



**SERVICIO DE INTERVENCIÓN SOCIOEDUCATIVA Y PSICOSOCIAL
DIRIGIDO A FAMILIAS Y PERSONAS MENORES DE EDAD EN SITUACIÓN DE
DESPROTECCIÓN Y A PERSONAS ADULTAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN Y DE
SENSIBILIZACIÓN, DETECCIÓN Y PREVENCIÓN TEMPRANA**

EXPEDIENTE: 2023PRIZ0012

ARCHIVO ELECTRONICO B:
CRITERIOS EVALUABLES MEDIANTE JUICIO DE VALOR

“PROPOSICIÓN TÉCNICA”
2023



ÍNDICE

1. RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD: MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y POR RESULTADOS	2
2. MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO	4
2.1 PLAN DE ADECUACIÓN DEL EQUIPO PROFESIONAL A LOS PERFILES Y SATISFACCIÓN DE LA DEMANDA	4
2.2 PLAN DE MEJORA DE PROCESOS AUXILIARES	6
2.3 PLAN DE ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN	6
3. MODELO DE COORDINACIÓN	8
4. PLAN DE INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA: PROPUESTAS DE FUTURO, PROCESOS DE INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA	13
4.1 PLAN DE INTERVENCIÓN DE INTERVENCIÓN PSICOSICIAL	13
4.2 PLAN DE DIGITALIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN	18

Introducción

Ingesan nace para ofrecer una respuesta de calidad en la gestión de los servicios y el cuidado de las personas desde una visión social de los recursos, con una mirada de género con carácter multicultural en todos sus servicios y entendiendo que las personas somos parte de un entorno comunitario. Esta memoria recoge la propuesta de Ingesan para el Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial del municipio de Hernani.

Actualmente prestamos el Servicio de Orientación y Apoyo psicosocial de Muskiz, el Servicio Social de Base de Zierbena, el Servicio de Atención Diurna KonTenT-Tu de Lasarte-Oria, gestionamos el Servicio de ayuda a Domicilio del Ayuntamiento de Irún y de Zumárraga.

Principios de actuación de Ingesan en los servicios de intervención socioeducativa y psicosocial:

- ↳ Principios de igualdad, universalidad y equidad.
- ↳ Principios de prevención, integración y normalización.
- ↳ Principio de atención personalizada.
- ↳ Principio de autonomía.
- ↳ Principio de participación de las personas usuarias.
- ↳ Principio de integración.
- ↳ Principio de globalidad e integralidad en la atención.

Las intervenciones psico-socio-educativas en el entorno familiar son la forma más eficaz de protección de la persona menor, pero "la educación no puede limitarse exclusivamente al mundo de la escuela, abraza toda la realidad de la persona, la sociedad y el mundo en desarrollo constante" (Cano, 2000). La familia es la principal entidad de socialización y puede constituir un importante agente de prevención de problemas psicosociales si las pautas educativas en las que se relaciona son adecuadas o, por el contrario, puede incrementar los riesgos si existen graves conflictos y dificultades de relación, o si son inadecuadas. En la familia se aprenden y desarrollan muchas capacidades afectivas y sociales. Así mismos, la potencialidad del trabajo comunitario la resume Herman C. Krause cuando dice que "no hay una problemática de la persona sobre la que no influya la comunidad, que a su vez es influida por las problemáticas de los individuos que la forman. De la misma forma, podremos pensar que las potencialidades y fortalezas del individuo, podrán suponer un elemento de fortaleza".

El Municipio de Hernani abarca una totalidad de 39,81 Km cuadrados y según el Eustat. cuenta con 2516 habitantes, 10480 mujeres y 10036 hombres. Así mismo, aproximadamente en ambos sexos existe un 30% de la población se encuentra en la franja de edad de 20 a 64 años y un 9% de población infantil y juvenil de ambos sexos. Así mismo, actualmente residen en el Municipio 20.515 personas de origen extranjero. Frente a esta fotografía de la población del municipio Ingesan desarrolla la siguiente propuesta de gestión del Servicio.

1. RESULTADOS DE LA ACTIVIDAD: MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD Y POR RESULTADOS

En OHLA Ingesan apostamos por dotar a nuestros servicios de la calidad que los recursos orientados a satisfacer las necesidades de las personas usuarias requieren. Por lo que, además del compromiso con el cumplimiento del marco normativo vigente en relación al SAD del Ayuntamiento de Sestao, disponemos de las siguientes certificaciones:

- **ISO 9001:**2015 Sistema de Gestión de la Calidad,
- **ISO 14001:**2015 Sistema de Gestión Medioambiental,
- **ISO 45001:**2018 Sistema de gestión de la seguridad y salud laboral

Al mismo tiempo, y como parte de Ingesan OHLA, se integran dentro las certificaciones del grupo: UNE EN 158301: 2015.

- **Reglamento EMAS,**
- **Certificación SA 8000** - Responsabilidad Social,
- Certificado EFR - **Empresa Familiarmente Responsable.**

La gestión por resultados parte de una nueva mirada de la gestión que evalúa el histórico de lo que sucede en la ejecución de un servicio en este caso centrado en la intervención psicosocial y socioeducativa identificando los problemas comunes y particulares y busca priorizar la utilización de recursos para buscar una mayor eficiencia y eficacia optimizando los recursos. Este enfoque adquiere dentro de la intervención social la ventaja de priorizar el cumplimiento de lo que es realmente importante para la mejora de la calidad de vida de la ciudadanía a la que se dirige este servicio. Así mismo, algunas de las ventajas prácticas de la gestión por resultados son:

- **Alineación de todas las personas** intervinientes desde la atención primaria como especializada de los Servicios Sociales.
- **Mejor comprensión** por parte de sus colaboradores de cuáles son las tareas prioritarias y por qué lo son.
- **Mejores análisis del rendimiento** general y procesos de toma de decisiones con menor incertidumbre

Así mismo, en Ingesan es de suma importancia la evaluación de los procesos y resultados La evaluación se llevará a cabo con tres herramientas diferenciadas (por falta de espacio en esta memoria no podemos incluir el mapa de procesos ni cada una de las herramientas):

- Encuestas de satisfacción anuales para cada uno de los procesos y los agentes participantes en los mismos. Evaluación de los indicadores cuantitativos alineados con la planificación estratégica.
- Reuniones presenciales y evaluación de los indicadores cualitativos alineados con la evaluación y mejora continua.
- Supervisión externa por un miembro de cada uno de los equipos de apoyo y la coordinación con un mínimo de 3 horas mensuales.

La gestión por resultados hace uso de diversas herramientas y procesos para generar datos e información que puedan usarse para mejorar la planificación y la gestión además del seguimiento y evaluación del servicio. Se plantean las siguientes herramientas:

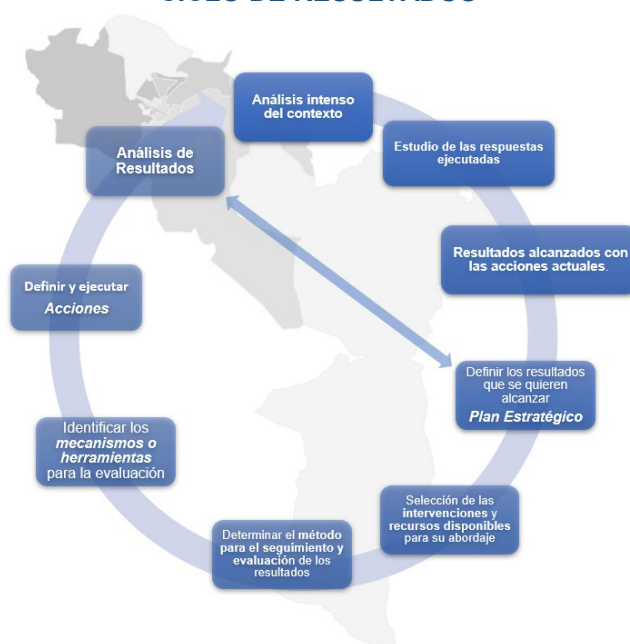
1. Planificación estratégica (Plan Estratégico): ciclo de resultados.
2. Cadena de resultados: Se dará respuesta a las siguientes preguntas:
 - ¿Cuáles son los resultados que se quiere conseguir para el programa?
 - ¿Cómo se lograrán estos resultados?
 - ¿Cómo se sabrá que se han alcanzado estos resultados?
3. Indicadores de resultados: **SMART**

La metodología para valorar el grado de satisfacción de las personas usuarias, trabajadoras y entidades con las que se trabaja durante el desarrollo del Servicio está organizada en niveles diferentes, acordes a la valoración que se quiere obtener.

