención, el número de citas y la forma de atención adaptándose progresivamente a las circunstancias y evolución de la pandemia.

### 3. PROGRAMAS

#### 3.1. ATENCIÓN SOCIAL PRIMARIA

##### 3.1.1. PROGRAMA DE INFORMACION, ORIENTACION, ASESORAMIENTO, DIAGNÓSTICO Y VALORACION.

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES previstas	ACTUACIONES realizadas
Información, valoración y orientación	El objetivo prioritario es facilitar la información y apoyo necesario para el acceso a recursos normalizados, del Sistema Público de Servicios Sociales y de otros sistemas de protección social	Información sobre los recursos sociales y la forma de acceso a los mismos.  Valoración de las problemáticas presentadas.  Orientación y derivación hacia los recursos idóneos.	Todas



## 1.-INDICADORES DE GESTIÓN

- EXPEDIENTES-USUARIOS-INTERVENCIONES.

Los **expedientes** nuevos abiertos en el año 2020 ascienden a 776, habiéndose intervenido en 2.357 **expedientes** familiares.

En total se ha intervenido con 2.941 **usuarios** (sin repetición) en nuestro centro de Servicios Sociales en Majadahonda. Esto significa un 3,97% de la población total del municipio.

EXPEDIENTES NUEVOS	USUARIOS NUEVOS (Sin repetición)
776	860
EXPEDIENTES EN INTERVENCION	USUARIOS EN INTERVENCION (Sin repetición)
3.133	3.801

El número de **usuarios** con repetición, ha sido de 4.107, usuarios totales asociados a recursos aplicados en intervenciones actualizadas.



Son 860 **usuarios** nuevos solicitantes de intervención social; mientras que 2.941 ya habían sido atendidos en al menos una ocasión con anterioridad a enero de 2020. Predomina por tanto, la atención de los usuarios antiguos frente a los nuevos.



Ayuntamiento  
de Majadahonda

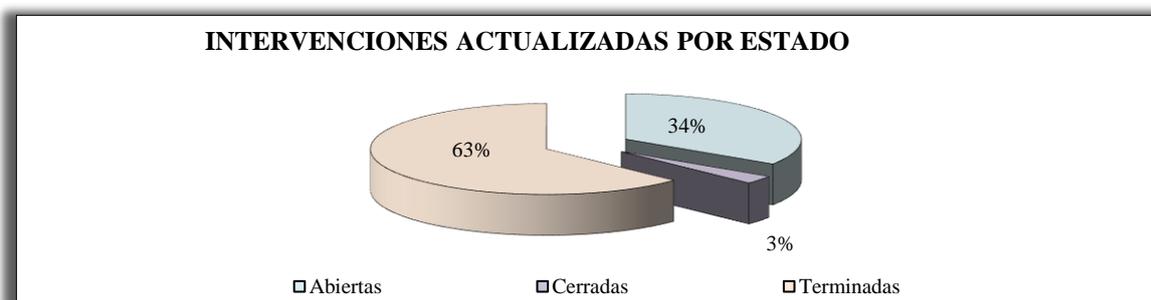
Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

El número de **intervenciones** trabajadas, es decir, aquellas que se han actualizado durante el año 2020 son 2.959; de estas, 972 se realizaron en expedientes nuevos y 1.987 en expedientes antiguos, predominando por lo tanto la intervención en ciudadanos que ya han accedido con anterioridad al sistema.

En relación con el **estado de las intervenciones**, de las 2.959 intervenciones trabajadas, la mayor parte se corresponde con el estado de terminada; esto quiere decir que en la mayoría de las intervenciones que se han realizado en nuestro municipio, se han conseguido los objetivos con los que las mismas se iniciaron.

Las intervenciones abiertas, o lo que es lo mismo, aquellos expedientes con usuarios que aún permanecen en intervención social, ascienden a 1.212 y la mayoría corresponden a usuarios antiguos frente a 312 intervenciones abiertas en expedientes nuevos.

Con respecto a las intervenciones cerradas, que son aquellas que corresponden a usuarios fallecidos, cambios de domicilio o intervenciones en las que no es posible continuar trabajando con la unidad familiar, el número asciende a 103.



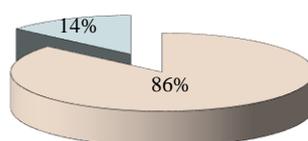
Predominan las intervenciones individuales frente las familiares como vemos en el grafico siguiente.



Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

### INTERVENCIONES ACTUALIZADAS POR N° DE USUARIOS



■ Intervenciones Individuales

■ Intervenciones Múltiples

En la siguiente tabla vemos los **sectores de referencia asociados a las intervenciones atendidas**, que son las actualizadas en este año.

SECTOR DE REFERENCIA	INTERVENCIONES ACTUALIZADAS	% TOTAL
COLE. SITA NECESIDAD PROVOCADA RIESGOS CATASTRO. EP	1.100	32,25%
PERSONAS MAYORES	752	22,05%
INMIGRANTES	490	14,37%
OTROS GRUPOS EN SITUACION DE NECESIDAD	415	12,17%
FAMILIA	233	6,83%
PERSONAS CON DISCAPACIDADES	206	6,04%
MUJER	131	3,84%
INFANCIA	32	0,94%
PERSONAS CON ENFERMEDAD MENTAL	16	0,47%
PERSONAS SIN HOGAR	12	0,35%
REFUGIADOS Y ASILADOS	9	0,26%
JUVENTUD	4	0,12%
DROGODEPENDIENTES	4	0,12%
RECLUSOS Y EX-RECLUSOS	3	0,09%
EMIGRANTES	3	0,09%
ENFERMOS TERMINALES	1	0,03%



Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

<b>TOTAL</b>	3.411	100,00%
--------------	-------	---------

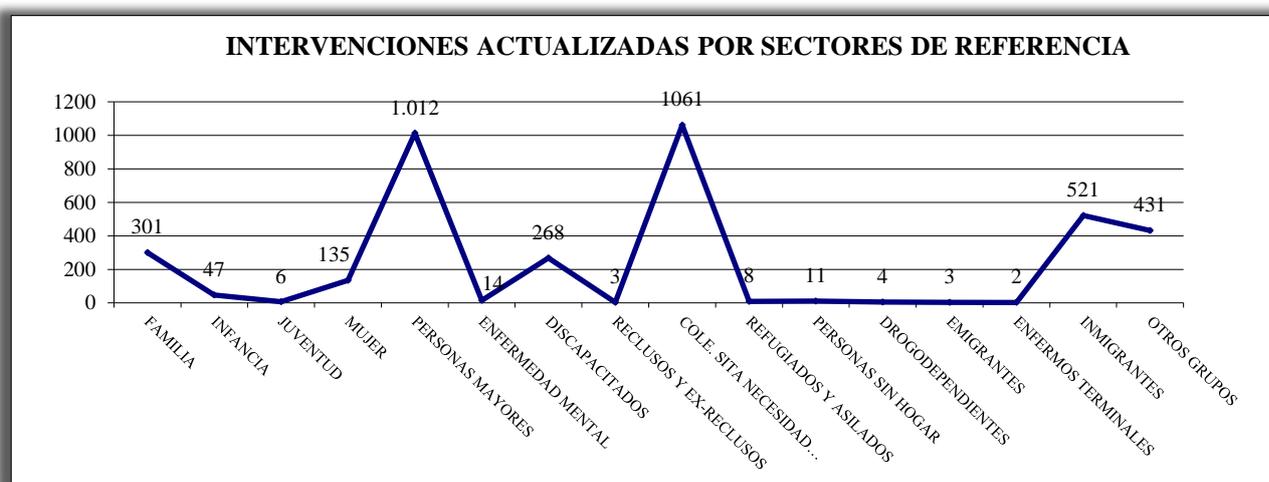
Podemos concluir diciendo que predomina la intervención en el sector de referencia de “Colectivo en situación de necesidad provocada por riesgo de catástrofes especiales” con algo más del 32%; este colectivo ha irrumpido este año 2020 con especial relevancia en esta tabla, debido a la pandemia que nos está afectando como consecuencia del Covid-19.

A 10 puntos de diferencia y con un 22,05%, se encuentra otro colectivo especialmente afectado por la pandemia; se trata del de “Personas mayores”.

“Inmigrantes” está a continuación con un 14,37% y dentro del grupo de cabeza con un 12,17% tenemos “Otros grupos en situación de necesidad”.

El resto de colectivos no llega al 1%

Conviene aclarar que existe un servicio específico de atención a Mujer hacia donde se orienta para la atención a Mujeres víctimas de violencia de género y para actuaciones de promoción de igualdad de oportunidades (las intervenciones no están registradas en SIUSS, sólo la apertura de la intervención y el cierre).



