



DIRECCIÓN GENERAL DE INCLUSIÓN SOCIAL



SERVICIOS SOCIALES DE ATENCIÓN PRIMARIA CATÁLOGO DE PRESTACIONES

INCLUSIÓN SOCIAL

SERVICIOS SOCIALES

PROGRAMA DE
DESARROLLO GITANO

ONG Y VOLUNTARIADO

SUBVENCIONES

FORMACIÓN

La necesidad de ir estableciendo espacios comunes para el desarrollo de los Servicios Sociales, impulsó en 1988 la firma de Convenios programa del Plan Concertado, en el que se contempla la Cooperación Técnica entre el Ministerio y las Comunidades Autónomas.

En este marco, se viene trabajando diversos aspectos con el fin de consensuar los contenidos mínimos y comunes de los Servicios Sociales en todo el territorio, que eviten en lo posible la desigualdad de derechos entre los ciudadanos.

El documento que ahora se presenta, es el resultado final del trabajo que se ha estado desarrollando desde principios del año 1997, para establecer un Catálogo de Prestaciones que determinen su contenido y límites.

Este documento, realizado por un grupo de técnicos de las Comunidades Autónomas de Andalucía, Cataluña, Murcia, Castilla y León, Galicia y el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, ha sido consensuado por todas las Comunidades Autónomas que forman parte de los órganos de participación del Plan Concertado, aportando para ello sugerencias y modificaciones que han sido introducidas a lo largo de todos estos meses.

El valor de este documento, por tanto, radica en la unificación de las distintas experiencias y contenidos de las Prestaciones Básicas en un marco común y supone un paso más en la definición y planificación de los Servicios Sociales en España.

ÍNDICE

1.- [Introducción y Marco Legal](#)

2.- [El Sistema Público de Servicios Sociales](#)

2.1.- Modalidades: Básicas y Especializadas.

2.2.- Características

3.- Prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales:

3.1.- [Prestaciones de Atención Primaria](#)

3.1.1.- [Información y Orientación](#)

- Definición-Concepto
- Características
- Delimitación
- Necesidades a las que da respuesta
- Usuarios
- Tipología

3.1.2.- [Apoyo a la Unidad Convivencial y Ayuda a Domicilio](#)

- Definición-Concepto
- Características
- Delimitación
- Necesidades a las que da respuesta
- Usuarios
- Tipología
- Medios: Infraestructura, personal

3.1.3.- [Alojamiento Alternativo](#)

- Definición-Concepto
- Características
- Delimitación
- Necesidades a las que da respuesta
- Usuarios
- Tipología
- Medios: Infraestructura, personal

3.1.4.- [Prevención e Inserción](#)

- Definición-Concepto
- Características
- Delimitación
- Necesidades a las que da respuesta
- Usuarios
- Tipología
- Medios: Infraestructura, personal

3.1.5.- [Fomento a la Solidaridad: Cooperación Social](#)

- Marco de referencia y fundamentación del Programa
- Definición-Concepto
- Principios
- Necesidades a las que da respuesta
- Objetivos
- Tipología
- Medios

I.- INTRODUCCIÓN Y MARCO LEGAL



JUSTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

El texto constitucional garantiza en su artículo 41 las prestaciones sociales suficientes ante situaciones de necesidad y la protección social de todos los sectores y especialmente los más vulnerables (familia e infancia: art. 39; juventud: art. 48; minusválidos: art. 49; tercera edad: art. 50), el contenido de este derecho, requiere acciones específicas de los poderes públicos.

Sin perjuicio de las competencias exclusivas atribuidas a las Comunidades Autónomas en el art. 148.20 de la Constitución, en materia de Asistencia Social, corresponderá al Estado (art. 149.1.1º) la regulación necesaria que garantice las condiciones de igualdad cuando afecte a derechos fundamentales regulados en el texto constitucional (art. 39, 41, 48, 49 y 50).

Para llevar a cabo los preceptos citados es imprescindible ordenar y sistematizar las atenciones y prestaciones sociales partiendo de los niveles alcanzados por las distintas Administraciones Públicas en materia de Servicios Sociales (Central, Autonómica y Local) y basándonos en los siguientes principios:

1. Determinación de fines y objetivos mínimos comunes y criterios mínimos básicos y comunes en materia de Servicios Sociales.
2. Homologación de atenciones y prestaciones del Sistema Público de Servicios Sociales con garantía de mínimos para toda la población.
3. Garantía de igualdad e inexistencia de discriminación en el acceso y régimen de prestaciones de los Servicios Sociales.

En estos momentos, en que se está consolidando el Sistema Público de Servicios Sociales como el conjunto de las actuaciones previstas y en que se desarrollan trabajos sobre el contenido del propio Sistema y los destinados a su visualización, se trata de sentar las bases de lo que debería ser un Catálogo de Prestaciones de Servicios Sociales, para que las actuaciones de un Sistema en pleno desarrollo conozcan y determinen su propio límite, en relación con la información y las respuestas que desde los responsables y los profesionales que en él desempeñan sus funciones deben darse a la población en general, a las distintas y diferentes áreas de bienestar social y a los usuarios concretos de los servicios establecidos.

MARCO LEGAL

El modelo actual de Servicios Sociales parte del de la sociedad democrática planteado en la Constitución Española, cuando en su artículo 1 manifiesta que "España se constituye en un Estado social y democrático de derecho", lo que conlleva la concepción de que el Estado debe estar implicado en la consecución de fines sociales, por lo que se habla también de un Estado de bienestar que favorece la creación de derechos a prestaciones sociales.

Sin embargo, el texto constitucional no contempla de forma directa los Servicios Sociales. La asistencia social aparece señalada tan sólo en el artículo 148.1.20, descrita como una de las competencias que pueden asumir las Comunidades Autónomas.

Por ello, los diecisiete Estatutos de Autonomía establecidos posteriormente asumen, aunque con diferentes denominaciones, los Servicios Sociales. Se inicia un proceso de elaboración y aprobación de Leyes de Servicios Sociales en las Comunidades Autónomas que responden a una estructura similar y un propósito idéntico: la implantación de un Sistema Público de Servicios Sociales, con elementos comunes a todas ellas.

Con la aprobación de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local en 1985 (Ley 7/1985, de 2 de abril), se establece, además, la obligatoriedad de los Ayuntamientos a prestar servicios sociales, superándose definitivamente la beneficencia. Así, el art. 26.1 de la citada Ley atribuye a los Municipios de más de 20.000 habitantes la competencia en materia de "prestaciones de Servicios Sociales".

Tras su aprobación se genera la necesidad de configurar, desde las Corporaciones Locales, unas estructuras prestacionales de Servicios Sociales que den respuesta a determinadas necesidades sociales de los ciudadanos. Si bien la Ley no concreta cual ha de ser el contenido de las prestaciones a garantizar, si señala que dicha competencia deberá ejercerse "en los términos de la legislación del Estado y de las Comunidades Autónomas", remitiéndose a la legislación sectorial correspondiente en la materia, la fijación de los contenidos de las prestaciones que han de garantizar los Servicios Sociales Municipales.

II.- EL SISTEMA PUBLICO DE SERVICIOS SOCIALES



El Consejo de Europa define al Sistema Público de Servicios Sociales como "todos los Organismos que tienen como misión aportar una ayuda y una asistencia personal y directa a individuos, grupos y comunidades para favorecer su integración en la sociedad; se excluyen los servicios que se ocupan únicamente de asegurar cierto nivel de vida por medio de prestaciones económicas".

A través del estudio de las Leyes Autonómicas, el Sistema Público de Servicios Sociales se concibe como el conjunto de servicios y prestaciones que tienen como finalidad la promoción del desarrollo pleno y libre de la persona dentro de la sociedad, para la obtención de un mayor bienestar social y mejor calidad de vida, así como la prevención y eliminación de las causas que conducen a la marginación social.