- Puntual ante la intervención. Tanto a nivel continuo en las intervenciones, en la interacción con la persona destinataria como al finalizar (siempre que se pueda) se recogerá la información sobre el grado de satisfacción. De forma subjetiva en la interacción y de forma objetiva mediante encuesta al finalizar/cerrar el caso. Este tipo de valoración se centrará principalmente en las personas usuarias. También se recogerá el grado de satisfacción mediante el Protocolo de Quejas y Sugerencias en la aplicación que.

- Puntual en las coordinaciones. De forma subjetiva, en las reuniones con los recursos junto con los que se interactúa se recogerá el grado de satisfacción.
- Puntual con las personas trabajadoras en el día a día, coordinaciones, reuniones de trabajo.
- Anualmente con las personas trabajadoras el realizar el PIDE (PIDE Plan Individual de Desarrollo. Entrevista anual y sesión individualizada con cada persona para detectar competencias y conocimientos que posee la persona, analizar el desempeño laboral y profesional, así como necesidades de formación vinculadas al proyecto o servicio en el que desarrolla su labor.) y el Plan de Formación que se arroja del mismo.
- Semestralmente con la dirección del Servicio a través de reuniones y Procesos de Mejora.
- Anualmente se pasará una encuesta a la ciudadanía de Sestao para valorar el grado de conocimiento del Servicio.

CICLO DE RESULTADOS



CADENA DE RESULTADOS



2. MODELO DE ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

2.1 PLAN DE ADECUACIÓN DEL EQUIPO PROFESIONAL A LOS PERFILES Y SATISFACCIÓN DE LA DEMANDA

El Plan de Adecuación que se plantea desde Ingesan se establece en diversas medidas que se desarrollan a continuación:

Medida 1: Identificación de las necesidades específicas de las personas usuarias que actualmente son atendidas en cada uno de los servicios y de los futuros expedientes o casos en los que se intervenga. Se analizarán los siguientes ámbitos de intervención considerando sus indicadores tal como se recogen en la siguiente Tabla 1.

Objetivos:

5. Recoger la demanda directa (verbalizada) y la indirecta (percibida por los equipos profesionales, centros escolares, recursos comunitarios, vecindario, etc).
6. Reconocer las necesidades o riesgos de perceptible de ser intervenidas, pudiendo ser urgentes o planteadas a medio o largo plazo recogido en el programa de atención individualizada.

***En el caso de la intervención con mujeres y menores víctimas de violencia machista se llevará un Protocolo Específico.**

Riesgos de no aplicarse la medida:

- Identificación errónea de las situaciones reales de las personas usuarias que darán lugar a un planteamiento equivocado y conscientemente a una deficiencia de la intervención derivando en falsos pronósticos.

TABLA 1. ÁMBITOS DE INTERVENCIÓN

ÁMBITO	Indicadores
ECONÓMICO, LABORAL Y RESIDENCIAL	↳ Disponibilidad/suficiencia de ingresos de la persona. ↳ Disponibilidad/suficiencia de ingresos del grupo de convivencia. ↳ Fuente de ingresos. Apoyo material de red primaria y familiar y no familiar. ↳ Gastos en vivienda o alojamiento, tanto de la persona como del grupo de convivencia. Cuantía del gasto en vivienda y alojamiento. ↳ Gastos en otros bienes y servicios básicos. ↳ Actividad laboral. ↳ Empadronamiento. ↳ Renta de garantía de ingresos (RGI) en la unidad convivencial
CONVIVENCIAL.	↳ Situación de alojamiento ↳ Disponibilidad de relaciones y vínculos afectivos. ↳ Recepción de apoyo social. ↳ Apoyo social de redes primarias: familiares y no familiares. ↳ Apoyo social de redes secundarias comunitarias. ↳ Apoyo social de redes secundarias institucionales. ↳ Situación relacional en el ámbito de la convivencia: grupo de convivencia con vínculo familiar o afectivo, grupo de convivencia institucional o de establecimiento colectivo o para personas sin alojamiento. ↳ Situación de las relaciones con la familia extensa. ↳ Historia de relaciones de convivencia personal, familiar. ↳ Situación de las relaciones vecinales. ↳ Convivencia escolar o educativa. ↳ Convivencia laboral. ↳ Convivencia en otros contextos formativos. ↳ Convivencia en servicios sociales con estancia de día.

PERSONAL	↳ Habilidades básicas de interacción y comunicación. ↳ Habilidades para usar los recursos comunitarios. ↳ Competencias cognitivas básicas. ↳ Nivel de estudios finalizado. ↳ Conocimiento de algún idioma oficial de la CAPV. ↳ Información de derechos sociales y sistemas de protección social. ↳ Necesidad de apoyo social de redes secundarias.
SALUD	↳ Situación actual del estado de salud. ↳ Autonomía-dependencia, necesidad de atención de otras personas. ↳ Adicciones o historial de adicciones de la familia/entorno.
SOCIAL	↳ Convivencia cotidiana comunitaria. ↳ Aceptación social y estigmatización en la comunidad. ↳ Situación actual y adaptación de las conductas al medio social y normativo. ↳ Situación de alojamiento. ↳ Disponibilidad de relaciones y vínculos afectivos. ↳ Recepción de apoyo social. ↳ Apoyo social de redes primarias: familiares y no familiares. ↳ Apoyo social de redes secundarias comunitarias.

Medida 2: Valoración interdisciplina y asignación del expediente derivado por los SS. SS a un/a profesional del equipo socio-educativo que será la figura referente de la intervención, su elección se basará en los siguientes criterios:

- *Perfil profesional.*
- *Género y edad*
- *Capacidades de comunicación con el perfil identificado*
- *Formación especializada*
- *Carga de trabajo de cada profesional.*
- *Experiencia en el ámbito de intervención de mayor especialización*

Objetivos:

- Realizar una intervención más eficiente y eficaz.
- Establecer una acomodación y vínculo socio-educativo que facilite la movilización de las personas usuarias.
- Aumento de la agilidad en la coordinación con otros recursos.

Riesgos de no aplicarse la medida:

- Dificultades en la creación del vínculo con las personas usuarias.
- Disminución del ritmo de la intervención.
- Posible reducción de la calidad de la intervención.

Medida 3: Análisis de las necesidades de formación específica en el equipo, estableciendo un plan de formación adaptado a dichas necesidades.

Objetivo:

- Cubrir las necesidades de conocimiento y/o técnicas-herramientas para hacer frente a la diversidad de intervenciones que surgen.
- Actualización de la formación del equipo profesional ajustada a las nuevas tendencias en el campo de la intervención social.
- Aumento de la consolidación de un equipo profesional con altas capacidades de acción orientada a la conseguir los resultados previstos.

Riesgos de no aplicarse la medida:

- Imposibilidad de ofrecer una intervención profesional de calidad.
- Aumento del síndrome de Burnout de los y las profesionales.

Medida 4: Establecimiento de protocolos claros y eficientes con directrices definidas, asignando a cada figura profesional funciones concretas.