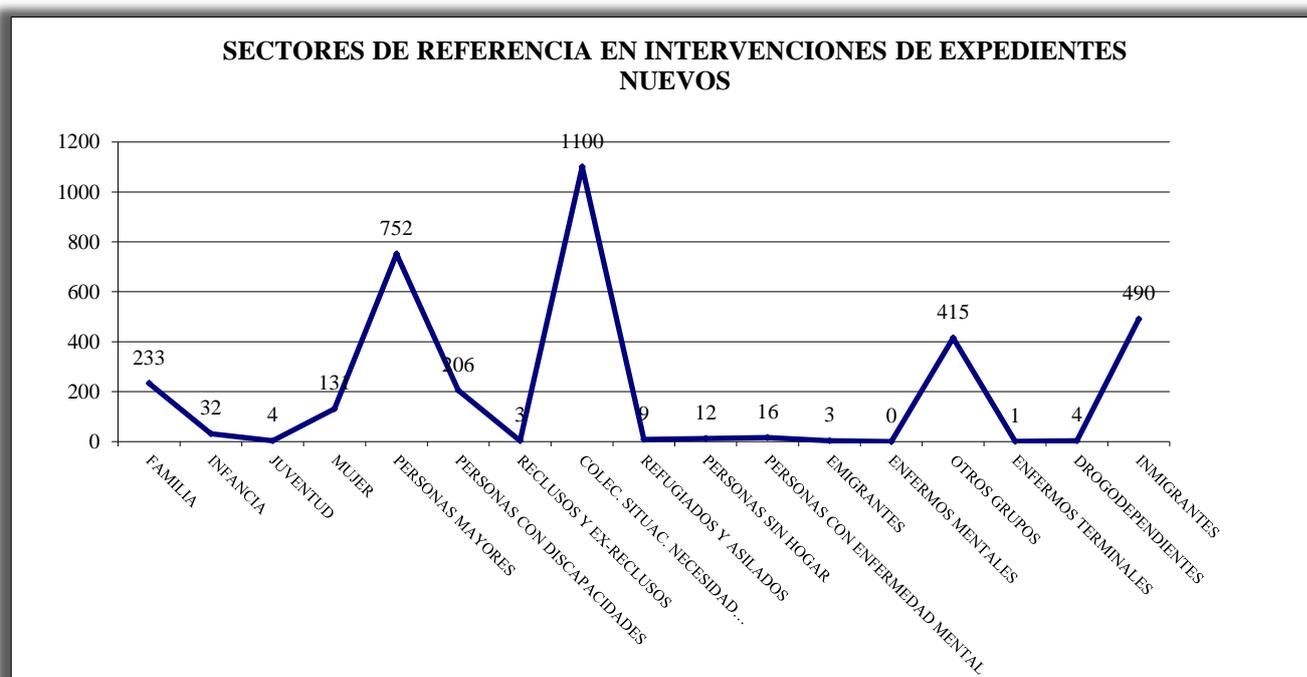


Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

Si el análisis lo centramos en las intervenciones de **expedientes nuevos** en el año de referencia, se mantiene la tendencia señalada para la intervención global; siendo el sector de referencia predominante el “*Colectivo en situación de necesidad provocada por riesgo de catástrofes especiales*” que irrumpe este año con un contundente 32,25% debido a la pandemia provocada por el COVID-19.

El colectivo de “*Personas mayores*”, porcentualmente desciende 16,28 puntos (22,05%), respecto del año anterior; seguido de “*Inmigrantes*” (14,37%) y “*Otros grupos en situación de necesidad*” (12,17%). Este dato es coherente con la propia intervención, salvo un pequeño cambio de tendencia; pues “*Familia*” (6,83%) se sitúa este año en 5ª posición por delante de “*Personas con discapacidades*” (6,04%); existiendo pequeñas diferencias entre usuarios nuevos y entre los que ya han accedido con anterioridad al sistema de servicios sociales.





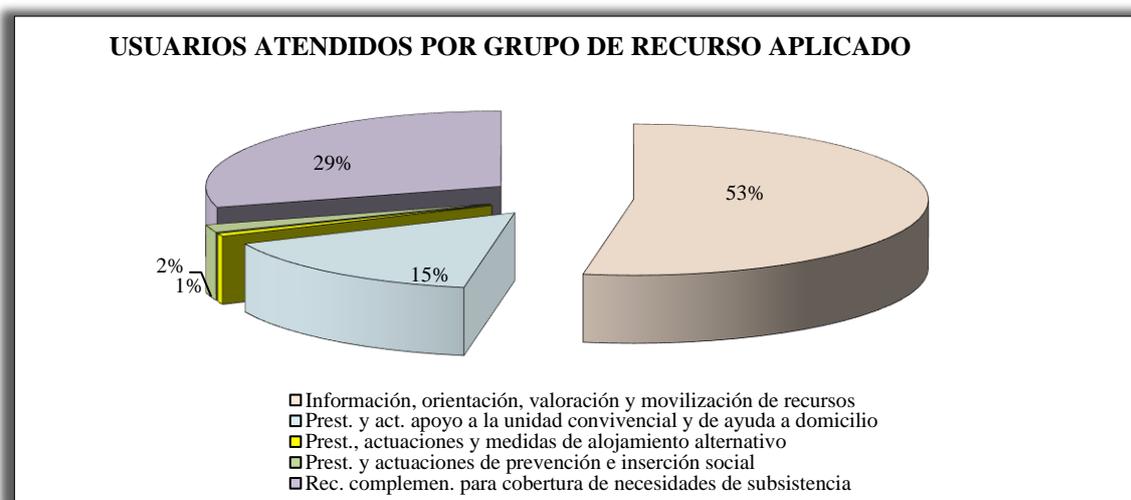
Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

## 2.-USUARIOS Y RECURSOS APLICADOS

### • USUARIOS ATENDIDOS POR GRUPO DE RECURSOS APLICADOS

El análisis de los recursos aplicados a los usuarios con intervención en servicios sociales nos aporta información sobre cuál son los recursos más utilizados en nuestro municipio; dado que el volumen de recursos aplicados en la herramienta informática es muy amplio y aportaría una información muy dispersa, vamos a realizar este análisis concentrando los recursos en 5 grupos que son los que se corresponden con el primer nivel de atención en SIUSS, y que son los observamos en el siguiente gráfico:



Vemos claramente que el grupo de recursos más aplicado a nuestros usuarios en intervención durante el año de referencia, es el de **Información, orientación y movilización de recursos**, contando con **2.012 usuarios** a los que se les ha aplicado algún recurso de este grupo; los otros 4 grupos cuentan con **1.803 usuarios a los que se les ha aplicado un recurso de acompañamiento e intervención social**.



RECURSOS APLICADOS	USUARIOS	% TOTAL
INFORMACION, ORIENTACION, VALORACION Y MOVILIZACION DE RECURSOS	2.012	53%
PREST. Y ACT. APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y DE AYUDA A DOMICILIO	592	15%
PREST., ACTUACIONES Y MEDIDAS DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO	24	1%
PREST. Y ACTUACIONES DE PREVENCIÓN E INSERCIÓN SOCIAL	63	2%
RECURSOS COMPLEMENTARIOS PARA COBERTURA DE NECESIDADES DE SUBSISTENCIA	1.124	29%
<b>TOTAL</b>	<b>3.815</b>	<b>100,00%</b>

- USUARIOS ATENDIDOS POR RECURSOS ESPECIFICOS APLICADOS

Por la trascendencia que tienen algunos de los recursos aplicados en nuestro Municipio en la gestión de políticas sociales que dependen de la Concejalía de Bienestar Social y Mayores, vamos a proceder a su análisis de manera más detallada, analizando el número de veces que se ha aplicado el recurso, y los usuarios en intervención a los que afecta.

Recurso analizado	Nº de veces que se ha aplicado el recurso analizado	% del recurso analizado sobre el total de recursos
Derivación al Sistema Nacional de Dependencia	60	1,37%
Tramitación y Gestión TAD	197	4,51%
Solicitud de Información sobre la Dependencia	301	6,89%
Tramitación y Gestión SAD	121	2,77%
Información Renta Mínima de Inserción	50	1,15%
Renta Mínima de Inserción (tramitación y gestión)	16	0,37%
Información servicio de Ayuda a Domicilio	138	3,16%



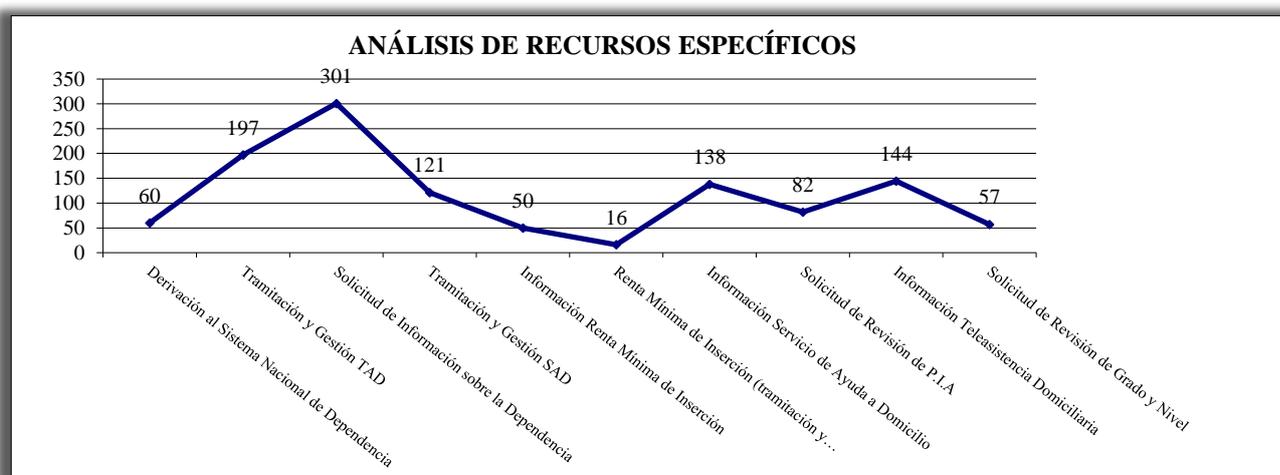
Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

Solicitud de Revisión de P.I.A	82	1,88%
Información Teleasistencia Domiciliaria	144	3,30%
Solicitud de Revisión de Grado y Nivel	57	1,31%
<b>TOTAL</b>	<b>1.166</b>	<b>26,71%</b>

Del análisis de la anterior tabla se deduce que el 26,71% de los recursos aplicados en el Municipio se corresponde con recursos relacionados, por un lado, con la Ley de Dependencia (25,19%) y en un 1,52% con la Renta Mínima de Inserción. El restante 73,29% se corresponde con otros recursos específicos, mayoritariamente de información, dato coherente con la propia estructura del sistema en la que los Centros de Servicios Sociales de Atención Primaria constituyen la puerta de acceso al Sistema Público de Servicios Sociales.