Estará integrado por todas las estructuras y servicios públicos de la Administración del Estado, de las Comunidades Autónomas y de las Corporaciones Locales gestionadas para esos fines y convenientemente coordinados, sin perjuicio de que se realice bajo la responsabilidad y competencia

que cada una de ellas tiene encomendado.

MODALIDADES: BÁSICOS Y ESPECIALIZADOS

La estructura de los Servicios Sociales se fundamenta en una clasificación en función del tipo y características de las actuaciones que conlleva, aunque están en relación con el nivel en el que se prestan.

* Servicios Sociales Básicos son los dirigidos a toda la población con independencia de sus características sociales o demográficas, por tanto las actuaciones que desarrolla son universales.

Constituyen el primer nivel de atención, como respuesta cercana ante cualquier demanda o necesidad.

Se caracterizan por tener un ámbito de actuación circunscrito a un territorio, por la proximidad y fácil acceso a ello de los ciudadanos y coinciden con la zona donde desarrollan sus actividades los Centros de Servicios Sociales.

* Servicios Sociales Especializados constituyen el nivel secundario del Sistema de Servicios Sociales y se dirigen hacia sectores concretos y especiales que marca la Ley. y tanto sus prestaciones como sus servicios tienen un objeto limitado y delimitado..

Frecuentemente son de carácter sectorial en cuanto a su organización, atendiendo a características y necesidades especiales y comunes de grupos concretos de población, complementando las actuaciones de los Servicios Sociales Generales.

Para su instauración, así como para la planificación y ubicación de estos servicios, prevalecen criterios tales como la localización y la distribución de las necesidades.

III.- PRESTACIONES DEL SISTEMA DE SERVICIOS SOCIALES. CARACTERÍSTICAS

III.1.- PRESTACIONES DE ATENCIÓN PRIMARIA

Las características generales son:

- Tienen un carácter técnico, implicando un nivel de cualificación profesional para su realización.
- Su utilización debe ser eficaz y eficiente para la resolución de las situaciones de necesidad existentes.
- Descentralizadas, al prestarse en el contexto territorial más próximo al ciudadano.
- Dinámicas, se desarrollan en un contexto cambiante en función de situaciones, utilizando un modelo activo de interacción.
- Son fundamentalmente de carácter público, que se instrumentalizan para garantizar unos mínimos socialmente reconocidos para todo ciudadano, con planificación, coordinación y control público.

Dentro del sistema se definen una serie de prestaciones básicas que son comunes a todas las Comunidades Autónomas, recogidas, prácticamente, en todas las Leyes de Servicios Sociales aunque con denominaciones diferentes algunas de ellas:

- Información y Orientación
- Apoyo a la Unidad Convivencial y Ayuda a Domicilio

- Prevención e Inserción Social
- Alojamiento alternativo
- Fomento a la solidaridad: cooperación social

III.1.1. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN



DEFINICIÓN DEL CONCEPTO

La Prestación Básica de Información y Orientación se define como un conjunto de medidas que facilitan al ciudadano, y a la comunidad en general, el conocimiento y acceso a los recursos sociales en una relación de ayuda profesional, al objeto de garantizar sus derechos sociales constituyendo a la vez un instrumento dinámico y eficaz para la planificación.

Esta prestación tiene un doble objetivo básico:

- a. Garantizar el acceso a los recursos básicos.
- b. Proveer de datos para el mejor funcionamiento del Sistema en sus procesos de planificación, programación y evaluación.

CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN

- 2.1.- Es iniciadora al configurarse como "puerta de entrada" para los diferentes recursos del propio sistema y para la orientación y derivación hacia las prestaciones y recursos de otros Sistemas de protección social.
- 2.2.- Es necesario un nivel de cualificación técnica para su realización, ya que aparte de la información general sobre derechos y recursos sociales, esta prestación incluye una valoración y eficaz orientación.
- 2.3.- Es niveladora.- Garantiza el principio de igualdad en el acceso de los individuos y los colectivos a la información y a los servicios y recursos del Sistema.
- 2.4.- Estimuladora.- Incide en la capacidad de cambio de los ciudadanos, grupos e instituciones.
- 2.5.- Fomenta la eficacia y la eficiencia en la utilización de los recursos.
- 2.6.- Personalizada.- Se presta en función de las características del usuario y la situación planteada enmarcándola en el plano justo de la necesidad.
- 2.7.- Instrumental.- Al servicio de todos los ciudadanos y profesionales, así como de los propios usuarios y sin constituir un fin en sí misma.
- 2.8.- Analítica.- Proporciona al profesional y a la Administración datos para el análisis de las situaciones de necesidad existentes.

DELIMITACIÓN

Esta prestación tiene destinatarios diferentes, pero están estrechamente relacionados entre sí y con las demás prestaciones básicas del Sistema de Servicios Sociales y de los otros Sistemas de Protección Social en función del fin último de los Servicios Sociales: Contribuir con otros Sistemas a la mejora de la calidad de vida.

En este sentido la limitación de esta prestación le viene dada tanto por:

- a. El contexto del Sistema Público de Servicios Sociales y los recursos del mismo.
- b. La multidimensionalidad y complejidad de las necesidades sociales, que además de ser cambiantes, encuentra algunas de sus respuestas en otros Sistemas Públicos de Protección.

- C. Las específicas características socio-culturales del usuario.

NECESIDADES QUE TIENDE A SATISFACER

Fundamentación

Se fundamenta en la necesidad general de los ciudadanos de acceso a la información y a los recursos normalizados tanto del Sistema Público de Servicios Sociales, como de otros sistemas de protección social, para resolver sus necesidades.

a) Necesidades del Individuo y/o grupo:

1. Acceso al Sistema de Servicios Sociales.
2. Conocimiento de los recursos del Sistema de Servicios Sociales, así como los procedimientos de acceso a los mismos.
3. Conocimiento de los recursos de otros Sistemas de Protección Social.
4. Orientación y Asesoramiento respecto de la respuesta o alternativas de solución que puedan darse a la problemática general que presenta el individuo, grupo o comunidad.

b) Necesidades del Sistema de Servicios Sociales:

1. Detectar la realidad social (necesidades y recursos) para garantizar una adecuada planificación y evaluación.
2. Identificar los colectivos de riesgo para facilitar la igualdad de acceso al Sistema y prevenir las necesidades sociales.
3. Coordinar las actuaciones con otros Sistemas.

USUARIOS

En base a los objetivos de esta prestación, los destinatarios o usuarios de los mismos serán:

- El conjunto de la población
- El Sistema Público de Servicios Sociales que basándose en la función analítica de la prestación se nutrirá de los datos que esta le suministre.

TIPOLOGÍAS

Esta prestación se configura como una Unidad con identidad propia enmarcada en el ámbito de la inter-relación social y de la comunicación humana como proceso interdependiente.

Sus categorías principales, aunque diferenciables entre sí a nivel operativo, constituyen un acto unitario donde la información no es dar noticia de algo en sentido estricto y, por tanto, está íntimamente unida a su función de Orientación, colaborando con el usuario en su proceso de toma de decisiones. Ello implica conocer y valorar su situación global y las necesidades que fundamentan su demanda.

A nivel metodológico, esta prestación cumple su función de garantía de acceso a los recursos si se concibe desde una perspectiva dinámica que va más allá de la demanda expresada. Por lo tanto, es necesario enmarcar la prestación en un modelo activo y dinámico que no se reduzca a "la espera de la demanda", sino que tome la iniciativa frente a las necesidades.

Categorías principales incluidas en esta prestación:

A.- Información.

La información versará sobre derechos y recursos existentes en la comunidad. Consiste en una información técnica y profesional sobre la posibilidad de acceso a cualquier recurso del Sistema de Servicios Sociales y de otros Sistemas de Protección y, cuando sea necesario, indicando los cauces de utilización de los mismos.

En cuanto a sus núcleos de actuación, la información se prestará de forma individual, grupal o comunitaria.