Objetivo:

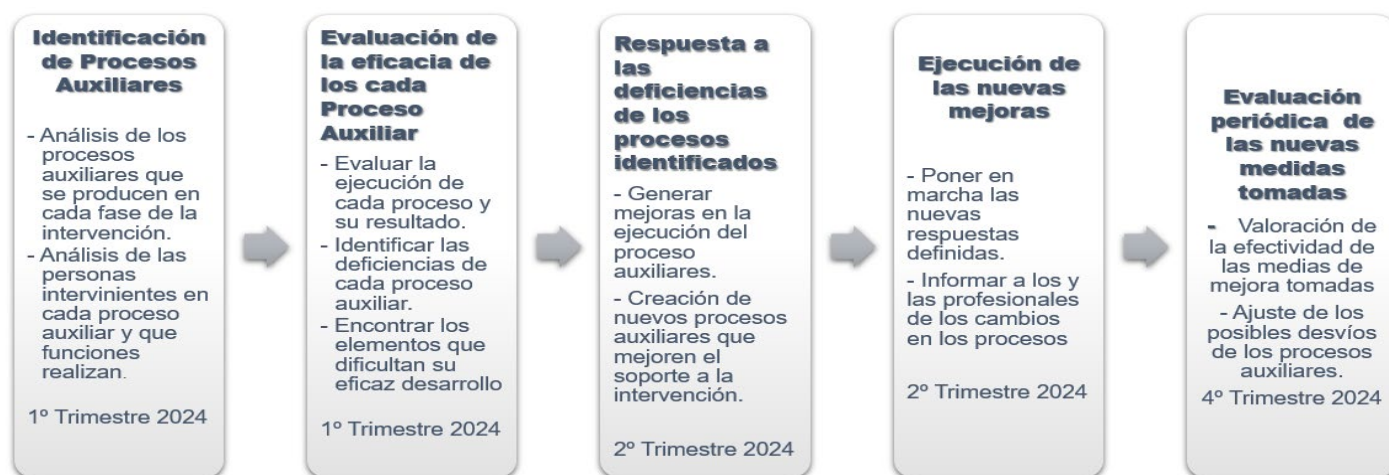
- Establecer vías de actuación efectivas y claras en la intervención en red.
- Alineamiento del tejido comunitario y profesional frente a las acciones que se ejecuten.
- Información clara de las funciones de cada figura profesional.

Riesgos de no aplicarse la medida:

- Desorden en la intervención integral de las personas usuarios generando sensaciones de desconcierto y malestar.
- Duplicación de intervenciones generando confusión a las personas usuarias.
- En los casos de desprotección leve o moderada de menores y mujeres víctimas de violencia machista puede darse una doble desprotección o victimización.

2.2 PLAN DE MEJORA DE PROCESOS AUXILIARES

Un proceso es el conjunto de fases sucesivas de un fenómeno natural o de una operación creada de forma artificial, por otro lado, el concepto auxiliar se habla de la acción de colaboración hacia un resultado o fin. Por lo tanto, los procesos auxiliares son aquellos que dan soporte a las acciones centrales y fines de la intervención. Dichos procesos tal como se puede entender en los procesos de aprendizaje, los procesos psicológicos de la atención o la motivación son mecanismos que dan el acceso a un aprendizaje significativo y efectivo. En la intervención social los mecanismos de registro de información o las vías efectivas de comunicación, son procesos esenciales para el ejercicio eficaz del equipo profesional. Así mismo, la variedad de acciones de soporte que se dan para ejercer una protección efectiva en materia de menores o una intervención acertada en el caso de las personas en riesgo de exclusión, son actuaciones de proceso que nos encamina a los resultados esperados en el propio servicio. Dado que no se conoce las deficiencias en los procesos auxiliares del servicio actualmente, el plan que se propone se basa en las acciones a desarrollar en el caso de ser Ingesan el adjudicatario de la gestión del Servicio:



Algunos posibles procesos auxiliares son:

- ✂ Recopilación y registro de la información para las valoraciones de desprotección o riesgos de exclusión.
- ✂ Protocolos de comunicación y coordinación entre los profesionales intervinientes.
- ✂ Recorridos de información y protocolos en la recepción de un nuevo expediente.

2.3 PLAN DE ACTIVIDADES DE SENSIBILIZACIÓN

Los procesos de sensibilización se insertan en la prevención primaria donde un acercamiento y concienciación a las personas y colectivos sobre los riesgo e indicadores aseguran en gran medida la reducción de procesos de desprotección y exclusión. La comunidad es el ecosistema donde se expresan los mecanismos relacionales que producen o protegen a las personas, así los agentes sociales entendidos como las instituciones, organizaciones y asociaciones que de forma directa o indirecta participan en la socialización; influyen los ciclos vitales de las personas por ello el trabajo de sensibilización, acercamiento y prevención

cobra gran relevancia. Con estas premisas desde OHLA Ingesan proponemos las siguientes actividades organizadas por agentes sociales. Así mismo, dada la reducida extensión de la presente memoria se mencionan algunos aspectos de la actividad, posteriormente si fuese necesario se aportará un dossier de las mismas a la figura técnica responsable del servicio del Ayuntamiento de Hernani.

Actividad	Agente Comunitario	Duración	Fecha
Taller de Sensibilización de violencias machistas.	Centros escolares, AMPAS y profesorado	2h	1º Trimestre
Taller de Bullying y convivencia en las aulas.	Centros escolares, AMPAS y profesorado	2h	1º Trimestre
Talleres de Diversidad: aprendizajes conjuntos	Centros escolares, AMPAS y profesorado	2h	1º Trimestre
Talleres de Apego seguro y crianza positiva.	Centros escolares, AMPAS y profesorado	2h	2º Trimestre
Talleres de capacitación paternal y maternal.	Centros escolares, AMPAS y profesorado	2h	2º Trimestre
Talleres de diversidades funcionales: capacidades y Apoyos.	Centros escolares, AMPAS y profesorado	2h	2º Trimestre
Talleres de Prevención de adicciones: mis primeros contactos con las drogas.	Centros escolares, AMPAS y profesorado	2h	3º Trimestre
Talleres de Redes sociales: retos y protecciones	Centros escolares, AMPAS y profesorado	2h	3º Trimestre
La Diversidad cultural: dificultades y riquezas	Centros cívicos	3 h	1º Trimestre
Ponencia/Taller de Expertas/os sobre Cuidados en la Comunidad. Despertar potencialidades	Centros cívicos	2,5 h	1º Trimestre
Talleres de Salud mental y adicción	Centros cívicos	2 h	2º Trimestre
Talleres de Diversidad Cultural	Centros cívicos	2 h	2º Trimestre
La Soledad no deseada: en jóvenes, adultos y personas mayores	Centros cívicos	3 h	3º Trimestre
Talleres de alimentación saludable.	Centros de Salud	2 h	1º Trimestre
Talleres de detección de situaciones de violencia machista.	Centros de Salud	2 h	2º Trimestre
Talleres de cuidados básicos en los primeros 3 meses de vida. Gestión de emociones del núcleo convivencial	Centros de Salud	2 ,5 h	2º Trimestre
Ponencia de Expertas/os sobre la desmedicalización de la Salud Mental	Centros de Salud	2 h	3º Trimestre
La Comunidad como soporte de las personas en Riesgo de exclusión	Centros de Salud	2 h	1º Trimestre

Taller Generando comunidad desde la educación no formal.	Asociaciones	2 h	2º Trimestre
Taller Tejiendo Comunidad, generando salud	Asociaciones	2 h	2º Trimestre
Taller detección de violencias machistas	Asociaciones	2 h	3º Trimestre
Taller La Diversidad como riqueza y crecimiento de la comunidad.	Asociaciones	2 h	3º Trimestre
Campaña: Mirando a la Infancia: Protección y futuro	Comercios	1 semana	2º Trimestre
Campaña: Comercio justo y alimentación cultural	Comercios	1 semana	3º Trimestre
Campaña: La violencia machista. Todo comienza con un gesto todo termina con un cambio.	Comercios	1 semana	1º y 3º Trimestre

3. MODELO DE COORDINACIÓN

El sistema de coordinación que OHLA Ingesan establece tiene busca una gestión eficaz y eficiente del servicio, en este caso un servicio de carácter público, un servicio que se encuentra enmarcado en los Servicios Sociales de base. Con la coordinación eficaz se busca alcanzar una gestión avanzada en los procesos clave del Servicio.

Buscamos una comunicación continua y organizada entre los y las profesionales de los diferentes servicios y áreas municipales, en especial de los Servicios sociales y la persona trabajadora social de referencia. Cuando la comunicación y la interlocución es fluida, se garantiza una información de calidad y facilita el control y la supervisión del Servicio

En OHLA Ingesan trabajamos desde 3 niveles de coordinación:

Nivel 1: Coordinación en la intervención.