Como vemos en el siguiente gráfico de los recursos analizados, son los relacionados con el Sistema Nacional de dependencia los que encabezan las posiciones. En primer lugar, el recurso de Información sobre Dependencia; después Tramitación y Gestión de TAD, Información de TAD y le sigue Tramitación y Gestión del Servicio de Ayuda a Domicilio.

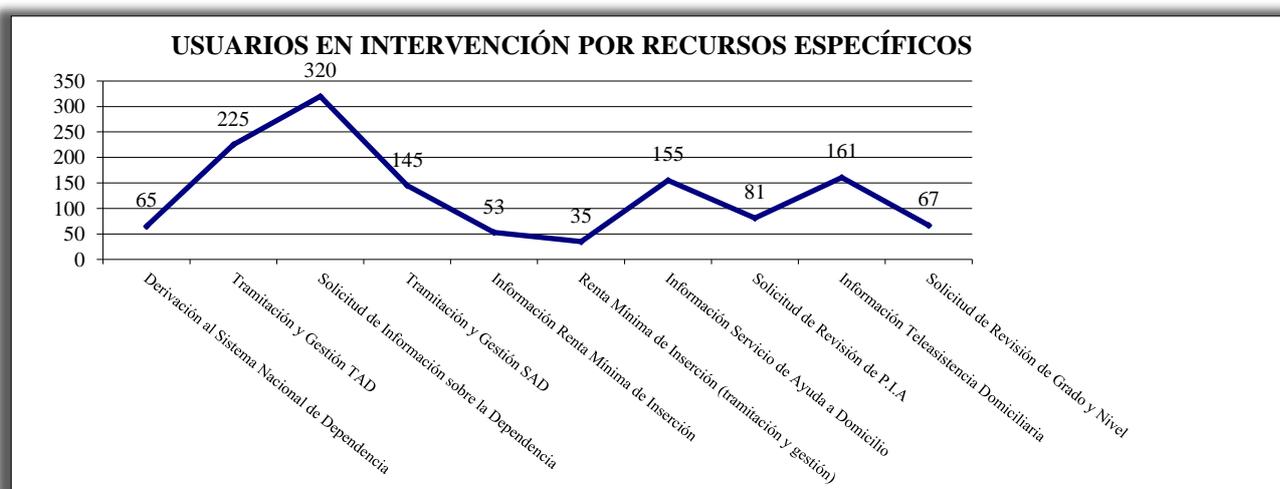




Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

Con respecto al número de usuarios en intervención en el periodo de referencia a los que se les han aplicado los recursos específicos objeto de nuestro análisis, señalar que la tendencia es similar a la descrita para los recursos aplicados.



- ESTADO DE LOS RECURSOS APLICADOS

Con respecto al estado, cabe señalar que se conceden un 67,62% de los recursos aplicados, predominando sobre el resto de estados el de concedidos y después el de derivados.

Usuarios en intervención Grupo de Recurso Aplicado/Estado del Recurso	Nº	%
Concedido	2.865	67,27%
Derivado	580	13,62%
En estudio	293	6,88%
En trámite	186	4,37%
Lista de espera	48	1,13%
Anulado	39	0,92%
Denegado	49	1,15%

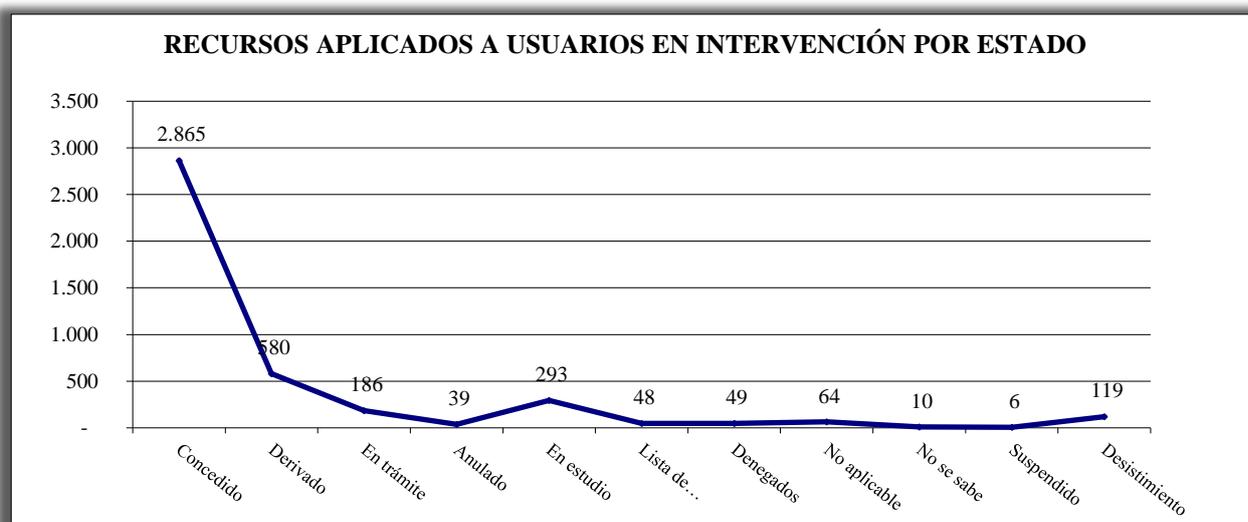


Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

Desistimiento o archivo	119	2,79%
No se sabe	10	0,23%
No aplicable	64	1,5%
Suspendido	6	0,14%
<b>TOTAL</b>	<b>4.259</b>	<b>100%</b>

Podemos concluir diciendo que la mayoría de los recursos que se tramitan a los usuarios de servicios sociales se conceden, y que en un 13,62% de los casos se derivan a las instituciones competentes para su posterior concesión.



Entre el resto destaca “*En estudio*” con un 6,88%, “*En trámite*” el 4,37% y por “*Desistimiento o archivo*” con un porcentaje del 2,79%; siendo muy poco significativos el resto de estados de los recursos aplicados.



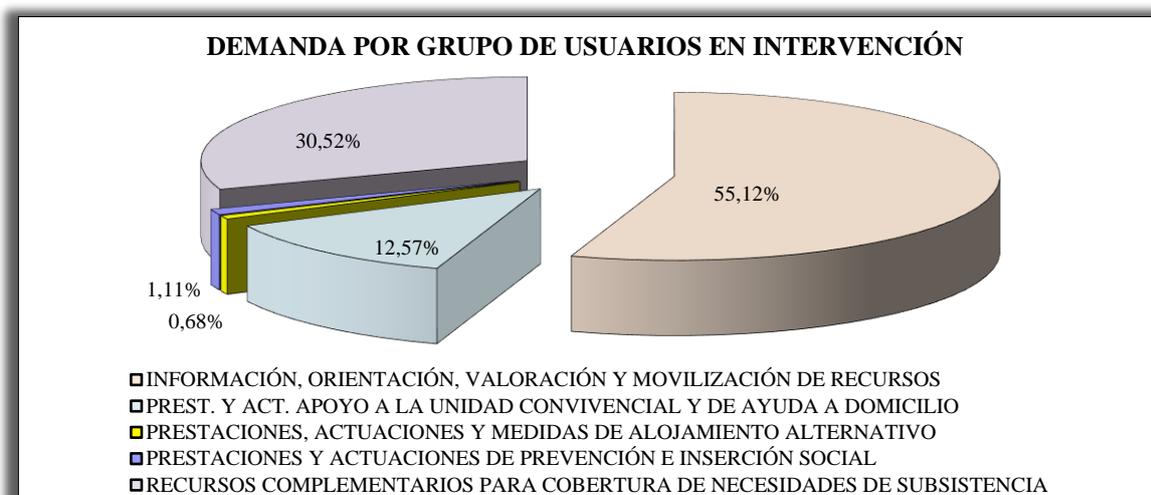
Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

### 3.-ANÁLISIS DE LA DEMANDA

La demanda equivale a la necesidad expresada por los ciudadanos que acuden a los Centros de Servicios Sociales, independientemente de que existan recursos para atenderla o de que su solución esté dentro del ámbito competencial de los Servicios Sociales.

**El grupo de demanda** de mayor volumen, en los usuarios en intervención corresponde a la solicitud de *“Información, orientación, valoración y movilización de recursos”*, que supone el 55,12% del total de las demandas. Estos datos señalan a los Servicios Sociales como punto de referencia para la población en el ámbito local respecto a sus necesidades e inquietudes.



La segunda demanda de mayor peso de los usuarios en intervención es *“Solicitud de recursos complementarios para cobertura de necesidades de subsistencia”* (30,52%), en tercer lugar *“Prestaciones y actuaciones de apoyo a la unidad de convivencia y ayuda a domicilio”* (12,57%), a continuación, con un 1,11% de la demanda sigue *“Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción social”* y por último *“Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo”* (0,68%).