1. La información en el núcleo individual-familiar:

Es el resultado de un acto profesional sustentado fundamentalmente en una comunicación interpersonal en el transcurso de una entrevista, reunión o visita domiciliaria.

2. La información a nivel grupal-comunitario:

Son actividades programadas que buscan extender la información hacia la comunidad, no sólo en función de la demanda expresada, desarrollándose principalmente a través de medios de comunicación de masas (radio, televisión, prensa, carteles, folletos), redes de apoyo informales, grupos de autoayuda, instituciones, organizaciones del tejido social o servicios de otros Sistemas de Protección Social,...

Esta información se concretará mediante:

a. Actividades de difusión/divulgación:

- Del Centro de Servicios Sociales y sus proyectos.
- Del Sistema de Servicios Sociales.
- De otros Sistemas de Protección Social, en colaboración con los mismos.

b. Proyectos de información específicos:

- De prevención.
- De concienciación.
- Otros.

La accesibilidad a los recursos está en función de la forma de divulgación de los mismos, y tanto la información personalizada como la información colectiva requieren de técnicas específicas y de un perfil adecuado del informador.

No obstante, y sin menoscabo del carácter técnico de la prestación, los voluntarios y/o agentes sociales podrán intervenir en la difusión de aquella información que tenga un carácter perecedero o finalista, articulando de este modo la participación de la comunidad en el contexto de esta prestación y facilitando el principio de igualdad de oportunidades, haciendo llegar la información a aquellos lugares o núcleos más cercanos a los destinatarios o usuarios potenciales que la precisen.

B.- Orientación:

La vertiente de orientación acompaña a la información y garantiza no sólo disponer de la misma, sino la capacidad de utilizarla adecuadamente. La comunicación establecida con el usuario permitirá dirigir la demanda, indicando unos recursos concretos, las vías de utilización y acceso a los mismos y colaborando con los sujetos en su proceso de toma de decisiones.

En definitiva es un proceso de intervención que ayuda a potenciar la capacidad de utilizar adecuadamente la información.

C.- Asesoramiento:

Es un proceso de intervención que supone una orientación más prolongada en el tiempo y un proceso de acompañamiento al usuario en la resolución de sus

problemas.

Este proceso se dirige a la optimización de los recursos del sujeto y a la mejor utilización de los recursos del medio.

D.-Valoración:

Una adecuada información, orientación y/o asesoramiento requiere conocer y analizar cual es la necesidad que se encuentra en la base de la demanda planteada, recabando para ello información del sujeto y de su entorno.

La valoración implica prestar atención tanto a la información que proporciona el demandante como al dispositivo prestacional existente y a los recursos de la propia comunidad, situando la demanda en su contexto significativo.

La valoración implica considerar dos situaciones según sea el origen de la demanda recibida: a partir del usuario y a partir de otra Entidad-Institución.

1. A partir del usuario. Se produce cuando la demanda parte del usuario, sea este individuo, grupo o la comunidad.

La valoración puede tener diferentes niveles de profundidad y en cualquier caso el producto de la misma debe permitir

1.1.- Situar la demanda en su contexto, analizando las variables personales y del entorno, relacionándolas con el dispositivo prestacional

1.2.- Formular hipótesis de intervención que sirvan como herramienta para la conducción de la entrevista, su verificación y, posteriormente, para la orientación y prescripción adecuadas.

1.3.- Definir el tipo de intervención y la relación del usuario con el dispositivo prestacional, siendo de distinta naturaleza:

- a. De Información-Orientación: Cuando la demanda se resuelve a este nivel.
- b. De Asesoramiento: Cuando existen expectativas de colaboración con el usuario para la resolución de un problema que pueda ser atendido desde esta Prestación.
- c. De Asistencia Directa: Cuando pueda ser atendida con ayuda psico-social, prestaciones económicas, ayuda a domicilio u otros recursos, lo que implica su canalización hacia los dispositivos internos del Centro de Servicios Sociales o su derivación externa.

2. A partir de otra Entidad/Institución:

Se produce cuando la demanda parte de los Servicios Sociales Especializados, de Entidades u otros Sistemas de Protección Social desde el primer o segundo nivel de atención.

Este tipo de demandas a los Servicios Sociales Básicos significa considerar a su vez las siguientes respuestas:

a) Informativa: Cuando se requiere o solicita información para la toma de decisiones desde la entidad solicitante para un determinado dictamen profesional.

b) Valorativa: Cuando el objetivo es proporcionar a otra entidad una valoración de la situación. Esta intervención implica, por tanto, un dictamen técnico, por escrito, de la situación que generalmente se formalizará a través de un Informe Social, como documento más frecuente de valoración técnica escrita emitido por los profesionales del Trabajo Social.

Informe Social: Valoración técnica, por escrito, del profesional de los Servicios Sociales.

Es necesario en este punto clarificar las relaciones entre Instituciones en tanto que los Servicios Sociales Comunitarios, como dispositivos de carácter primario, pueden aportar una valoración diagnóstica de carácter general, pero no de tipo especializado.

Es importante que las Entidades/Instituciones no confundan entre "lo Comunitario" en tanto territorio y "lo Comunitario" como "nivel de intervención".

Esto evitaría demandas en relación a ciudadanos residentes en dicho territorio cuando la intervención corresponda a un nivel especializado o a otros Sistemas de Protección.

Todo lo anterior nos lleva a considerar la importancia fundamental que tiene esta Prestación Básica para saber reconocer en qué tipo de contexto se inicia la relación con el usuario y las Instituciones y poder hacer uso lo más eficazmente posible de los recursos del Centro de Servicios Sociales.

E. Canalización:

Siendo esta Prestación la puerta de entrada al Sistema, hablaremos de canalización cuando proceda dirigir la demanda planteada hacia alguno de los Programas o los dispositivos del propio Centro de Servicios Sociales.

Cuando la respuesta-satisfacción de la necesidad puede ser abordada desde el propio Centro y se trata de cumplimentar el procedimiento técnico-administrativo interno, establecido para su inclusión en el programa apropiado.

F. Derivación:

La derivación como acto profesional es el resultado de una valoración que indica la necesidad de orientar la satisfacción de la demanda hacia dispositivos o recursos del Sistema de Servicios Sociales, o bien de otros Sistemas de Protección social, cuando no pueda ser abordada por el propio Centro de Servicios Sociales.

Derivar no significa ni puede confundirse con "mandar a la deriva" al usuario, el cual tiene derecho a una información que le facilite el acceso adecuado al recurso y nivel correspondiente, situándole en el camino correcto para la satisfacción de su necesidad.

Para permitir desarrollar las derivaciones en las condiciones más adecuadas, y con el fin último de conseguir alcanzar mejor la satisfacción de las distintas demandas de la población debe existir un Protocolo de entrada a nuestro Sistema claro y definido, que facilite y permita la acogida de las derivaciones en las condiciones más adecuadas.

G. Tramitación:

Informar y orientar la demanda conlleva a menudo la realización de trámites administrativos y la consiguiente gestión de documentos.

Desde la Prestación de Información y Orientación se realizarán las tramitaciones correspondientes para acceder a los recursos del Sistema de Servicios Sociales.

No se realizarán tramitaciones correspondientes a otros Sistemas de Protección Social, si bien se proporcionará información sobre ellos en el contexto y tal como se recoge en el apartado de Información.

A fin de operativizar la ejecución de esta actividad y la economía de tiempo implicada, las tramitaciones que resultan de la orientación y gestión de recursos deben ir apoyadas por personal administrativo.

III.1.2. APOYO A LA UNIDAD CONVIVENCIAL Y AYUDA A DOMICILIO

DEFINICIÓN Y CONCEPTO

Es una prestación básica de servicios sociales que presta una serie de atenciones o cuidados de carácter personal, sicosocial y educativo, doméstico y técnico, a familias y personas con dificultades para procurarse su bienestar físico, social y psicológico, proporcionándoles la posibilidad de continuar en su entorno natural.