Personas: La trabajadora social referente y los y las profesionales del servicio.

Objeto: Coordinación de cada caso. Seguimiento de la intervención.

Periodicidad: Trimestral. Cada caso quizás requiera que sea más largo el periodo de coordinación. Coordinación directa y permanente entre el Servicio y la trabajadora social de referencia para poder garantizar la satisfacción lo más temprana posible de las necesidades detectadas y el seguimiento continuo de cada uno de los casos.

Herramientas: Informes de derivación encriptados vía email, herramientas de valoración, documentos de cada fase del proyecto de intervención, estadillo largo.

Nivel 2: Coordinación del servicio.

Personas: La trabajadora social referente del expediente y las personas trabajadoras del servicio. Coordinación interdisciplinar.

Objeto: Seguimiento y evaluación continua de las intervenciones. Exposición y análisis de las detecciones y observaciones del Departamento de Servicios Sociales (mejoras, necesidades, normativas, programas...).

Periodicidad: Mensual. Proceso de mejora continua en la intervención.

Herramientas: Las necesarias para la evaluación y el seguimiento de las intervenciones, de detección necesidades y las de mejora continua, estadillo corto.

Nivel 3: Funcionamiento global del Servicio.

Persona y agentes: Coordinación del Departamento de Servicios Sociales y la dirección de OHLA Ingesan.

Objeto: Asumir, evaluar, analizar e implementar las directrices del Departamento de Servicios Sociales, comunicar el seguimiento y el funcionamiento del Servicio, análisis de procesos (planificación, evaluación, implementación de directrices, cronogramas...) y propuesta de puntos de mejora.

Periodicidad: anual globalmente, semestralmente parcialmente y de forma excepcional bajo demanda o necesidades urgentes.

Herramientas: planes generales, planes de gestión, decretos y normativas memoria anual y semestral.

PARTICIPANTES: En los procesos de coordinación intervendrán cuatro agentes diferentes:

-  Personal de OHLA Ingesan.
-  Personal del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de OHLA Ingesan.
-  Recursos comunitarios del municipio, tanto de titularidad municipal como externa. Servicios municipales, supramunicipales y agentes comunitarios
-  Otras personas profesionales de apoyo externo (supervisión, comisiones de calidad, ética, euskera...)

Nivel 1: *Personal de OHLA Ingesan.*

La coordinación del nivel 1 será entre las personas que forman parte del equipo, la coordinación técnica y administrativa.

Puntualmente el resto de personas profesionales de apoyo al contrato, comisiones, PRL, RRHH, Departamento de formación...etc.

Nivel 2 y 3: *Personal del Departamento de Servicios Sociales.*

La trabajadora social encargada de realizar la valoración inicial de la situación detectada, que incluya el motivo de la intervención, los recursos a utilizar, así como la respuesta de la familia a la misma.

La Dirección de Servicios Sociales y la dirección de OHLA Ingesan para el nivel 3.

Sistemas de coordinación con otros servicios municipales, supramunicipales y agentes comunitarios.

RECURSO-ENTIDAD	ESTRATEGIAS-ACCIONES	PROPUESTA DE COORDINACIÓN. PERIODICIDAD
Programa Bidelagun.	- Coordinación efectiva en todos los casos que considere necesaria la intervención socioeducativa y/o psicosocial y los recursos ofrece el programa. - Seguimiento y evaluación de casos.	Coordinación continua con reuniones entre mensuales y trimestrales.
Centros educativos.	- Coordinación efectiva en todos los casos que se considere necesaria la intervención socioeducativa y/o psicosocial y sea detectado en el centro educativo o la persona menor se encuentre en el mismo. - Seguimiento y evaluación de casos	- Reuniones semestrales de seguimiento. - Coordinación puntual ante casos.
AMPAS	Coordinación y colaboración en acciones grupales y comunitarias.	Reuniones anuales de información.
Personal técnico de juventud.	- Coordinación y asesoramiento en los casos en lo que la persona objeto/sujeto de la intervención sea una persona joven. - Conocimiento de los programas y acciones del área y el programa.	- Reuniones semestrales de seguimiento. - Coordinación puntual ante casos.
Personal técnico de igualdad, adicciones, inclusión,	Coordinación y asesoramiento en los casos en lo que la persona objeto/sujeto de la intervención sea una mujer en situación de vulnerabilidad y/o en riesgo de sufrir violencia, problemas de adicción, exclusión.	- Reuniones semestrales de seguimiento. - Coordinación puntual ante casos.

inmigración y diversidad cultural...etc.	• Conocimiento de los programas y acciones del área	
Centros de Salud de OHLA Ingesan y Centros de Salud Mental.	• Coordinación para conocer la asistencia a tratamientos de las personas objeto/sujeto de las intervenciones. • Seguimiento de las crisis relacionadas con deterioro de la salud.	• Puntuales
Desarrollo económico, empleo e innovación.	• Coordinación para la consecución de los objetivos de inclusión social de los y las usuarias del servicio	• Reuniones semestrales de seguimiento. • Coordinación puntual ante casos.
DFB, Departamento de Política Social de la Diputación Foral de Gipuzkoa.	• Coordinación y derivación de los casos en los que la desprotección sea grave. • Conocimiento de los programas y acciones del Departamento de Política Social de la DFG.	• Reuniones puntuales ante casos de derivación y coordinación.

FRECUENCIA.

Inicio del contrato.

Al inicio del contrato y previo al mismo se producirán reuniones con el ayuntamiento a dos niveles:

- ↳ **Nivel administrativo-contractual.** Certificar la firma del contrato, las condiciones del mismo y la documentación necesaria para la puesta en marcha del mismo. Subrogación según convenio, nuevas contrataciones si fueran necesarias...etc. Certificaciones de no comisión de delitos de carácter sexual, altas en la seguridad social y documentación contractual de las personas trabajadoras...etc.
- ↳ **Nivel técnico.** Reunión inicial para que al comienzo del contrato no se produzca ningún efecto adverso en las personas usuarias, los casos abiertos, el personal profesional...etc. Conocimiento de las personas trabajadoras del departamento por parte de la coordinación de OHLA Ingesan. Establecimiento de calendarios, cronogramas de actuación, objetivos anuales...etc.

Puntual/urgente: Las puntuales y urgentes serán aquellas coordinaciones que exijan una actuación fuera de la programación establecida de coordinaciones. Además de los canales establecidos con teléfono y email, la coordinación técnica del servicio ofrece un teléfono de atención **24 horas al día**.

Dentro de las intervenciones no programadas entre el Ayuntamiento y el servicio está la de comunicar al departamento el inicio del proceso para derivar el caso a la Diputación Foral o instancias superiores cuando la gravedad de la situación valorada así lo requiera, según el instrumento BALORA. Así mismo se informará de forma inmediata cualquier cambio significativo en el proceso de intervención, bajas de profesionales, cambios significativos en el medio familiar...etc. Dentro de las intervenciones puntuales, ofrecemos un apoyo específico a los profesionales de los Servicios Sociales de OHLA Ingesan y a los recursos comunitarios una orientación y asesoramiento técnico en las dificultades que pueda presentarse asociadas a la problemática de las personas usuarias en los diferentes procesos de intervención. Así mismo, También se producirán coordinaciones puntuales, siempre que se vaya a producir una variación de la plantilla con la que se inicia el Contrato, o siempre que se produzca una variación por necesidades del servicio.

Semanal: Semanalmente se realizarán las reuniones de equipo, en ellas participan todas las personas del equipo y se planifican las actuaciones de la semana, los casos a llevar a supervisión y propuestas de mejora y dificultades de la semana.

Mensual: Reuniones mensuales de coordinación

Se presentarán los informes de las personas:

- Con las que se inicia la intervención. Se presenta el Plan de Intervención y el planteamiento de los objetivos, tanto generales como específicos, un cronograma de actuación y los plazos de evaluación.
- Con las que se lleva interviniendo 6 meses. Se presenta la evaluación del Plan de Intervención.

- Que finalizan o con las que se ha cerrado el caso. En este caso se añade el Informe Final de la Intervención al plan de Intervención.