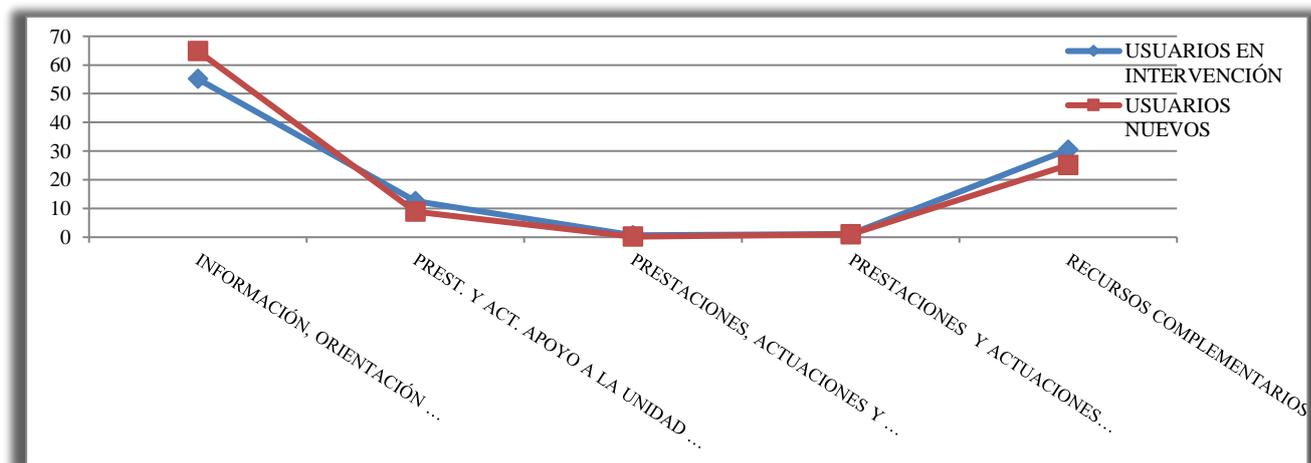


Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

Si comparamos el global de la demanda, con la que presentan los usuarios que acuden por primera vez a servicios sociales, existe coincidencia en todos los grupos de demanda con ligeras variaciones porcentuales.

En la gráfica siguiente se refleja porcentualmente, la demanda de usuarios nuevos y usuarios en intervención



Cabe destacar la correspondencia casi idéntica, entre la demanda total, analizada en el apartado anterior y los recursos aplicados.

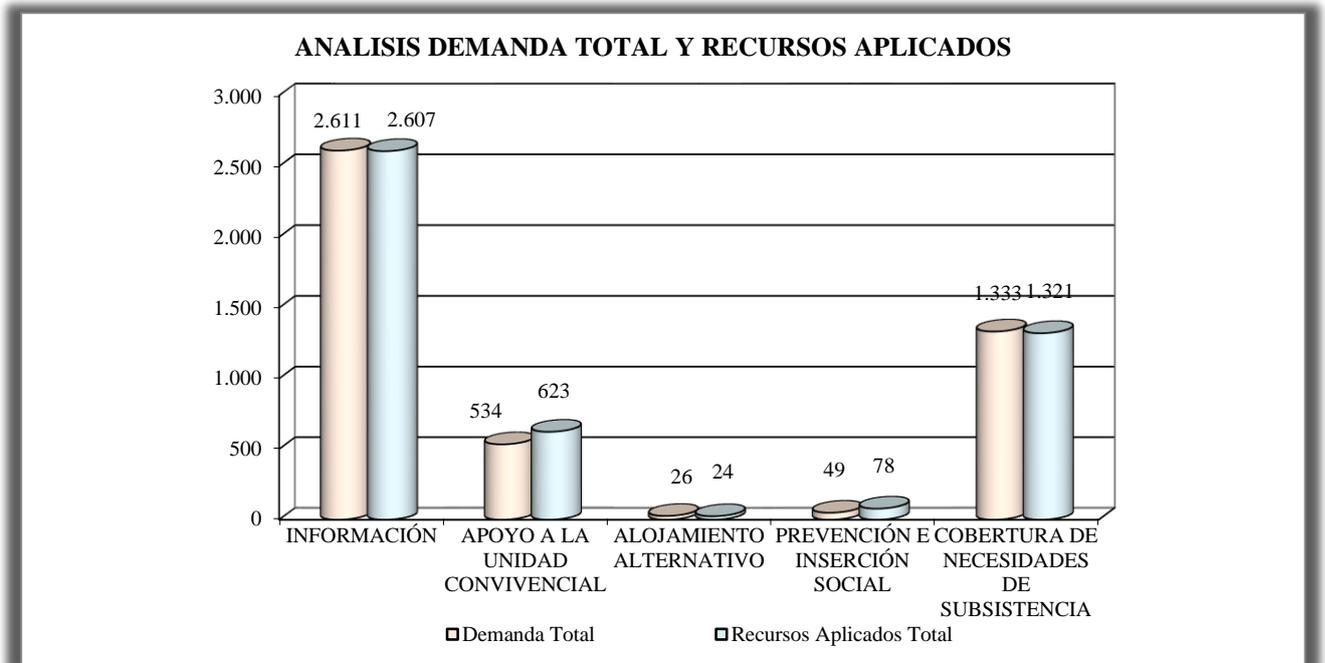
El “*Apoyo a la unidad de convivencia*” y “*Prevención e inserción social*” son ligeramente superiores a la demanda; en “*Información*” y “*Alojamiento alternativo*” la demanda es muy ligeramente superior.

Donde existe una total coincidencia es en la “*Cobertura de Necesidades de Subsistencia*”.



Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

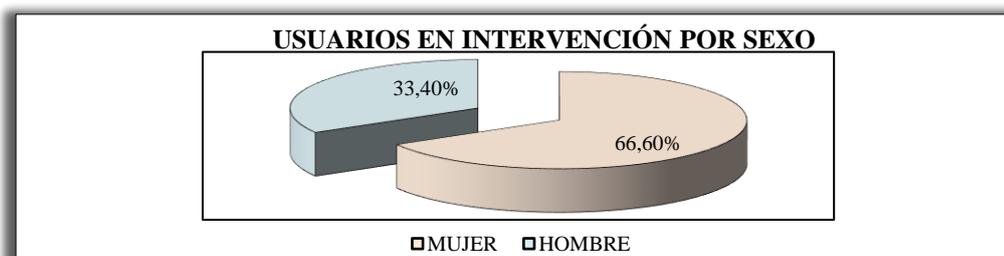


En cualquier caso, existe un adecuado equilibrio entre el proceso de valoración técnica y la aplicación de los recursos adecuados.

#### 4.-PERFIL DE LOS USUARIOS

- SEXO

De los usuarios en intervención en los que se ha registrado la variable sexo, el 66,60% de los usuarios eran mujeres y el 33,40% hombres.

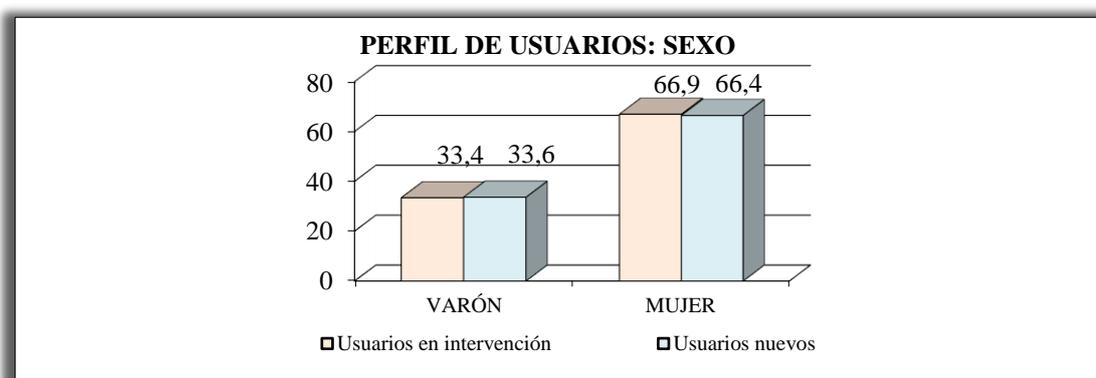




Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

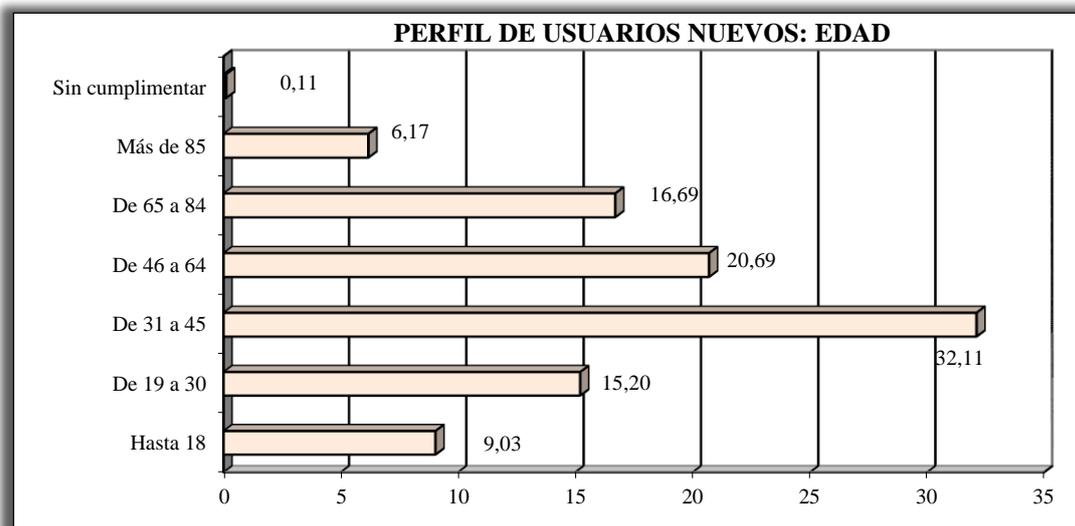
Como vemos las mujeres son mayoritarias; ello se manifiesta tanto en los usuarios en intervención, que ya han acudido alguna vez a los servicios sociales, como en los nuevos.