OBJETIVOS DE LA PRESTACIÓN

- Prevenir y evitar el internamiento innecesario de personas que, con una

alternativa adecuada, puedan permanecer en su medio habitual.

- Atender situaciones coyunturales de crisis personal o familiar
- Promover la convivencia del usuario y su grupo familiar en la vida de la Comunidad
- Colaborar con las familias en los casos que éstas por sí mismas no puedan atender totalmente las necesidades del usuario
- Apoyar a grupos familiares en sus responsabilidades de la vida diaria
- Favorecer en el usuario el desarrollo de capacidades personales y de hábitos de vida adecuados.

CARACTERÍSTICAS

- Integral y polivalente, que abarque diferentes necesidades del individuo dentro del marco general de los Servicios Sociales, apoyando y estimulando los aspectos de la relación humana.
- Complementaria a las redes informales de apoyo personal y social.
- Tiene un carácter preventivo proporcionando mecanismos de apoyo que eviten o frenen un proceso de deterioro y posibilite el mantenimiento del individuo en su entorno habitual.
- Asistencial y rehabilitadora, estimulando aspectos de la relación humana, la autoestima y la mejora de las condiciones de vida y proporcionando la atención precisa.
- Educativa, de orientación en actividades de la vida cotidiana que favorezcan la normalización.

DELIMITACIÓN

La limitación de esta prestación viene condicionada por las necesidades a las que da respuesta y el marco competencial de los Servicios Sociales, siendo necesario la coordinación sociosanitaria y con los recursos de otros sistemas para una mejor atención integral en ciertas problemáticas.

Las funciones que, en rigor, corresponden al campo sanitario no serán responsabilidad de los Servicios Sociales, aunque será precisa una estrecha colaboración sociosanitaria con el Centro de Salud, Hospital o servicios donde éstas se desarrollen.

Así mismo, no será responsabilidad de los Servicios Sociales garantizar el acceso a una vivienda digna.

NECESIDADES Y DEMANDA A LAS QUE DAN RESPUESTA

Esta prestación tiene como objeto prioritario de atención de necesidades relacionadas con un adecuada convivencia personal o familiar, ya sean estas puntuales o permanentes, que puedan estar motivadas por:

- Desajustes convivenciales: situaciones en las que se dan circunstancias concretas que dificultan una adecuada convivencia familiar. Estas pueden deberse a:

*circunstancias en la que la unidad convivencial se encuentra incompleta

*existe incumplimiento de obligaciones económicas

*una inadecuada distribución del presupuesto familiar y administración del hogar

*limitaciones del marco de convivencia para atender a alguno de sus miembros que requiere atención específica

*incapacidad de establecimiento de relaciones positivas.

- Limitación de autonomía personal: hace referencia a aquellas circunstancias físicas, psíquicas o sensoriales que dificultan la movilidad de la persona en el hogar, o la incapacidad para realizar algunas de las tareas cotidianas que son necesarias para permanecer adecuadamente en el mismo y disfrutar de una convivencia satisfactoria. Hacen referencia a la vivienda y al contexto familiar y actividades cotidianas básicas.
- Soledad/aislamiento: situaciones de necesidad que se manifiestan por la soledad o aislamiento, tanto en personas que viven solas como en personas que, compartiendo el hogar con otros sienten un aislamiento por falta de relación.

USUARIOS

Podrán ser potenciales usuarios del Servicio de Apoyo a la Unidad Convivencial y Ayuda a Domicilio:

- Familias o personas que presenten disfunciones que puedan ser susceptibles de mejora con una adecuada atención a domicilio.
- Personas mayores, con cierto nivel de dependencia, que no tengan a nadie que los atienda suficientemente y que, con esta ayuda, puedan continuar viviendo en su hogar.
- Personas con discapacidad o enfermedad a las que esta prestación pueda favorecer su autonomía.
- Personas afectadas por una lesión, enfermedad física o mental, o que por otros motivos precisen ayuda.
- Menores a los que hay que cuidar o atender por ausencia de los padres o tutores, o cuando éstos, por circunstancias provisionales de enfermedad u otros motivos suficientemente justificados, no puedan ejercer sus funciones.
- Colectivos específicos que presenten situaciones de riesgo y exclusión social en los que la prestación, a través de un proceso de apoyo educativo o psicosocial, permita estimular la autonomía personal o familiar y, la permanencia en su domicilio, así como las mejores condiciones de convivencia.
- En general, cuando exista una situación de desatención social o familiar, evaluada técnicamente, que justifique la intervención del servicio.

TIPOLOGÍA Y TIPIFICACIÓN

En base a la variedad de recursos que se ofrecen desde esta prestación podemos agrupar estos en seis tipos de actuaciones:

1.- Ayuda a domicilio

2.- Ayudas Técnicas

3.- Apoyo de carácter Personal fuera del domicilio

4.- Apoyo Social y educativo

5.- Apoyo a la estructura familiar y dinámica familiar

6.- Apoyo de carácter sociocomunitario

1.- La ayuda a domicilio

Tiene las siguientes atenciones:

1.1. De carácter personal

Engloban todas aquellas actividades que se dirigen al usuario del servicio, cuando éste no puede realizarlas por sí mismo, o cuando precise:

- Apoyo en el aseo y cuidado personal con el objeto de mantener la higiene corporal.
- Ayuda para comer siempre que el usuario no sea autónomo para realizar por sí mismo la actividad.
- Supervisión, si procede, de la medicación simple prescrita por personal facultativo y del estado de salud para la detección y comunicación de cualquier cambio significativo.
- Apoyo a la movilización dentro del hogar.
- Compañía.
- Acompañamiento fuera del hogar para la realización de diversas gestiones, tales como visitas médicas, tramitación de documentos y otras análogas.
- Facilitación de actividades de ocio en el hogar mediante la entrega de material para la realización de trabajos manuales, así como prensa periódica, revistas, libros o similares.
- Otras atenciones de carácter personal no recogidas en los apartados anteriores, que puedan facilitar una relación con el entorno.

1.2. Atenciones de carácter sicosocial y educativo:

Se refieren a las intervenciones técnico-profesionales formativas y de apoyo al desarrollo de las capacidades personales, a la afectividad, a la convivencia y a la integración en la comunidad donde se desarrolle la vida del usuario, así como al apoyo a la estructuración familiar.

1.3. Atenciones de carácter doméstico:

Se entienden como tales aquellas actividades y tareas que se realicen de forma cotidiana en el hogar referidas a:

- La alimentación. Comprenderá, entre otros, las labores de compra y la preparación de alimentos en el hogar.
- La ropa. Comprenderá las funciones de lavarla, plancharla, coserla, ordenarla, comprarla y otras análogas.
- La limpieza y mantenimiento de la vivienda, así como la realización de pequeñas reparaciones y otras tareas que no impliquen la participación de especialistas.

Todas ellas tendrán un carácter excepcional y complementario de las propias capacidades del usuario o de otras personas de su entorno inmediato.

Para la realización de estas actuaciones el usuario deberá disponer o proveerse de los medios necesarios. En su defecto, los servicios sociales competentes podrán gestionar convenientemente, tales como servicio de comidas a domicilio, lavandería y determinados equipamientos.

1.4. Atenciones de carácter técnico y complementario:

Se refieren a gestiones o actuaciones que puedan ser necesarias, bien para la puesta en funcionamiento del servicio, bien para que continúe en condiciones adecuadas, o para permitir con el apoyo de nuevas tecnologías, una atención inmediata en situaciones de crisis o emergencia.

2.- Ayudas técnicas

Prestaciones requeridas por personas limitadas en el desenvolvimiento adecuado en su propia vivienda, producto de una disminución o incapacidad física o sensorial. Estas prestaciones suelen ser en forma de instrumentos técnicos que facilitan la movilidad y permanencia del usuario en su vivienda. Entre otras ayudas técnicas se dan : Teleasistencia; supresión de barreras arquitectónica y urbanísticas; adaptación de vehículos; prótesis.....