Semestral: Realización de la memoria que contenga:

- Número de familias y personas menores de edad atendidas a lo largo del año disgregando los datos por sexo y edad. Así como las personas jóvenes y adultas con las que se interviene.
- Desglose de las horas de educación social individual y grupal, horas de terapia familiar, grupal e individual, horas de coordinación, horas de reunión y horas de supervisión
- Número de profesionales y recursos que han trabajado en el programa y su identificación.
- Facturación total, semestral y anual.
- Dificultades del servicio y procesos de mejora asociados a los indicadores de calidad y a las evaluaciones continuas y programadas del servicio.

Anual: Memoria igual que la semestral con el añadido de las encuestas de satisfacción las personas usuarias, los casos nuevos y cerrados y la evaluación de los objetivos anuales planificados al comienzo del año. Anualmente se realizará un informe paralelo con el grado de satisfacción de las personas usuarias a través de un muestreo cercano al 100% y que dé una foto real del índice de satisfacción global de las personas usuarias con el servicio. Así mismo se realizará un informe con el grado de satisfacción de las personas trabajadoras del Departamento de Servicios Sociales que hayan estado en contacto, o se hayan coordinado con el servicio en alguna de sus intervenciones.

Finalización del contrato: Tras la finalización del contrato y previa a la firma de la prórroga si el Ayuntamiento de Hernani lo considera oportuno, se hará una exposición, independiente de la memoria anual del desarrollo del contrato, el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, y un análisis del grado de satisfacción del Ayuntamiento y OHLA Ingesan respecto al mismo, tanto de forma objetiva a través de una encuesta de satisfacción simple, como de forma subjetiva a través de las impresiones entre la institución y OHLA Ingesan.

Se plantearán áreas de mejora y se realizará un nuevo DAFO que permita planificar el nuevo año del contrato con las garantías de calidad exigidas por la norma ISO, por el Ayuntamiento de OHLA Ingesan y por la propia comunidad del municipio de OHLA Ingesan.

Objetivos de la coordinación entre el equipo.

La coordinación debe estar planificada, estructurada. La tarea de planificar y estructurar el equipo recae sobre la figura de la coordinadora de equipo, cuyas funciones y tareas son:

- Garantizar que el trabajo socioeducativo y psicosocial se ajuste y se mueva dentro de los protocolos y procesos municipales.
- Planificar, programar y preparar los espacios de coordinación interna del equipo.
- Conocer, y asignar los casos en función de las cargas de trabajo, en función de la cantidad y la idoneidad.
- Establecer procesos y dinámicas que garanticen la planificación, programación y desarrollo de programas grupales como resultado del consenso y la participación del equipo.
- Coordinar y conocer las intervenciones socioeducativas y psicosociales.
- Identificar dificultades que pueden ir surgiendo a lo largo de la tarea educativa y psicológica.
- Contrastar intervenciones individuales, grupales en equipo como herramienta de apoyo, supervisión y mejora de los procesos socioeducativos y psicosociales.
- Programar sesiones de formación interna en base a optimizar el trabajo.
- Coordinarse con el SSB y otros dispositivos Municipales para evaluar demandas, acciones, coordinaciones en la comunidad.
- Elaborar y presentar al Departamento de Servicios Sociales para su aprobación la programación anual de actividades grupales, especificando los objetivos, población destinataria, temporalización y calendario, los recursos humanos, materiales y económicos previstos.

Para el óptimo desarrollo de los procesos socioeducativos y psicosociales es fundamental la coordinación que debe establecerse en todas y cada una de las fases de la intervención y entre los diferentes profesionales que configuran el equipo de trabajo. La buena práctica en el desarrollo de las funciones va a aportar al equipo una visión global y una línea conjunta de actuación con las personas usuarias, dando calidad a las intervenciones socioeducativas.

Un Equipo coordinado aporta:

- ✎ Visión global de los procesos de intervención.
- ✎ Unificación de líneas, ejes y pautas educativas.
- ✎ No duplicar tareas ni funciones.
- ✎ La información es compartida y es única.

- ✎ Mejora de la intervención, a través de contrastes.
- ✎ Da cobertura a dificultades particulares y/o generales en cualquier aspecto de la intervención: educativa, formativa, psicológica y metodológica.
- ✎ Apoyo y refuerzo entre las personas que forma el equipo.
- ✎ Espacio de formación, debate y propuestas.

La periodicidad establecida para mantener reuniones de equipo es semanal. Proponemos dedicar a este espacio una media de 2 horas., los viernes de 9:30h a 11:30h.

Los contenidos de estas reuniones pueden ser:

- ✎ Contraste/supervisión de las intervenciones de los diferentes expedientes.
- ✎ Seguimiento/contraste de las actividades grupales.
- ✎ Espacio de información/formación interna en base a dificultades, propuestas, mejoras en la tarea socioeducativa y psicosocial.
- ✎ Información/contraste/reparto de tareas en cuanto a las diferentes coordinaciones con los recursos comunicatorios (centros escolares, otras entidades y recursos...)
- ✎ Evaluaciones de los procesos (recogiendo dificultades, aportaciones, mejoras...) Durante el año se establecen al menos dos momentos (julio y diciembre) de evaluación del trabajo realizado.

Objetivos de la coordinación con los Servicios Sociales municipales.

- ✎ Evaluar los casos de forma que se conozcan las progresiones en las intervenciones y el grado de cumplimiento de los objetivos planteados.
- ✎ Planificar las actuaciones para cada caso y contrastar con las personas del servicio social las propuestas de actuación, el planteamiento de nuevos objetivos.
- ✎ Establecer la conveniencia o no de posibles derivaciones a recursos especializados.
- ✎ Informar de las coordinaciones realizadas con otros recursos comunitarios.
- ✎ Evaluar las actividades grupales realizadas y el cumplimiento de los objetivos planteados en las mismas.
- ✎ Planificar, presentar y contrastar con los recursos socio-educativos de OHLA Ingesan.
- ✎ Informar de las supervisiones de casos más problemáticos o que suponen mayor dificultad.
- ✎ Conocer la demanda de supervisiones de las propias personas profesionales de los Servicios Sociales municipales.
- ✎ Informar de los procesos de investigación y valoración de nuevas situaciones de riesgo detectadas.
- ✎ Realizar de forma conjunta el diseño de proyectos, actividades y acciones estratégicas en el marco de la prevención primaria.
- ✎ Valoración del conjunto de la prestación del servicio.
- ✎ Elaboración de propuestas de mejora.
- ✎ Definir las líneas estratégicas del Servicio y de Equipo de Intervención psico-socio-educativa.
- ✎ Realizar seguimiento y evaluación de las condiciones contractuales.
- ✎ Definición, seguimiento y evaluación del Plan anual del Servicio.
- ✎ Definición, valoración y seguimiento de las condiciones contractuales de los programas a desarrollar y del equipo de recursos humanos: propuesta de calendario y horario laboral, propuesta de vacaciones para que el Servicio esté cubierto, propuesta de Servicio de emergencia en periodos vacacionales, bajas, excedencias, licencias, sustituciones...
- ✎ Definición y propuestas de mejora e innovación social en los planes estratégicos del Departamento de Servicios Sociales de OHLA Ingesan.

Objetivos de la coordinación entre la Dirección y el Departamento de Servicios Sociales.

- ✎ Cumplir con las obligaciones laborales en sus distintos aspectos: cumplimiento del convenio de intervención social, prevención riesgos laborales, etc.
- ✎ Cumplir las obligaciones recogidas en el pliego de licitación
- ✎ Informar al Departamento de las distintas incidencias de personal en los plazos establecidos.
- ✎ Informar anualmente antes del 31 de enero del calendario laboral, horarios, planes de formación etc. del equipo de intervención socio educativa.
- ✎ Participar en los foros que el Departamento considere oportunos para la mejora continua del servicio.

Objetivos de la coordinación con otros recursos municipales y comunitarios.