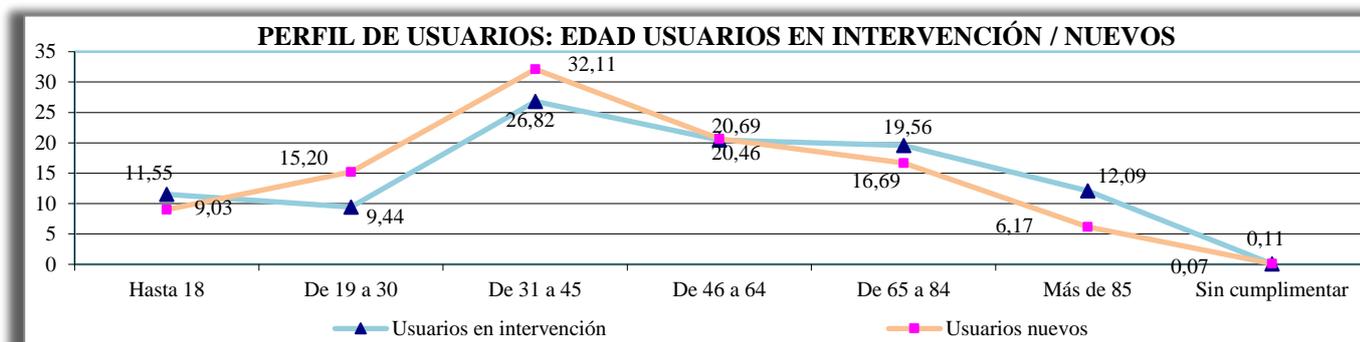
- EDAD

En la atención de los **ciudadanos en intervención** en nuestro municipio, los grupos de edad que ejercen mayor presión en la atención de los Servicios Sociales son los comprendidos entre 31 y 45 años (32,11%), seguidos de la población de 46 a 64 años con un 20,69%; a continuación, la población comprendida entre 65 y 84 años (16,69%), y por último en importancia, los comprendidos entre 19 y 30 años con un 15,20%. Los casos sin cumplimentar representan el 0,11%.

Se visualiza un importante cambio de tendencia en los distintos grupos de edad respecto de años anteriores, debido en gran parte a las consecuencias del Covid-19.



Con respecto a los ciudadanos solicitantes por primera vez de intervención social en este ejercicio; se mantiene exactamente igual la tendencia descrita para los usuarios en intervención en los tres primeros tramos, siendo el tramo de edad de 31-45 años el predominante, seguido de los comprendidos entre 46-64 años y, a continuación, entre 65 y 84. También aparecen un número residual de ciudadanos nuevos en los que no se ha cumplimentado la fecha de nacimiento (0,07%).





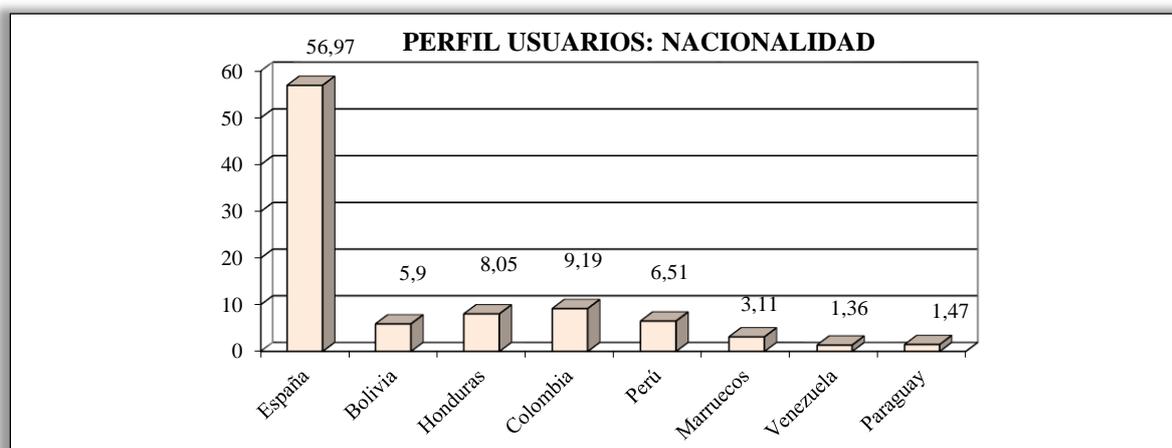
Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

- NACIONALIDAD

La nacionalidad del total de los usuarios atendidos es mayoritariamente española y supone el 56,97% de los casos; el resto de nacionalidades suman el 42,96%, existiendo un 0,07% de no cumplimentados.

En el cuadro siguiente quedan reflejadas las nacionalidades más significativas.



En relación con el año pasado, los datos de usuarios **nuevos** mayoritarios han tenido pequeñas variaciones; Honduras ha vuelto a subir, esta vez con un 1,92%, Perú vuelve a subir un 2,3%, Colombia también sube otra vez un 5,42%, Venezuela baja de nuevo 0,58% y Marruecos apenas sube un 0,13%. Bolivia sube un 0,72%, le sigue Paraguay que sube un escaso 0,16% y así sigue en el resto de los países, con ligeras variaciones.

El 48,00% de los usuarios nuevos atendidos son de nacionalidad española.

Nacionalidad	Usuarios/ nuevos	%
ESPAÑA	420	48,00%



Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

HONDURAS	118	13,49%
COLOMBIA	117	13,37%
PERÚ	75	8,57%
BOLIVIA	27	3,09%
MARRUECOS	17	1,94%
VENEZUELA	16	1,83%
PARAGUAY	13	1,49%
GUATEMALA	7	0,80%

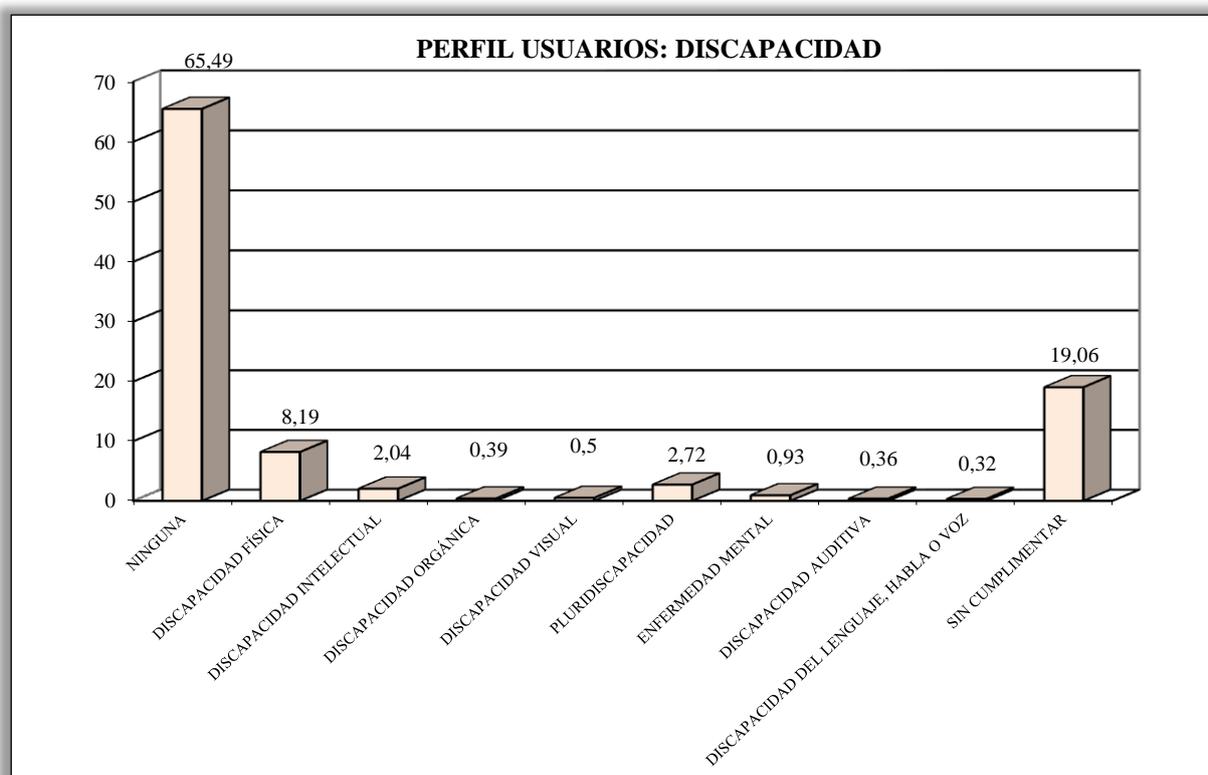
- DISCAPACIDAD

Del análisis de esta variable podemos concluir lo siguiente, la mayoría de los ciudadanos que acuden a nuestro centro de servicios sociales no presentan ningún tipo de discapacidad (65,49%).