3.- Apoyo de carácter Personal fuera del domicilio

Estos apoyos se refieren a una atención diurna a personas mayores y con discapacidad que, como consecuencia de su situación social o del deterioro en su autonomía personal, requieren apoyo y asistencia, pero pueden continuar viviendo en su propio hogar al que vuelven por la noche, de manera que se ofrece una atención adecuada, manteniendo las relaciones familiares y sociales del usuario en su propio entorno y evitando internamientos residenciales innecesarios.

El equipamiento de apoyo de esta actuación es el Centro de día o de estancia diurna

A demás de este equipamiento también existen actuaciones o programas de "respiro familiar". cuyo objetivo es el apoyo a las familias que tienen a su cargo a una persona mayor o discapacitada, de forma que puedan atender a sus propias necesidades de descanso o vacaciones a través de la atención temporal de estas personas en pisos o centros. Este apoyo facilita el mantenimiento de la persona discapacitada o anciano en su entorno.

4.- Apoyo educativo y social

Las actuaciones de carácter educativo son aquellas que están dirigidas a fomentar hábitos de conducta y adquisición de habilidades básicas. Estas actividades se podrán concretar, entre otras, en las siguientes actividades:

- Organización económica y familiar
- Planificación de higiene familiar
- Formación en hábitos convivenciales (familia, entorno, etc....)
- Apoyo a la integración y socialización

5.- Apoyo a la estructura familiar y dinámica familiar

Son actuaciones dirigidas a abordar las situaciones de crisis familiar causados por

dificultades en la relación y convivencia entre todos o alguno de los miembros de la familia.

6.- Apoyos de carácter sociocomunitario

Las actuaciones de carácter socio-comunitario son aquellas actividades o tareas dirigidas a fomentar la participación del usuario en su comunidad y en actividades de ocio y tiempo libre, tales como cine, teatro, fiestas locales, excursiones lectura y otras.

MEDIOS: INFRAESTRUCTURA, PERSONAL

El servicio de apoyo a la unidad convivencial y ayuda a domicilio cuenta, como infraestructura fundamental, con las unidades de trabajo social y con los Centros de Servicios Sociales, dependientes de las Corporaciones Locales en las que se ubican.

Los recursos que integran estas estructuras físicas son:

- Materiales: Edificio, mobiliario y medios materiales en general, destinados a las funciones y objetivos del centro.
- Técnicos: Métodos, técnicas específicas para la detección y la intervención sobre las necesidades sociales.
- Financieros: Presupuestos que permitan desarrollar las actividades programadas.
- Humanos: Profesionales, técnicos y personal de apoyo que trabajan en él, de forma organizada.

En el desarrollo de la prestación de este servicio intervendrán, en un primer nivel, los trabajadores sociales de atención primaria, que desempeñan una labor de carácter técnico (diagnóstico, seguimiento, evaluación) en coordinación con los profesionales del propio equipo o en colaboración con los de otros servicios o programas que pertenezcan a estos servicios sociales o a otros servicios de protección social. En un segundo nivel intervendrán los auxiliares de ayuda a domicilio como profesionales que se encargan de la ejecución.

El personal que puede intervenir en el servicio de apoyo a la unidad convivencial y ayuda a domicilio estará compuesto por profesionales y voluntarios y sus funciones y tareas a desarrollar serán las siguientes:

- Trabajador social, como profesional que recibirá la demanda, hará el estudio y valoración de la situación presentada, diseñará el proyecto de intervención adecuado a la misma y será responsable del seguimiento y evaluación del mismo.
- Auxiliar de ayuda a domicilio, como profesional que realizará las tareas de carácter asistencial en contacto directo con el usuario del servicio, su familia y su entorno, y más concretamente las de carácter personal y doméstico.
- Educador: realizará las tareas educativas en contacto con el usuario, su familia y su entorno.
- Psicólogo, será el responsable del apoyo psicosocial preciso.
- Otros profesionales coordinados por los trabajadores sociales que se precisen para una eficaz aplicación y desarrollo de la prestación.

Este personal será formado previa y específicamente para el desarrollo de sus funciones y tareas, estableciendo posteriormente un sistema de reuniones periódicas de evaluación y formación, en las que se vayan dando respuestas a problemas concretos que plantee el servicio.

- En la prestación de estos servicios podrán colaborar Voluntarios. Son aquellas personas que actúan de forma solidaria, sin expectativas de remuneración económica y dentro del programa de intervención correspondiente, complementando de forma coordinada las funciones y tareas del personal anteriormente relacionado. Dado su carácter de relación interpersonal, de diversidad, de flexibilidad de horarios y disponibilidad de tiempo libre, las tareas que podrán desempeñar los

voluntarios serán las de compañía, fomento de relaciones y comunicación y ocupación del tiempo libre, tanto dentro como fuera del hogar y otras que contribuyan al fomento de la autoestima. A tal fin deberán ser formados convenientemente.

Sin perjuicio de la ayuda prestada por las redes de solidaridad primaria (familiares, vecinos y amigos) es necesario una actuación organizada del voluntariado, a través de un programa de trabajo continuo y estable, con unos objetivos claros y previamente establecidos en concordancia con los de los profesionales.

III.1.3. ALOJAMIENTO ALTERNATIVO



DEFINICIÓN

La prestación de Alojamiento Alternativo puede definirse como el conjunto de actuaciones que se realizan desde los Servicios Sociales para conseguir que el individuo en situación de necesidad cuente con un marco estable para el desarrollo de la convivencia. Los dos pilares fundamentales en los que se sustenta esta prestación lo constituyen la existencia de un alojamiento digno y una estructura básica de relación y convivencia.

El objetivo fundamental será la incorporación del individuo a otras formas alternativas de convivencia familiar en los supuestos en que esta sea inviable por no existir la unidad familiar o porque aun existiendo presente una situación de deterioro psicológico, afectivo y/o socioeconómico que impida el desarrollo y bienestar del individuo.

Es un recurso válido y necesario para responder a situaciones y/o estados de necesidad de alojamiento, surgido de forma imprevista y al mismo tiempo como un dispositivo capaz de desarrollar programas que favorezcan la convivencia social.

CARACTERÍSTICAS

Desde los Servicios Sociales Básicos, la prestación de alojamiento tiene las siguientes características:

- 1º.- Satisface las necesidades frecuentemente a través de recursos dependientes de otros niveles de atención u otros ajenos al sistema, públicos o privados.
- 2º.- Interviene para la promoción de formas alternativas a la convivencia familiar, desarrollando para ello actividades solidarias.
- 3º.- Es un instrumento para desarrollar intervenciones de normalización de la convivencia.
- 4º.- Debe tener un carácter no institucionalizador con el fin de conseguir una mayor eficacia en los procesos de normalización.
- 5º.- Actúa como apoyo a los procesos de reinserción.
- 6º.- Para llevar a cabo eficazmente el cumplimiento de objetivos de la prestación es imprescindible la oportuna coordinación entre los Servicios Sociales de base y los Servicios Sociales especializados, así como con los recursos, en su caso, de otros sistemas de protección.

DELIMITACIÓN

La limitación de esta prestación viene condicionada por las necesidades a las que da respuesta y los competencias propias de los Servicios Sociales.

En ningún caso pueden sustituir la Política Social de Vivienda, aunque desde los Servicios Sociales básicos se ejerzan funciones de orientación y apoyo a la tramitación de solicitud de viviendas de promoción pública.

Por otro lado para poder llevar a cabo con eficacia esta prestación es necesaria la coordinación entre ambos Sistemas (Servicios Sociales - Vivienda) para la resolución de problemáticas que superan las competencias de los Servicios Sociales.