- 🌀 Establecer reuniones con nuevos recursos para presentar el servicio, y recoger información, necesidades y propuestas.
- 🌀 Diseño y planificación de acciones preventivas.
- 🌀 Establecer reuniones con otras profesionales para la valoración y seguimiento de los expedientes asignados a cada educador/a y cuya intervención exige una coordinación eficaz con el recurso.
- 🌀 Establecer reuniones con otros agentes y recursos para programar, valorar, acciones grupales y de prevención.
- 🌀 No duplicar recursos municipales en aras de la gestión eficaz de los mismos y el cumplimiento de los objetivos educativos y terapéuticos.

4. PLAN DE INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA: PROPUESTAS DE FUTURO, PROCESOS DE INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA

4.1 PLAN DE INTERVENCIÓN DE INTERVENCIÓN PSICOSOCIAL

El servicio de Intervención Comunitaria se nutre del modelo ecológico del trabajo en red para, a través de la activación y la capacitación desarrollar programas de participación, mediación, sensibilización y acompañamiento.

Los principios que orientan el trabajo en el campo de la Intervención Comunitaria son:

- 🌀 Universalidad: la Intervención Comunitaria está dirigida a todas las personas a las que la ley garantiza el derecho a acceder a los servicios sociales en condiciones de igualdad, equidad y justicia distributiva.
- 🌀 Igualdad efectiva: uno de los objetivos de la Intervención Comunitaria es trabajar para paliar, corregir o acabar con cualquier tipo de discriminación.
- 🌀 Solidaridad: la Intervención Comunitaria basa su actuación en la justicia social como principio inspirador de las relaciones humanas, con el objetivo de cooperar al bienestar general.
- 🌀 Prevención: la Intervención Comunitaria actuará preferentemente sobre las causas de los problemas sociales, considerando prioritarias las acciones preventivas y atendiendo al enfoque comunitario de las intervenciones sociales.
- 🌀 Atención integral: la Intervención Comunitaria proporcionará una respuesta integral a las necesidades de tipo social, incluidas las derivadas de cada etapa del ciclo vital, dispondrá la activación simultánea o sucesiva de todos los recursos precisos para su adecuado tratamiento o cobertura, y considerará conjuntamente los aspectos relativos a la prevención, la atención, la promoción y la integración. Para ello, salvo que la naturaleza de la intervención técnica no lo permita, ésta tendrá un carácter interdisciplinar, promoviendo el trabajo en equipo.
- 🌀 Promoción de la autonomía personal: la Intervención Comunitaria deberá contribuir a hacer efectiva la plena inclusión y participación en el medio social de las personas con necesidades de apoyo para su autonomía
- 🌀 Respeto a los derechos de las personas: la Intervención Comunitaria habrá de respetar la dignidad e intimidad, y los derechos de las personas.
- 🌀 Proximidad y normalización: la Intervención Comunitaria se realizará preferentemente en el ámbito más cercano a las personas, favoreciendo la permanencia en el entorno habitual de convivencia y la integración activa en la vida de su comunidad.
- 🌀 Participación: se promoverá y facilitará la participación comunitaria y de las personas, así como de las entidades que las representen en su condición de destinatarias de la Intervención Comunitaria, en la planificación, desarrollo, seguimiento y evaluación de las intervenciones que se realicen, promoviendo el protagonismo de la comunidad en la gestión de su propio cambio.

OBJETIVOS DE LA INTERVENCIÓN COMUNITARIA.

- ↳ Recoger a través de la observación y la coordinación con los diferentes recursos que trabajan con infancia y adolescencia en OHLA Ingesan (educativos, sanitarios, Ocio y T.L., sociales, culturales etc.), aquellas situaciones susceptibles de una intervención.
- ↳ Elaborar un proyecto concreto para llevarlo a cabo en el centro educativo.
- ↳ Ayudar a generar una comunidad protectora.
- ↳ Acercar los recursos existentes a la población.
- ↳ Identificar prioridades de intervención comunitaria en el ámbito local.

- ➔ Favorecer la participación y el empoderamiento de las personas y los colectivos sociales. Participar en el desarrollo de condiciones y entornos favorables, colaborando en la acción local con entidades y asociaciones de la comunidad.

A continuación, se recoge los diversos servicios que integran la intervención socioeducativa y psicosocial del servicio. Así mismo, se incluyen los objetivos de carácter comunitario específicos de cada uno de ellos que forman el Plan de Comunitario.

Composición integral del Servicio de Intervención socioeducativa y psicosocial

1. Servicio de Intervención Socioeducativa con menores.

Población destinataria	Objetivo general.
La población infanto-juvenil comprendida entre los 0 y los 18 años en situación de riesgo, desprotección infantil leve o moderada o dificultades de adaptación.	Dar una respuesta a las necesidades de su proceso evolutivo (físico, afectivo y social) y dotar de recursos emocionales, conductuales, cognitivos, sociales y relacionales a través de estrategias de intervención socioeducativas.
Objetivos	Intervenciones/Acciones.
- Dotar a la persona menor de los recursos competenciales necesarios para tener relaciones funcionales, resolver conflictos, manejar habilidades sociales... - Acompañar en su proceso evolutivo y apoyar en las crisis que de él se deriven. - Dotar de contenidos en igualdad de género a través de intervenciones educativas de corresponsabilidad y diversidad. - Dotar a la persona menor de ejemplos que puedan servir de referencia positiva para su proceso evolutivo y de construcción. - Fomentar una responsabilidad en la familia y el resto de sujetos del entorno de forma que puedan actuar en positivo e influir en la socialización de la persona menor. - Fomentar una red de apoyo y de protección de la persona menor. - Intervenir a través de una coordinación eficaz con los recursos sociales al alcance en el entorno comunitario, tanto a nivel sanitario, como social, educativo y cultural	- Intervenciones individuales - Intervenciones grupales. - Elaborar el Plan Educativo de Intervención. - Trabajo y acciones de carácter individualizado y <i>ad personam</i>. - Acompañamiento en procesos concretos. - Acompañar en el proceso evolutivo, fomentando su autonomía y emancipación. - Coordinación con los recursos educativos, sociales, laborales, sanitarios, culturales. - Mediación entre el o la menor y la familia, el centro educativo o los recursos del entorno. - Diseño, desarrollo, registro y evaluación de intervenciones. - Dinamización y desarrollo de programas comunitarios de apoyo educativo escolar, Gaztegune, talleres educativos, charlas de relaciones afectivo-sexuales...etc.

Objetivos Comunitarios:

1. Identificación de los recursos de la comunidad utilizados por los y las menores, así como los espacios urbanos ocupados por estos.
2. Fomentar las actividades de ocio más frecuentes de la población juvenil en el Municipio.
3. Fomentar y formar a los equipos profesionales de los recursos comunitarios (centros de salud, centros cívicos, etc.)
4. Ejecutar actividades en las que se produzca interacciones interculturales teniendo en cuenta las festividades culturales más significativas.
5. Ofrecer formación a la ciudadanía sobre diversos aspectos culturales (gastronomía, bailes, etc.)

2. Servicio de Intervención Socioeducativa con familias.

Población destinataria	Objetivo general.
-------------------------------	--------------------------

Familias con menores a cargo desestructuradas, en situaciones de crisis, donde haya dificultades relacionales a nivel social, familiar o personales o donde exista una falta de competencias parentales.	Apoyar, orientar y acompañar mediante la intervención educativa en el desarrollo de las competencias parentales y facilitar que el sistema familiar asuma su rol en la socialización desde un impacto positivo.
---	--

Objetivos	Intervenciones/Acciones.
- Garantizar una parentalidad positiva que consiga cubrir las necesidades básicas de la persona menor, tanto a nivel emocional y cognitivo como relacional y físico. - Fomentar un funcionamiento normalizado de la estructura relacional de la familia. - Establecer sistemas de corresponsabilidad en el desempeño de las funciones de parentalidad a través del asesoramiento, acompañamiento y la orientación para la crianza de las personas menores y el desarrollo del hogar. - Fomentar e impulsar el cumplimiento de los objetivos que buscan la satisfacción de las necesidades del/la menor y del resto de necesidades de la estructura familiar. - Coordinar los recursos comunitarios y poner a la familia en disposición de contactar con ellos para fortalecer la red comunitaria de apoyo y acceder con más facilidad a los de carácter social, educativo, sanitario, cultural y laboral.	- Entrevistas en el domicilio. - Sesiones educativas individuales y grupales. - Enseñanzas individualizadas adaptadas a necesidades específicas de las personas. - Actividades de intermediación entre las personas que forman la familia. - Entrevistas en espacios estructurados de observación y seguimiento. - Intervenciones de acompañamiento en el acceso a recursos. - Reuniones de coordinación con profesionales de los Servicios sociales de Base. - Reuniones de coordinación con los recursos comunitarios. - Planificación, desarrollo, registro, evaluación y supervisión de las intervenciones. - Elaboración del proyecto de intervención. - Elaboración de informes de seguimiento y de supervisión.