La discapacidad asociada a un mayor número de usuarios es la física (8,19%) seguida de la pluridiscapacidad (2,72%) y la discapacidad intelectual (2,04%).

Respecto del año 2019, la discapacidad física se ha reducido un 4,98%, la pluridiscapacidad un 1,58%, la intelectual un 1,06% y la mental un 0,38%.

Lo que hay este año, con respecto del año anterior, es un ligero aumento de expedientes en los que no se cumplimenta el dato de discapacidad. Este año la tasa ha aumentado un 0,76%, con lo que la tasa anual se sitúa en el 19,06%. Hemos perdido la tendencia a la baja que teníamos en el 2019.



### 3.1.2. PROGRAMA DE EMERGENCIA SOCIAL

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES previstas	ACTUACIONES realizadas
Primera Atención-Gestión y Seguimiento	El objetivo general es apoyar a las personas y/o familias en situación de precariedad por carecer de los medios económicos y sociales suficientes para cubrir sus necesidades básicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prestar asistencia y acompañamiento ante crisis carenciales y/o procesos de exclusión,</li> <li>- Propiciar cambios de actitudes, de habilidades, de relación, que faciliten la autonomía personal y familiar,</li> </ul>	Todas



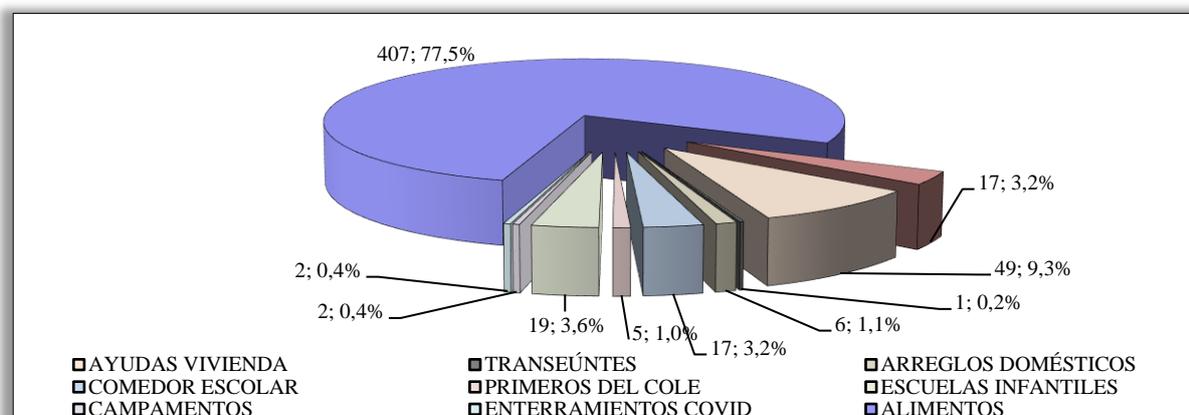
Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

		- Elaborar un itinerario de inserción que permita la incorporación de la persona o familia afectada a los distintos bienes y servicios (trabajo, educación, vivienda, salud, servicios sociales, ...),	
--	--	--	--

En total se han tramitado en nuestro municipio un total de **525** ayudas de emergencia social por un importe que asciende a **167.320,85€**.

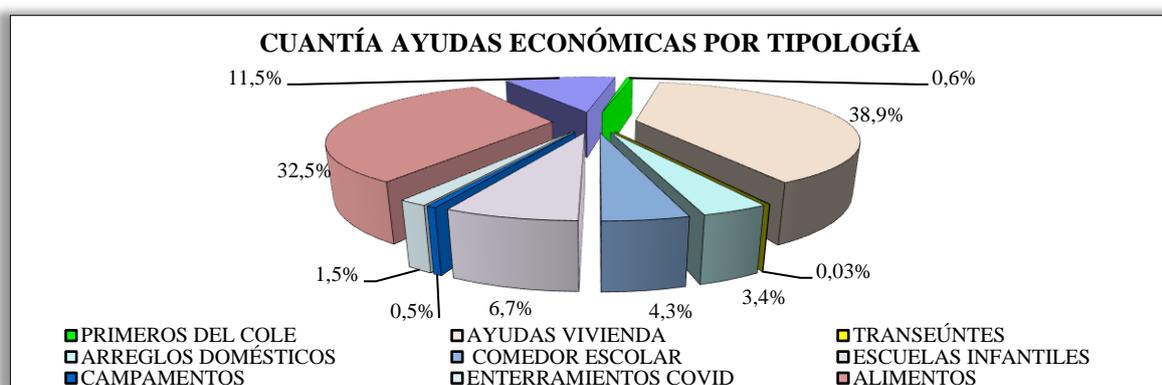
#### Nº DE AYUDAS ECONÓMICAS POR TIPOLOGÍA



Por tipología el mayor número de ayudas corresponden con las ayudas de alimentos 77,5%, seguidas de las de vivienda (principalmente pagos de alquileres, recibos de comunidad, suministros, etc.) con un 9,3%; le sigue escuela infantil con un 3,6% y tratamientos especializados y comedor escolar empatados con un 3,2%; en este epígrafe se recogen tanto las ayudas para el pago de logopedas, odontólogos y otros tipos de tratamientos específicos no cubiertos por el sistema sanitario. Siguen los arreglos domésticos 1,1%, primeros del cole 1,0%, campamentos y enterramientos Covid 0,4€ y transeúntes con un 0,2%.



En lo que respecta a la cuantía, son las ayudas de vivienda las que arrojan un mayor gasto 65.159,91€ en 2020 (el 38,9% del total), seguidas de alimentos 54.442,85€ (32,5%), tratamientos especializados 19.200,60€ (11,5%), escuelas infantiles 11.193,55€ (6,7%), comedor escolar 7.196,05€ (4,3%), seguido de arreglos domésticos 5.740,47€ (3,4%), el resto son datos muy residuales.



### 3.1.3. AYUDAS PARA EL PAGO DE FACTURAS DE ENERGÍA ELÉCTRICA Y GAS A CONSUMIDORES VULNERABLES.

Dirigidas a personas o familias que, por encontrarse en situaciones de vulnerabilidad o riesgo de exclusión social no pueden hacer frente al pago de facturas de luz o gas.

En este año no se han presentado solicitudes específicas de este tipo de ayudas. Es posible que ante determinadas situaciones carenciales los usuarios hayan optado por plantear necesidades para el pago de otro tipo de cuestiones relacionadas con la vivienda, al haber gestionado previamente los distintos abonos sociales.



### 3.1.4 PROGRAMA DE PREVENCIÓN, INSERCIÓN Y PROMOCIÓN SOCIAL

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES previstas	ACTUACIONES realizadas
Promoción de la Autonomía Personal e Inserción social de Personas con Discapacidad	<p>Favorecer la accesibilidad para Personas con Movilidad Reducida.</p> <p>Promover los recursos de ocio y tiempo libre normalizados.</p> <p>Mantener recursos específicos de ocio y tiempo libre para menores y mayores con discapacidad intelectual y dependientes.</p> <p>Promover la mejora en la atención social a personas con discapacidad y dependientes y sus familias y el acceso a recursos propios y externos que apoyen a la resolución de sus problemáticas.</p> <p>Mantener una estrecha coordinación interinstitucional con Centros y asociaciones de atención a Personas con Discapacidad.</p> <p>Impulsar actuaciones que faciliten la autonomía personal de jóvenes con discapacidad y dependientes</p>	<p>Gestión de Tarjetas estacionamiento PMR hasta 1 agosto 2020</p> <p>Gestión Carné de Plata</p> <p>Actividades de ocio y Tiempo Libre (34) y Talleres de psicomotricidad y habilidades sociales</p> <p>Colonias de verano y campamentos (niños dependientes)</p> <p>Apoyos a la inclusión social de personas con discapacidad en actividades de ocio y ofertas municipales.</p> <p>Campañas y actos de sensibilización (3 Diciembre)</p> <p>Reuniones y Coordinación interinstitucional</p>	<p>Se han realizado las actuaciones previstas excepto en las actuaciones de ocio grupal; colonias de verano y actos de la semana de la discapacidad que se vieron suspendidos desde 9 de Marzo de 2020 por razones sanitarias Covid-19.</p>



### 3.2 APOYO A LA FAMILIA EN INFANCIA

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES previstas	ACTUACIONES realizadas
Orientación e Intervención Multidisciplinar con Familias en situación de conflicto y riesgo de exclusión social.	<p>Intervención multidisciplinar en situaciones de conflicto o dificultad familiar.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Potenciar el papel de las familias en la socialización de los hijos y promover medidas dirigidas a facilitar la convivencia, socialización y participación familiar.</li><li>- Evitar una evolución conflictiva o no deseable de una situación problemática que se esté viviendo, susceptible de abordaje con técnicas psicológicas, educativas y/o sociales.</li><li>- Proporcionar espacios de integración social dirigidos a la población Infanto-juvenil en situaciones de riesgo o exclusión social</li></ul>	<p>Entrevistas personales Asesoramiento/Orientación//información. Gestión de Recursos -Visitas a domicilio -Piso de Emergencia -Reuniones de Equipo -Reuniones coordinación internas y externas -Servicio para atención a jóvenes, menores y familias en situación de conflicto y riesgo de exclusión social Derivación a otros recursos y servicios del Municipio</p> <p>Comisión de Apoyo a la Familia. Tramitaciones de guardas, tutelas y acogimientos familiares.</p> <p>Derivación a otros recursos públicos y/o comunitarios.</p>	Se trabaja en todas las actuaciones previstas.