NECESIDADES A LAS QUE DA RESPUESTA

- Soledad, aislamiento, desamparo y abandono.
- Desarraigo, indigencia, exclusión y pobreza.
- Problemática psico-social, pérdida de autonomía personal y carencias personales (socio-económicas, de entorno o relación y de habilidades) o grave deterioro de las capacidades del sujeto para establecer vínculos de convivencia social.
- Crisis de convivencia o desestructuración familiar. Actúa en situaciones de carencia o grave deterioro de las relaciones de convivencia socio-familiar.
- Cobertura de las necesidades básicas (alojamiento y manutención) como consecuencia de una problemática social específica, en una situación de emergencia.

USUARIOS

Las personas que presenten las siguientes características básicas:

1. Imposibilidad de atender por si mismo las necesidades básicas.
2. Carencia o grave deterioro de las relaciones de convivencia socio-familiar.
3. Grave deterioro de las capacidades para establecer vínculos de convivencia social.
4. Carencia de un alojamiento digno y marco estable de convivencia familiar.

TIPOLOGÍAS

Es necesario realizar una categorización en función del carácter temporal o permanente de la prestación:

- Prestaciones de alojamiento con carácter temporal:

1.- En situación de Emergencia:

Tienen como objetivo paliar, de una manera urgente y temporal la ausencia de alojamiento sin distinción de su problemática. La utilización de la prestación de alojamiento, debe ir acompañada de un programa de intervención que tendrá por objetivo modificar la situación de necesidad que motiva la percepción de la prestación.

Actuaciones:

- Conocer los centros específicos susceptibles de ser utilizados como recursos y ofrecer de forma inmediata una respuesta de alojamiento y manutención.
- Coordinar con los equipamientos de la zona tanto de iniciativa pública como social o privada.

- Canalización o derivación a estos recursos cuando sea preciso.
- Incluye pago de hostales, pensiones, alquileres, ...etc.

2.- Prestación de alojamiento como apoyo a procesos de inserción:

Tiene como objetivo servir de instrumento para desarrollar intervenciones de normalización e integración socio-familiar, en situaciones relacionadas con una necesidad de alojamiento por carencia de este o grave deterioro de las relaciones familiares que puedan implicar un grave riesgo para alguno de sus miembros.

Pretenden el mantenimiento del individuo en su entorno habitual, facilitando las intervenciones de integración y de estructuración familiar.

Dentro de esta categoría se pueden diferenciar:

a. Actuaciones relacionadas con el Acogimiento familiar

El servicio social de base será el nexo de unión entre las familias sustitutas y el sujeto que presenta necesidad de acogida.

- Sensibilización social y captación de familias para acogimiento.
- Detección de individuos a acoger, que se realizará a partir de la intervención profesional, en una primera valoración de la situación de necesidad cuando exista un ambiente familiar conflictivo y falta de atención en las necesidades básicas.
- Seguimiento de la adaptación y evolución del individuo, constatando la idoneidad de la nueva situación hasta que se produzca la normalización personal o social que dio origen a la situación de acogida.
- Intervención y apoyo a la familia acogedora en coordinación con los Servicios Sociales especializados.
- Intervención con la familia de origen para la normalización y posible retorno del individuo a la unidad familiar.

b. Estancias en recursos de la Red de Servicios Sociales públicos o privados:

Atiende de manera temporal ausencias de alojamiento debido a circunstancias de conflicto. Van acompañadas de programas de intervención profesional concretos y adaptados a las características individuales incluyendo la potenciación de capacidades relacionadas con la convivencia para facilitar el desarrollo armónico de las personas en su medio familiar y social.

Actuaciones que conlleva:

- Conocimiento de los Centros susceptibles de ser utilizados como recurso.
- Diseño del programa de intervención individual con criterios técnicos y profesionales.
- Coordinación con los equipos profesionales de los Centros para llevar a cabo eficazmente los programas de normalización y desarrollo personal.
- Intervención con la familia de origen para la normalización y posible retorno del individuo institucionalizado.
- Coordinación entre los Servicios Sociales básicos y Especializados cuando el alojamiento se realiza en un equipamiento de segundo nivel.
- Recursos utilizados ya sean del primer o segundo nivel, siendo éstos:
 - Albergues

- Centros de Acogida
- Servicios de residencia temporal
- Viviendas tuteladas.

- Prestaciones de alojamiento de carácter permanente

Será aplicada como prestación, únicamente, cuando las circunstancias que determinan su utilización, así como la respuesta del sujeto, impida la utilización de recursos de carácter temporal o la aplicación de otros recursos que permitan el mantenimiento del individuo en su entorno familiar y social.

Actuaciones que conlleva.- Desde los Servicios Sociales de base se realizan funciones de:

- Valoración de la situación o problemática familiar que determina la utilización u orientación a este recurso.
- Derivación y canalización hacia el recurso adecuado.
- Tramitación en su caso de la documentación necesaria.

Recursos utilizados:

. Centros Residenciales

Estos Centros son siempre de carácter sectorial y dependen en la mayoría de los casos de los Servicios Sociales Especializados, pueden citarse entre ellos:

- Personas mayores: Centros Residenciales, Viviendas tuteladas.
- Personas con discapacidad: Centros Residenciales, Viviendas tuteladas.

MEDIOS: INFRAESTRUCTURA, PERSONAL

La prestación de alojamiento, dentro de los Servicios Sociales básicos cuenta con una infraestructura mínima de equipos profesionales y los mínimos centros de atención, ya que la infraestructura para esta prestación la aportan otros servicios, tanto dentro del Sistema en el segundo nivel de atención, como fuera de él.

Teniendo en cuenta lo anterior se puede considerar como medios de esta prestación:

- Personales: Profesionales de atención social primaria y personal de equipamientos o servicios especializados con los que se coordina.
- Materiales: La infraestructura física de la prestación está configurada, independientemente de su dependencia, por los centros de alojamiento ya sean de carácter temporal o permanente (Albergues, Centros de Acogida, Viviendas Tuteladas, Centros residenciales, ...etc).

Para el desarrollo de la prestación, deberán establecerse líneas de coordinación entre niveles del sistema, y de este con otros servicios de protección social cuando el programa de intervención así lo aconseje.

III.1.4. PREVENCIÓN E INSERCIÓN



DEFINICIÓN

Prevención es aquel proceso de intervención social que, con el objetivo último de mejorar el bienestar y la calidad de vida de las personas o grupos humanos, actúa sobre los factores asociados a la génesis de diferentes problemáticas o necesidades sociales, desarrollando actuaciones concretas para evitar su aparición, su reaparición o su agravamiento.

Supone la configuración de una serie de prestaciones específicas, programas o acciones instrumentales de tipología diversa dirigidas tanto a individuos como a grupos específicos y a la comunidad a la que pertenecen, para favorecer su propia promoción y las posibilidades de participación social, evitando los efectos de la marginación y la exclusión social y movilizando los recursos y estrategias necesarias para la adquisición y desarrollo de habilidades psicosociales que permitan la inserción y adaptación social a dicha comunidad.

El concepto de prevención se presenta interconectado con el concepto de riesgo. Riesgo se refiere a la presencia de un factor o factores que aumentan la probabilidad que aparezca una determinada situación o conducta. El riesgo viene dado por la probabilidad de un individuo de ser afectado por un problema en la población, sea en términos absolutos o en relación a un grupo demográfico definido por un factor o variable dados.

Factor de riesgo es un concepto que se refiere a determinadas condiciones biológicas, psicológicas o sociales, medidas mediante variables directas o indicadores (sociales o psico-sociales) que, de acuerdo con conocimientos científicos, se ha demostrado que participan probablemente en los antecedentes o en las situaciones asociadas a la emergencia de problemáticas o necesidades sociales, o implicadas en éstas.

Factores asociados con la causación de un problema social

- Predisponentes: vulnerabilizan o predisponen genérica o específicamente al individuo para desarrollar el problema en el futuro.
- Precipitantes: coadyuvan en el desencadenamiento de ese problema en el individuo ya vulnerabilizado.
- Perpetuantes: ayudan a mantener o perpetuar el problema.