Objetivos comunitarios:

- Identificación de los recursos de la comunidad utilizados por las familias.
- Fomentar los cuidados como una responsabilidad de la comunidad generando
- Generar espacios de encuentro intergeneracionales para aumentar la protección de las familias.
- Fomentar las actividades de ocio más frecuentes de la población juvenil en el Municipio.
- Fomentar y formar a los equipos profesionales de los recursos comunitarios (centros de salud, centros cívicos, etc)
- Ejecutar actividades en las que se produzca interacciones interculturales teniendo en cuenta las festividades culturales más significativas.
- Ofrecer formación a la ciudadanía sobre diversos aspectos culturales (gastronomía, folclore, etc)

- Servicio de Intervención Socioeducativa con personas adultas en riesgo o en situación de exclusión social

Población destinataria	Objetivo general.
La población joven y adulta en situación o riesgo de exclusión social	Detectar a jóvenes y adultos que no acceden a los SS. SS y que muestran indicadores de situación de exclusión. Acompañamiento en los procesos de largo duración o situaciones coyunturales necesarios de un apoyo socioeducativo. Potenciar las capacidades personales para realizar cambios sustanciales en la situación vital.
Objetivos	Intervenciones/Acciones.

- **Dotar a la persona adultas de los recursos competenciales necesarios para tener relaciones funcionales, resolver conflictos, manejar habilidades sociales...**
- **Acompañar en su proceso vital y apoyar en las situaciones de crisis**
- **Dotar de contenidos en igualdad de género a través de intervenciones educativas de corresponsabilidad y diversidad.**
- **Fomentar una responsabilidad personal y el resto de sujetos del entorno de forma parte**
- **Fomentar una red de apoyo y de protección de la persona joven o adulta.**
- **Intervenir a través de una coordinación eficaz con los recursos sociales al alcance en el entorno comunitario, tanto a nivel sanitario, como social, educativo y cultural**
- Entrevistas en el domicilio.
- Sesiones educativas individuales y grupales.
- Enseñanzas individualizadas adaptadas a necesidades específicas de las personas.
- Actividades de intermediación entre las personas que forman la familia.
- Entrevistas en espacios estructurados de observación y seguimiento.
- Intervenciones de acompañamiento en el acceso a recursos.
- Reuniones de coordinación con profesionales de los Servicios sociales de Base.
- Reuniones de coordinación con los recursos comunitarios.
- Planificación, desarrollo, registro, evaluación y supervisión de las intervenciones.
- Elaboración del proyecto de intervención.
- Elaboración de informes de seguimiento y de supervisión.

Objetivos comunitarios:

1. **Creación de una red efectiva de sostén a las personas para que sea la propia comunidad, con el apoyo del servicio, la que reajuste las situaciones de/o exclusión social.**
2. **Potenciar en la comunidad mecanismos de cuidados comunitarios (vecinales, comercios, etc)**
3. **Establecer canales de información adaptados a todas las personas de diversos orígenes sobre los recursos comunitarios.**

4. Servicio de Intervención con mujeres víctimas de violencia machista y personas a su cargo

Población destinataria	Objetivo general.
Mujeres mayores de 18 años que se acercan al servicio relatando una situación de violencia machista, que han sido derivadas por SS de Base.	• Acompañamiento a las mujeres y personas a su cargo.
Objetivos	Intervenciones/Acciones.
• Asesoramiento e intervención en el posible proceso judicial. • Acompañamiento a las mujeres y personas a su cargo en procesos de inserción sociolaboral. • Dotar de habilidades de gestión emocional y social para el cuidado de las personas a cargo de las mujeres. • Acompañar a las mujeres a los recursos especializados proporcionando apoyos psicoeducativos.	• Entrevistas en el domicilio. • Sesiones educativas individuales y grupales. • Enseñanzas individualizadas adaptadas a necesidades específicas de las personas. • Actividades de intermediación entre las personas que forman la familia. • Entrevistas en espacios estructurados de observación y seguimiento. • Intervenciones de acompañamiento en el acceso a recursos. • Reuniones de coordinación con profesionales de los Servicios sociales de Base. • Reuniones de coordinación con los recursos comunitarios. • Planificación, desarrollo, registro, evaluación y supervisión de las intervenciones. • Elaboración del proyecto de intervención. • Elaboración de informes de seguimiento y de supervisión.

Objetivos comunitarios:

- Sensibilizar a la comunidad a través de campañas específicas o actos significativos la realidad y denuncia de la violencia machista.
- Formar a los equipos profesionales de los recursos comunitarios en materia de Igualdad y violencias machistas junto con la figura profesional del Área de Igualdad del Ayuntamiento.

5. Servicio de Intervención Psicosocial con menores y sus familias.

Población destinataria	Objetivo general.
• Niños, niñas y adolescentes que presentan factores de riesgo, de daño o de desprotección, que requieren de tratamiento, así como los miembros de las familias con dificultades en la protección y cuidado de sus hijos e hijas • Personas con dificultades dentro de la familia por la composición de su estructura y con las dinámicas vitales y relacionales en las que están inmersas.	Dar respuesta a las necesidades cognitivas, emocionales, conductuales y relacionales de las personas. Fomentar el ambiente adecuado para que la persona pueda hacer uso de sus recursos y habilidades de una forma positiva para poder superar la problemática y para el desarrollo personal.
Objetivos	Intervenciones/Acciones.
• Cuidar que las familias adquieran unas capacidades de protección y cuidado adecuadas, de forma que proporcionen un apego seguro y sintonía relacional en el desarrollo psicológico de sus hijos e hijas. • Paliar el daño emocional de las personas que se encuentren en riesgo de desprotección moderado. • Reforzar las capacidades de cuidado y protección de los hijos e hijas y paliar las consecuencias que se deriven de posibles déficits de las mismas. • Paliar y tratar las consecuencias derivadas de la desigualdad de género y/o situaciones de discriminación por etnia u origen. • Potenciar los factores psicológicos cognitivos que permitan resolver la situación de crisis de las personas adultas.	Sesiones individuales. Sesiones familiares o de pareja. Sesiones grupales. Reuniones de coordinación con profesionales del SSB. Reuniones con profesionales de recursos comunitarios. Elaboración de informes y uso de las herramientas adecuadas

La intervención psicosocial personalizada tiene como objetivos dotar de autonomía y de carácter psicosocial que ayude a poder afrontar los problemas mediante el uso de parámetros y metodologías adaptativas y dotar de mayor estabilidad emocional, cognitiva, conductual y social. La intervención psicosocial personalizada aporta, mediante el desarrollo de la intervención en espacios psicoterapéuticos, un vínculo profesional, que facilita la expresión emocional, la asunción de una conciencia de problema y el enfrentamiento y afrontamiento de déficits psicosociales de la persona o el sistema relacional en el que convive, y ayuda, a nivel cognitivo, emocional y conductual a establecer procesos de mejora y crecimiento personal.

Desde una intervención con énfasis psicosocial la persona debe comprenderse en relación con otras, ya que es en esas relaciones que la vida adquiere sentido, debe entenderse desde su racionalidad, desde su contexto para comprender su proyecto de vida. La intervención no se expresa exclusivamente desde la lógica del agente externo, sino que es un proceso interactivo, de intercambio. Esta intervención determina un diagnóstico psicosocial y por otro lado define las causas que originan la situación problema. La intervención psicosocial ayuda a identificar los problemas emocionales, cognitivos y los nudos en las relaciones, definiendo si son temporales o coyunturales o estructurales, si tienen un carácter profundo o superficial y si las soluciones vienen a dadas a corto, medio o largo plazo. En el caso de la intervención con menores se realiza la valoración de las situaciones de desprotección infantil se utilizará el Instrumento para la valoración de la gravedad de las situaciones riesgo y desamparo en los Servicios Sociales Municipales y Territoriales de Atención a la Infancia y Adolescencia en la Comunidad Autónoma Vasca, BALORA.