### 3.3 APOYO A MAYORES Y OTRAS PERSONAS VULNERABLES

#### 3.3.1. PROGRAMA DE ATENCIÓN DOMICILIARIA

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES previstas	ACTUACIONES realizadas
Servicio de Ayuda a domicilio	<p>Prevenir situaciones de riesgo mediante actuaciones de carácter doméstico, social, de apoyo psicológico y rehabilitador a los individuos o familias que se hallen en situaciones de especial necesidad por motivos sociales, familiares o de salud, sin distinción de colectivos; facilitando la autonomía personal en el medio habitual.</p> <p>Se persigue evitar el deterioro de las condiciones de vida, el riesgo en la realización de AVD y situaciones críticas familiares que desembocan en actuaciones no deseadas, mediante la intervención de varios profesionales.</p>	<p>Entrevistas personales Seguimiento de casos Visitas a domicilio Atención en el aseo personal. Tareas domésticas. Acompañamiento domiciliario, paseos. Atención intensiva. Respiro familiar en fines de semana. Préstamo material geriátrico. Control de calidad</p>	<p>Se han realizado las actividades programadas, si bien el servicio se ha visto condicionado por los efectos del Covid-19 , con renuncias temporales por miedo a contagios al inicio del Estado de Alarma.</p>

El Servicio en 2020 ha sido prestado por la PEOPLE PLUS. El control de calidad lo realizan técnicos municipales.

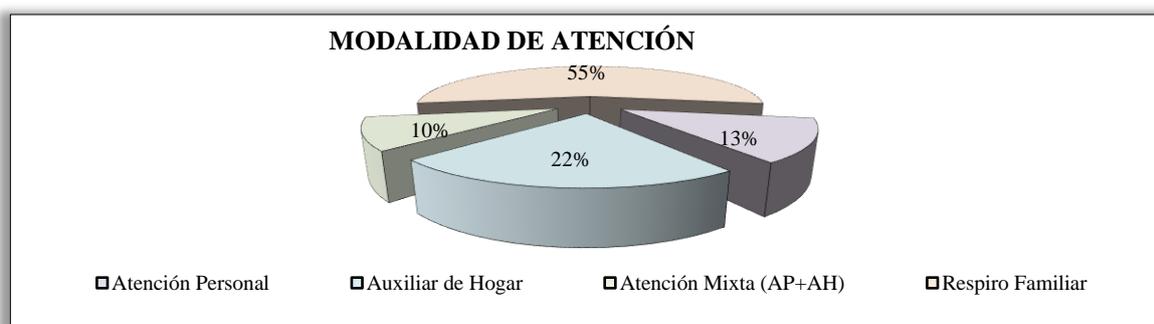
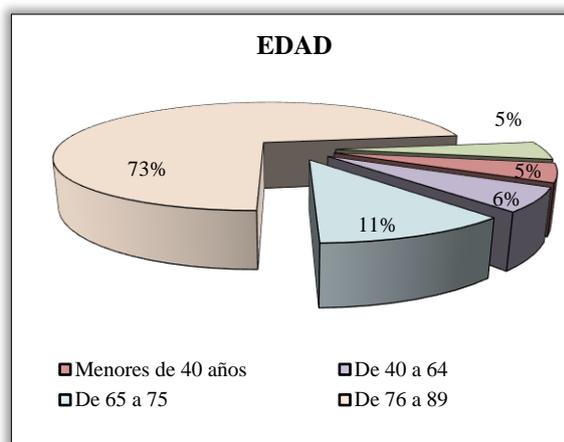
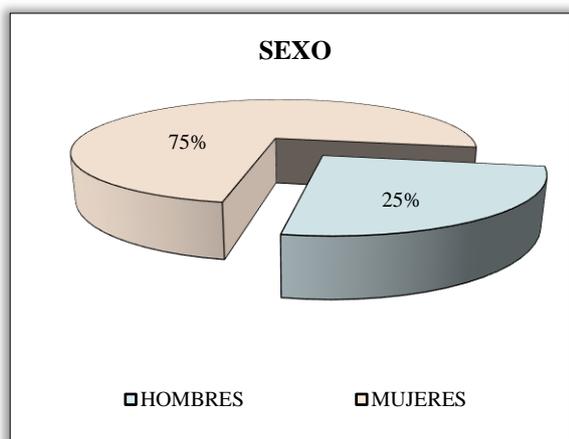


Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

A lo largo del año se han atendido a un total de **123** usuarios, **118** en el servicio de ayuda a domicilio y **5** personas en el programa de respiro familiar.

El perfil de los usuarios del Servicio de Ayuda a Domicilio según:



En nuestro Municipio únicamente se prestan a través del SAD horas diurnas. El coste para el Ayuntamiento ha sido de 17.88€ la hora laborable (IVA no incluido) y de 21.45€ la hora festiva (IVA no incluido).

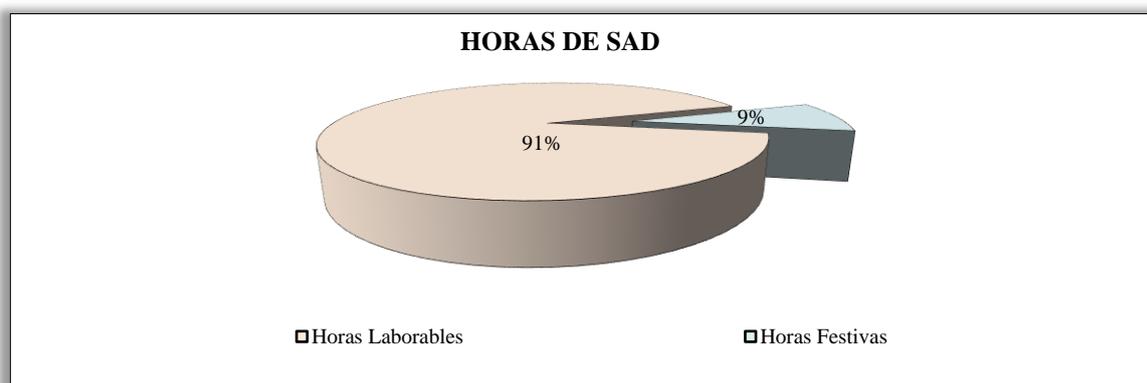


Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

El Servicio tiene un precio público de 10 € la hora laborable y 12€ la hora festiva, se contempla en función de la situación socioeconómica de la unidad familiar.

<b>HORAS</b>			
<b>AÑO</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
<b>Laborables</b>	<b>12.135,00</b>	<b>11.028,50</b>	<b>11.347,25</b>
<b>Festivas</b>	<b>1.379,00</b>	<b>1.035,50</b>	<b>1.611,80</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13.514,00</b>	<b>12.064,00</b>	<b>19.959,05</b>



<b>PROYECTO</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>ACTUACIONES previstas</b>	<b>ACTUACIONES realizadas</b>
Servicio Telesistencia	<p>Proporcionar una atención inmediata y adecuada ante situaciones de emergencia.</p> <p>Evitar el aislamiento social proporcionando una intercomunicación personalizada y continua 24 horas al día todos los días del año.</p>	<p>Instalación de dispositivos.</p> <p>Seguimiento de usuarios.</p> <p>Visitas domiciliarias.</p>	<p>Se han realizado las actividades programadas</p> <p>Siendo 505 los domicilios atendidos durante el año</p>



	Favorecer la detección precoz de situaciones de riesgo	Derivación a otros recursos Coordinación interna y externa	
--	--	---	--

La prestación del Servicio de Teleasistencia se gestiona a través de una Prestación de Servicio Municipal, siendo ILUNION la empresa adjudicataria.

Con respecto a los sectores de referencia a los que pertenecen los usuarios del Servicio en 2020 cabe señalar que la mayoría de usuarios siguen siendo el colectivo de mayores.

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES previstas	ACTUACIONES realizadas
Ayudas para mejorar la habitabilidad y accesibilidad de las viviendas de mayores y personas con discapacidad.	Eliminación de barreras, mantenimiento de las condiciones de habitabilidad y aumento de la seguridad en los domicilios de las personas mayores o personas con discapacidad.	Ayudas económicas puntuales.	Cambio de bañeras. Reposición de electrodomésticos con riesgo para la seguridad de los beneficiarios. Sillas salvaescaleras.