También hay factores que actúan en contra de la emergencia de un problema: factores contenedores, compensadores o protectores.

La presencia de un único factor no acostumbra a ser trascendente; se necesitan ciertas combinaciones o una acumulación de factores de riesgo para que un problema emerja.

La localización de estos factores de riesgo (personales, conductuales, situacionales y sociales) permiten priorizar la intervención preventiva centrándola en los segmentos ambientales, sociales o poblacionales definidos por dichos factores.

CARACTERÍSTICAS

Características básicas

1) Se fundamentan en un enfoque comunitario: van dirigidos al conjunto de la población, sobretudo a grupos de alto riesgo; están menos orientados hacia individuos y hacia la provisión de servicios individualizados.

- 2) Contemplan el proceso de intervención social desde la interdisciplinariedad.
- 3) Son programas fundamentalmente pro-activos, intentando desarrollar fortalezas y recursos adaptativos en las personas.
- 4) Las actuaciones que componen el corpus de estos programas interconectan los diferentes aspectos de la vida de las personas (orientación bio-psico-social).
- 5) En los programas preventivos como estrategias y modelos se utilizan las técnicas educativas y sociales y en los procesos de inserción, adaptándolas a las características que presenta el individuo o grupo.
- 6) Se orientan a dotar a las personas de recursos adaptativos socio-ambientales y personales para afrontar por ellas mismas la evitación de la aparición de determinadas problemáticas sociales, y para superarlas cuando han aparecido.
- 7) Deben promover contextos sociales justos.

Características específicas

- 1) Están dirigidas hacia un blanco o diana poblacional claro debiendo especificarse su enfoque en función de los riesgos y problemas a los que se enfrenta el grupo diana.
- 2) Están diseñadas para cambiar la trayectoria vital o conductiva de las personas, cuando las situaciones lo requieran, realizando procesos de cambios a largo plazo, abriendo a esas personas un nuevo camino evolutivo, ofreciendo nuevas oportunidades, cambiando sus circunstancias vitales o proporcionándoles mecanismos de apoyo. Los cambios se suelen centrar en sistemas sociales (como la familia o la escuela) involucrando educativamente a mediadores relevantes (padres, educadores...).
- 3) Además, proporcionan a las personas nuevas destrezas o habilidades para confrontar situaciones y apoyo social para enfrentarse a las transiciones vitales, superando las situaciones de conflicto.
- 4) Fortalecen el apoyo social natural recibido desde la familia o comunidad, movilizando el apoyo de otras fuentes o incrementando el de los familiares.

Características metodológicas

- 1) El cambio conductual no es un acontecimiento puntual sino un proceso secuencial.

Etapas:

- motivacional
 - inicial
 - mantenimiento
- 2) Conveniencia y adecuación de los escenarios físicos o sociales de forma que faciliten los cambios en lugar de dificultarlos.
 - 3) Establecer fines realistas y alcanzables.
 - 4) Validez, adecuación y especificidad de las instrucciones (implica la realización

de pruebas piloto previas al programa).

5) Variedad de métodos, según la adecuación de los grupos o poblaciones a ellos.

6) Multiplicidad de niveles: uso coordinado de varios niveles (cada uno de ellos con su correspondiente metodología) para conseguir un efecto acumulativo y convergente.

7) Usar las redes sociales -formales o informales- para apoyar el mensaje o cambio a producir (sobre todo para el mantenimiento del cambio).

8) Opciones o posibilidades a elegir, por parte de la persona, como vía de facilitación conductual en la dirección de las metas a lograr.

9) Valor intrínseco: siempre que sea posible, el cambio o actividad a producir deben tener un atractivo o valor intrínseco para la persona.

10) Independencia: promocionar la auto-responsabilidad y auto-organización de personas o grupos.

11) Mantenimiento de los efectos de la intervención.

DELIMITACIÓN

Distinción prevención / intervención

La intervención actúa sobre un problema identificado y manifiesto a través de acciones específicas e instrumentales para eliminarlo o resolverlo, mientras que la prevención es previa al problema actuando antes, sobre elementos que no son constituyentes del problema mismo -sino de otros procesos relacionados con él- para que no se produzca.

Coordinación con otros sistemas de protección social:

Los programas preventivos y de inserción contemplan el desarrollo de actuaciones que favorezcan la coordinación con otros sistemas de protección social: vivienda, educación, salud, empleo, cultura, etc.

NECESIDADES A LAS QUE DA RESPUESTA

Este tipo de programas responden a la necesidad de prevenir la exclusión social y sus causas, así como la de favorecer procesos de participación e integración social de las personas y colectivos más desfavorecidos.

USUARIOS

Población blanco o diana a la que van destinados los programas preventivos y de inserción y niveles en que se desarrollan:

1) Grupos blanco o diana:

a) Población total de una área geográfica dada:

Este enfoque se usará cuando el blanco real de la prevención sea toda la

población o cuando no se tiene suficiente información para localizar los grupos de riesgo más específicos que sabemos, sin embargo, están contenidos en esa población.

b) Grupos de riesgo:

Identificados a través de la localización de factores o indicadores de riesgo estadísticamente asociados con el desarrollo de alguna constelación problemática.

2) Ámbito:

Los ámbitos en que se desarrollan los programas preventivos y de inserción (que se corresponden de alguna forma con la población diana) pueden centrarse en: el individuo, la familia o pequeño grupo, la comunidad.

Para conseguir los efectos convergentes deseados es necesario actuar sobre los distintos ámbitos y dianas poblacionales que se ven, o pueden verse, afectados por la problemática específica sobre la que se desea actuar. En este caso debe especificarse el blanco concreto de cada tipo de acción o componente.

TIPOLOGÍA

1) Prevención

Prevención primaria

Prevención primaria es un concepto comunitario que implica la disminución de la incidencia (número de casos nuevos producidos en una población durante un período de tiempo dado) de una problemática, y se focaliza en reducir el riesgo para toda la población.

La prevención primaria se entiende dirigida a grupos o poblaciones que no manifiesten signos evidentes de ningún problema social; sólo existe la consideración de que algunos de sus miembros (o todos) pueden estar en situaciones de riesgo.

En este sentido, las acciones a desarrollar desde este nivel de prevención tenderán hacia la promoción y la participación social con el objetivo de favorecer la implicación y el fortalecimiento de las redes sociales de una comunidad: dinamización social, animación comunitaria, ocupación del ocio y tiempo libre, campañas de información y sensibilización, etc.

Prevención secundaria

La prevención secundaria trata de reducir la prevalencia del problema (número total de casos existentes en una población en un momento dado) a través de la detección temprana, dirigiéndose a los individuos ya afectados de la población o a los individuos portadores de factores de riesgo, las acciones están unidas a procesos de inserción.

En este sentido, las acciones a desarrollar desde este nivel de prevención se dirigirán a sectores específicos de la población y problemáticas sociales presentes en la comunidad de referencia, y supondrán el desarrollo de estrategias motivacionales, formativo-educativas y de capacitación de las personas para que puedan acceder y utilizar los recursos de la comunidad (sociales, educativos, culturales, ocupacionales, etc.).

Este tipo de prevención focaliza muchos esfuerzos en la detección precoz.

La prevención secundaria pasa por acciones como:

- Información pública apropiada (en cuanto al diseño, sistema de difusión, nivel de vocabulario usado...) dirigida a los afectados incluyendo como puntos básicos: a) Información sobre los signos tempranos (o factores asociados) y reconocibles de la condición a prevenir; b) Recursos asistenciales o sociales disponibles; La información debe también c) combatir los prejuicios o temores irracionales a pedir ayuda o buscar tratamiento para el problema. También puede ser útil dar información sobre el tipo de ayuda adecuada y bajo qué circunstancias es apropiado buscar esa ayuda.
- Información dirigida a aquellas personas (mediadores comunitarios, cuidadores profesionales y otros) que -por su actividad o posición social en la comunidad- tienen gran probabilidad de entrar en contacto con gran número de personas potencialmente afectadas por la condición a prevenir.
- Disponibilidad de la gama de métodos de asistencia o tratamiento apropiados o cercanos a la comunidad cuya existencia, prestaciones y condiciones de admisión deben ser apropiadamente dadas a conocer en los diversos medios de difusión públicos y comunitarios; existencia de servicios permanentes de crisis y urgencias, líneas telefónicas de ayuda y orientación, etc.