Las principales actividades a realizar en la intervención y atención psicosocial son:

- ✎ Entrevistas individuales, de pareja y/o familiares.
- ✎ Coordinación y colaboración con los recursos, agentes y profesionales de la comunidad.
- ✎ Pasar cuantas pruebas psicológicas sean necesarias para elaborar un diagnóstico adecuado.
- ✎ Análisis de los resultados e interpretación orientada.

Las técnicas psicosociales que utilizamos en las intervenciones se pueden dividir en:

- ✎ **Técnicas emocionales:** escucha activa, validación de las emociones expresadas y la experiencia subjetiva, contención emocional, vinculación terapéutica segurizante, orientación, reflexión, análisis y clarificación.
- ✎ **Técnicas cognitivas:** reestructuración de distorsiones cognitivas, ideas irracionales y parámetros cognitivos disfuncionales, dialogo socrático, entrenamiento en habilidades asertivas, entrenamiento en resolución de conflictos, psicoeducación, entrenamiento en pensamiento automático y auto instrucciones.

En este caso este tipo de intervención con carácter especializado se entiende que interfiere directamente en los grupos de menores o adultos generando un impacto en la comunidad generando mayores cotas de salud comunitaria.

4.2 PLAN DE DIGITALIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN

Las nuevas tecnologías están presentes e insertadas en el cotidiano de las comunidades y de las personas. Se ha dado el salto de ser una herramienta a una necesidad, tal es así que las gestiones que anteriormente eran exclusivamente analógicas han claudicado a ser exclusivamente digitales. Es innegable que han y están agilizando los procesos de gestión proporcionando mayor eficacia, eficiencia y calidad a los servicios de atención e intervención. Así mismo, existen todavía retos para su mejora y adaptación de una dimensión puramente relacional y presencial en su origen, a otra dimensión virtual de redes sociales frente a una pantalla, aunque a pesar de ello se mantiene la interrelación entre profesionales de la intervención social y las personas usuarias de servicios como es el objeto de la presente memoria. Los procesos de digitalización de la gestión de los servicios de intervención socioeducativa y psicosocial y las mejoras en el registro de información y comunicación interprofesional dan mayor valor a las TIC como métodos de intervención. A continuación, se presenta el software NAIHA como instrumento de mejora del servicio y consecuentemente de la intervención.

NAIHA (Natural & Artificial Intelligence Health Assistant)

El modelo propuesto necesita del **apoyo de las nuevas tecnologías**, en concreto de **NAIHA (Natural & Artificial Intelligence Health Assistant)**. Permite la gestión en tiempo real de manera digital, automática y remota de una red de puntos de intervención, lo que hace posible **un nuevo modelo de intervención, poniendo a la persona usuaria en el centro de un contexto comunitario intrínsecamente cuidador**.

Dentro del ecosistema del Servicio de **Intervención Socioeducativa y Psicosocial**, el menor de edad y sus familias que se encuentren en situación de riesgo o de desprotección son el centro de actuación, y pivota alrededor de su hogar y el entorno comunitario. Así mismo, la gestión de la intervención con las personas adultas se agiliza y se alinea con todos los equipos profesionales intervinientes teniendo herramientas e información compartida optimizando la intervención. Alrededor del hogar y en los espacios comunitarios, encontramos las interacciones cercanas que ocurren tanto con el resto de los miembros de las familias y adultos como con los profesionales encargados de las intervenciones socioeducativas y psicosociales. A continuación, encontramos el entorno comunitario donde destaca el papel de la coordinación general del servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial y la del Departamento de Servicios Sociales del Ayuntamiento de Hernani, como institución responsable del mismo. Asimismo, el coordinador operativo y el equipo de profesionales actúan como nexo de unión entre el entorno del hogar y el entorno comunitario. De esta forma, la tecnología se debe integrar en este ecosistema de una manera amigable, fomentando la colaboración y coordinación de todas las personas involucradas.

Para poder llevar a cabo esta integración, se hará uso de la herramienta tecnológica NAIHA que permitirá optimizar los procesos internos de gestión general, así como **ofrecer a los usuarios del Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial la posibilidad de recibir servicios adicionales a través de la tecnología orientados a la mejora de hábitos saludables, control y seguimiento de los menores de edad y sus familias, así como información sencilla de acceso a los agentes comunitarios**.

La solución tecnológica contempla tres niveles de acceso: Gestores, Profesionales y usuarios de NAIHA que sean beneficiarios del Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial. Además, y para tener en cuenta todos los actores que participan en el ecosistema del Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial, se podrá proporcionar al Técnico Municipal Responsable del Servicio, acceso (mediante usuario y contraseña) a la solución tecnológica con la finalidad de supervisar o consultar cualquier aspecto relativo al servicio.

- ✎ Nivel de acceso para **Profesional Gestor**: Orientado a facilitar una supervisión de la prestación del servicio. Sus funcionalidades más destacables son, entre otras: generación de nuevos usuarios, gestión de bajas de usuarios, panel de control con indicadores y alarmas, comunicaciones generales para la coordinación de equipos, PIA, historia de vida, chat asíncrono con profesionales y familiares, avisos de tareas pendientes y creación de recordatorios, gestor documental, calendarización de intervenciones, control de actividad de las intervenciones prestadas etc.
- ✎ Nivel de acceso para **profesionales del Servicio de Intervención Socioeducativa y Psicosocial**: Orientado a facilitar el trabajo del día a día. Tendrá acceso a las siguientes secciones entre otras: Panel de control de tareas; gestión de alarmas; gestión de comunicaciones abiertas con los profesionales que gestionan el servicio; visualizar los PAI, historia de vida, intervenciones, etc.
- ✎ Nivel de acceso para **usuarios y/o familiares del servicio de intervención socioeducativa y psicosocial**: Orientado a la mejora de los cuidados, control y seguimiento de los menores de edad y sus familias que se encuentren en situación de riesgo o desprotección. A través de la plataforma tecnológica tendrá acceso a las siguientes secciones entre otras: Panel de últimas novedades y próximas citas con el equipo de profesionales (videollamada o presencial), acceso al PAI, chat asíncrono con profesionales del servicio, etc.
- ✎ **Caso de uso para Técnico/o Municipal Responsable del Servicio**: Orientado a que el técnico municipal del ayuntamiento pueda conocer en tiempo real y de forma remota la situación general del servicio. Con esta solución se facilita la comunicación entre la administración pública y la empresa prestataria del servicio permitiendo la coordinación entre ambas entidades. A través de un acceso restringido podrá tener acceso a información de usuarios, control y resolución de incidencias, visualización del estado del servicio en tiempo real, así como visualización de informes con los datos más relevantes del servicio.
- 🌀 **Recogida de quejas y reclamaciones**: las personas usuarias tendrán la oportunidad de hacer llegar las quejas y/o reclamaciones al Área de Servicios Sociales de manera directa a través de un formulario implantado en NAHIA para así dar una rápida y eficaz solución.
- 🌀 **Encuestas de Satisfacción**: a través de NAHIA se podrá recoger el nivel de satisfacción de las personas atendidas a través de una manera sencilla y eficaz, teniendo la posibilidad de recoger en un informe recogido en diversos ítems los indicadores de valoración.

La plataforma tecnológica, como ya hemos comentado, está diseñada con un **enfoque integral de atención centrada en la persona**, ofreciendo diferentes niveles de acceso, de forma que la información se visualiza y gestiona en el lenguaje de cada tipo de usuario del software, mientras se comparte con todos los perfiles involucrados en la prestación del servicio al usuario. Todo el contenido está disponible en **dos idiomas: castellano y euskera**.

PLAN DE DIGITALIZACIÓN