### 3.3.2. PROGRAMA DE ALOJAMIENTO ALTERNATIVO

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES previstas	ACTUACIONES realizadas
Alojamiento en Centros de Mayores	Detectar y actuar en situaciones de riesgo. Prevenir situaciones de Dependencia.	Gestión de plazas Residencias y Centros de Día públicos. Ayudas económicas. Gestión Residencia Pública de Mayores de	Se han realizado las actuaciones previstas. El ayuntamiento dispone de 42 plazas de estancia en residencia y 10 de Centro de Día en la Residencia



Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

		plazas de Residencia y Centros de Día.	Municipal de Mayores Valle de la Oliva de Majadahonda.
--	--	--	--

A lo largo del año 2019 se han atendido **55** personas en las plazas públicas en la Residencia de Mayores Valle de la Oliva y **26** en Centro de Día

### 3.3.3. PROMOCIÓN DE LA AUTONOMÍA PERSONAL

PROYECTO	OBJETIVOS	ACTUACIONES previstas	ACTUACIONES realizadas
Animación sociocultural	La promoción social, cultural y lúdica de las personas mayores como vía de fomento de la autonomía personal y la integración social.	Conferencias, Cursos, talleres. Exposiciones, salidas culturales, Semana Mayor. Grupos de teatro, coral y rondalla. Convenio con Asociación de Mayores	Desde el 6 de marzo de 2020 el Centro de Mayores permanece cerrado. Se ha mantenido una comunicación telemática y a través de correo electrónico, ofreciéndose actividades on line a partir del segundo semestre del año.  La Asociación ha realizado parte de las actividades programas en el primer trimestre del año.
Promoción y Prevención de la Salud	Promocionar la salud integral del colectivo.  Facilitar el acceso a determinados niveles asistenciales y preventivos, así como el acceso a la información de interés para los mayores en cuanto a envejecimiento saludable. Fomentar el envejecimiento activo	Conferencias de difusión temas de Salud.	



Servicio Diurno de Acompañamiento.	Favorecer la permanencia del mayor en su entorno social y familiar en condiciones de vida óptimas.  Promover la autonomía personal y el envejecimiento activo.  Apoyar situaciones personales de angustia y desarraigo.  Facilitar la inserción de los usuarios en el tejido socio-comunitario.	Inserción en actividades normalizadas.  Actividades específicas. Salidas lúdico culturales.  Transporte diario.  Reuniones familiares.  Derivación a otros recursos.	Hasta el 6 de marzo se desarrolló con normalidad
------------------------------------	---	--	--

## ANEXO – COVID 19

Este año 2020, con motivo de la pandemia ocasionada por el Covid-19, como hemos señalado, la atención se ha visto alterada así como las demandas e intervenciones derivadas de esta situación.

Se ha considerado adecuado destacar los datos relativos a las intervenciones durante el periodo del 14 de marzo (fecha oficial de inicio de la pandemia) y el 31 de diciembre de 2020.

- **EXPEDIENTES-USUARIOS-INTERVENCIONES.**

De los 776 **expedientes** nuevos abiertos en el año 2020, han sido 627 los abiertos desde el inicio del Estado de alarma y hasta el 31 de diciembre, interviniendo en este periodo con 1.901 grupos familiares.

En total se ha intervenido con 2.354 **usuarios** (sin repetición) en nuestro centro de Servicios Sociales en Majadahonda. Esto significa un 3,18% de la población total del municipio.



EXPEDIENTES NUEVOS	USUARIOS NUEVOS (Sin repetición)	INTERVENCIONES
627	695	732
EXPEDIENTES EN INTERVENCION	USUARIOS EN INTERVENCION (Sin repetición)	INTERVENCIONES
1.901	2.354	2.201

El número de **usuarios** con repetición, ha sido de 3.050, usuarios totales asociados a recursos aplicados en intervenciones actualizadas.



Son 695 **usuarios** nuevos solicitantes de intervención social; mientras que 2.354 ya habían sido atendidos en al menos una ocasión con anterioridad a 14 de marzo de 2020. Predomina por tanto, la atención de los usuarios antiguos frente a los nuevos.

El número de **intervenciones** trabajadas, es decir, aquellas que se han actualizado durante el periodo que nos ocupa son 2.201; de estas, 732 se realizaron en expedientes nuevos y 1.469 en expedientes antiguos, predominando por lo tanto la intervención en ciudadanos que ya han accedido con anterioridad al sistema.



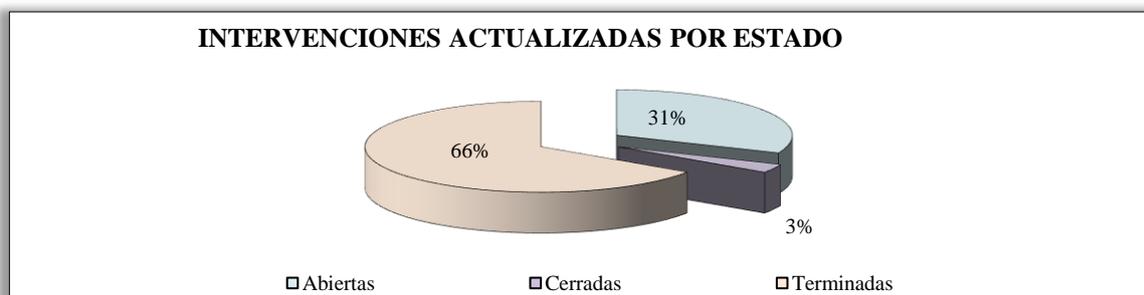
Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

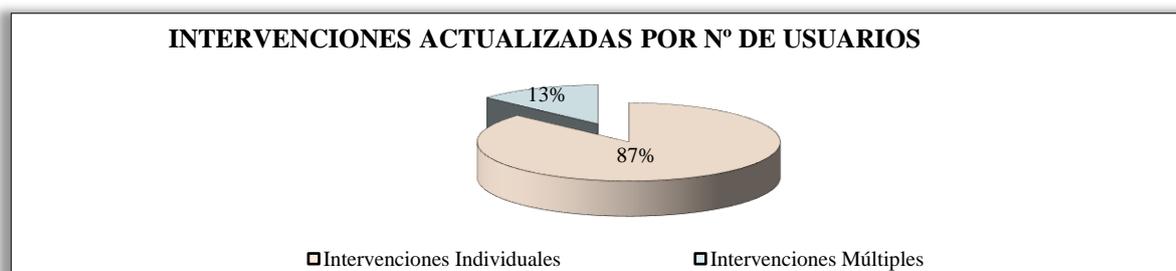
En relación con el **estado de las intervenciones**, de las 2.201 intervenciones trabajadas, la mayor parte se corresponde con el estado de terminada; esto quiere decir que en la mayoría de las intervenciones que se han realizado en nuestro municipio, se han conseguido los objetivos con los que las mismas se iniciaron.

Las intervenciones abiertas, o lo que es lo mismo, aquellos expedientes con usuarios que aún permanecen en intervención social, ascienden a 827 y la mayoría corresponden a usuarios antiguos frente a 249 intervenciones abiertas en expedientes nuevos.

Con respecto a las intervenciones cerradas, que son aquellas que corresponden a usuarios fallecidos, cambios de domicilio o intervenciones en las que no es posible continuar trabajando con la unidad familiar, el número asciende a 80.



Predominan las intervenciones individuales frente las familiares como vemos en el grafico siguiente.





Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

En la siguiente tabla vemos los distintos **Grupos por Valoraciones, Demandas y Recurso Aplicado** cuyo origen se encuentra en las circunstancias derivadas del Covid 19.

	<b>INTERVENCIONES ABIERTAS DEL 14/03 AL 31/12 DE 2020</b>	<b>INICIO DE LA INTERVENCIÓN DEL 14/03 AL 31/12 DE 2020</b>
<b>Grupo valoraciones</b>		
Necesidad relacionada con una adecuada información sobre el acceso a los recursos	4.404	1.069
Necesidad relacionada con una adecuada convivencia personal-familiar	3.002	333
Necesidad relacionada con una adecuada integración social	956	278
Necesidad relacionada con falta de medios para la cobertura de necesidades	1.664	941
<b>Grupo demanda</b>		
Información, orientación, valoración y movilización recursos	5.434	1.476
Prestaciones y actuaciones de apoyo unidad convivencial y ayuda a domicilio	2.118	203
Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo	263	8
Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción	190	25
G.5 Recursos complementarios para la cobertura de necesidades de subsistencia	2.010	912
<b>Grupo recursos aplicados</b>		
Información, orientación, valoración y movilización recursos	5.308	1.486
Prestaciones y actuaciones de apoyo unidad convivencial y ayuda a domicilio	2.461	242
Prestaciones, actuaciones y medidas de alojamiento alternativo	267	8
Prestaciones y actuaciones de prevención e inserción	313	37
Recursos complementarios para la cobertura de necesidades de subsistencia	2.034	905

A continuación, se muestra la **Demanda y Recursos Aplicados** hasta el nivel 4 de SIUSS; no siendo posible extraer los datos de **Valoraciones** al no venir predefinidas en SIUSS dichas estadísticas.



Ayuntamiento  
de Majadahonda

Concejalía de Bienestar Social y Mayores  
AMJA

	DEMANDAS	RECURSO APLICADO
	Nº USUARIOS DISTINTOS	
Información sobre prestaciones de los Servicios Sociales para hacer frente a la epidemia.	629	612
Derivación hacia recursos no gubernamentales.	110	111
Refuerzo de los servicios de proximidad de carácter domiciliario.	61	71
Incremento y refuerzo de la teleasistencia.	52	87
Traslado al ámbito domiciliario los servicios de rehabilitación, terapia ocupacional, higiene y similares.	95	96
Refuerzo de los servicios de respiro a personas cuidadoras y las medidas de conciliación.	2	1
Ingreso en albergue para personas sin hogar.	1	1
Centros de acogida personas sin hogar.	0	0
Alojamiento de urgencia para personas sin hogar.	2	2
Ayudas periódicas para la cobertura de las necesidades básicas.	164	179
Ayudas únicas para la cobertura de las necesidades básicas.	458	441
Atenciones que implican alimentación para cubrir necesidades de subsistencia.	383	377
Otras ayudas en especie vinculadas a situaciones de necesidad.	75	72