2) Inserción

De nada sirve, sin embargo, la detección precoz si no se proporciona la asistencia o tratamiento apropiado, a tiempo y para todos los que la precisan. Bien al contrario, la mejora de los instrumentos de detección del problema sin la correspondiente solución terapéutica o asistencial resulta en un aparente empeoramiento del problema, al "aumentar" su incidencia.

La inserción, a partir de la detección temprana, consistirá en minimizar las consecuencias (físicas, psicológicas y sociales) del problema a través de la rehabilitación y reinserción social (manteniendo el contacto con la comunidad, reeducando a ésta respecto al problema, entrenando al afectado para la actividad social productiva, etc.) y la evitación de recaídas posteriores.

MEDIOS

Para llevar a cabo la prestación, los medios con los que se cuenta deben implicar necesariamente a otros.

1) Recursos humanos y materiales propios de los sistemas de protección social:

- Equipos profesionales de los Servicios de Atención Social Primaria conjuntamente con los recursos adscritos a cada unidad (servicios de atención domiciliaria, comedores sociales, albergues, centros de día infantiles y pretalleres...)
- Profesionales de servicios sociales especializados (infancia, vejez, personas con disminución, salud mental, drogodependencias...), conjuntamente con los recursos adscritos a cada servicio (residencias, centros de día especializados, servicios de diagnóstico...).
- Profesionales de servicios de rehabilitación social penitenciarios conjuntamente con los recursos adscritos a cada servicio.
- Profesionales y recursos de otros sistemas públicos de protección social:
 - sanidad

- educación
- cultura
- vivienda, etc.

2) Recursos humanos y materiales de la propia comunidad:

- Entidades sin ánimo de lucro (asociaciones, cooperativas...) con actividades propias del ámbito social (prestación de servicios -con la colaboración o no de la administración pública).
- Agrupaciones de voluntariado.
- Grupos formales constituidos en el seno de la comunidad con finalidades específicas (asociaciones de vecinos, asociaciones de padres, grupos de mujeres, grupos de autoayuda).
- Grupos informales (jóvenes, personas mayores).

III.1.5. FOMENTO A LA SOLIDARIDAD: COOPERACIÓN SOCIAL



MARCO DE REFERENCIA Y FUNDAMENTACIÓN DEL PROGRAMA

Las dos palabras claves que definen este programa responden al objetivo deseable de promover la solidaridad y participación social. Se trata de potenciar las expresiones de solidaridad y de fomentar la responsabilidad social de la comunidad ante las situaciones de necesidad, haciendo participe a los ciudadanos de los problemas y soluciones de su entorno, procurando su identificación con los objetivos de la red básica de servicios sociales para lograr una mayor eficacia.

Es decir, se incluyen en este programa las intervenciones de animación, promoción y desarrollo comunitario, dirigidas a la consecución de cambios cualitativos en la comunidad de referencia, potenciando la solidaridad, el asociacionismo y la responsabilidad y cooperación social de los grupos e individuos, ante las distintas situaciones de necesidad, como complemento de los programas desarrollados por las distintas Administraciones Públicas y las Instituciones Sociales en el ejercicio de sus competencias.

Encontramos la justificación de la importancia que tiene el fomento de la solidaridad y cooperación social en el hecho de que el Bienestar Social y la mejora de la calidad de vida no es únicamente una responsabilidad de la Administración Pública, muy al contrario, en el momento actual, y cada vez más, la sociedad debe asumir su papel en el desarrollo social, y lo que es más importante, no es posible entender el desarrollo de una comunidad, desde su dimensión dinámica y de proceso, sin la participación de cada una de las personas y de los sectores que la forman.

Evidentemente, corresponderá a los poderes públicos velar y procurar los medios a su alcance, para que todos los ciudadanos tengan garantizados unos servicios básicos y unos mínimos que les permita subsistir con dignidad. No obstante, la opinión pública y las distintas Administraciones competentes son cada vez más conscientes de que para conseguir este objetivo es preciso contar con la solidaridad social y la participación de las entidades privadas y de la sociedad en general.

Los ciudadanos reclaman hoy un papel más activo en la solución de los problemas que les afectan, habiéndose convertido la satisfacción de las necesidades generales en una tarea compartida por el Estado y la Sociedad. Por ello la cooperación social debe ser el complemento de las acciones desarrolladas por la Administración y los servicios sociales básicos, para lograr el desarrollo

social.

Evidentemente, la solidaridad es un comportamiento social que ha existido desde siempre, no obstante, es en la actualidad cuando las personas han ido tomando conciencia de que por sí mismos no pueden dar respuesta a determinadas necesidades sociales, pues éstas han pasado a tener un matiz comunitario, es decir, han pasado de una dimensión individual a una colectiva, de ahí que se hayan aunado y coordinado esfuerzos para dar respuestas comunes a problemáticas comunes, observándose socialmente la necesidad de una acción conjunta tanto de la población, como de los técnicos y de la Administración, para lograr el desarrollo social.

En consecuencia, y por todo lo afirmado hasta el momento, es lógico pensar que desde la Red Básica de Servicios Sociales debe fomentarse y facilitarse la acción social comunitaria, promoviendo la organización y coordinación, garantía de eficacia, y apoyando decididamente los programas e intervenciones basados en la cooperación o acción social solidaria.

DEFINICIÓN CONCEPTUAL

Este programa comprende el conjunto de actuaciones dirigidas a favorecer procesos de participación y cooperación social de las personas y colectivos de una determinada comunidad, para dar una respuesta más eficaz y solidaria en la prevención de las necesidades sociales y en su atención una vez que estas se manifiestan.

Supone esta prestación el desarrollo de una serie de acciones dirigidas tanto a individuos como a grupos específicos y a la comunidad a la que pertenecen, para favorecer su propia promoción y las posibilidades de participar tanto en la movilización de los recursos comunitarios como de las estrategias necesarias para estimular su implicación en la solución de los problemas y el fortalecimiento de las redes sociales de apoyo del propio colectivo de convivencia.

Se trata de superar el individualismo de la comunidad iniciando un proceso que permita sentar unas bases sólidas para la progresiva participación de los distintos sectores de población en la mejora de sus condiciones de vida y bienestar social, favoreciendo una mayor comunicación y relaciones sociales a nivel individual y colectivo entre los miembros de una comunidad.

PRINCIPIOS

La prestación de fomento de la solidaridad y cooperación social se rige por los principios de:

- Igualdad, que evite cualquier discriminación y marginación de los ciudadanos y garantice la distribución de los recursos de forma equitativa.
- Universalidad, dirigir las actuaciones de forma normalizada a todos los ciudadanos y grupos sociales.
- Globalidad, intervenciones integradas y coordinadas con otros recursos sociales, superando actuaciones fragmentarias.
- Participación ciudadana.

NECESIDADES A LOS QUE DA RESPUESTA

Esta prestación se dirige a dar respuesta fundamentalmente a otras necesidades puestas de manifiesto en la sociedad actual:

- Necesidad de los ciudadanos de participar en la transformación y mejora de la calidad de vida de la comunidad, complementando las intervenciones desarrolladas por las Administraciones Públicas, e intervenir en la solución de los problemas que les afectan.
- Necesidad de organización y coordinación de la participación de las entidades privadas y las públicas en la resolución de la problemática social.
- Necesidad de conocer con rapidez las necesidades e inquietudes comunitarias siendo la participación social un canal de transmisión hacia la Administración Pública competente u otras organizaciones sociales implicadas.

OBJETIVOS

Los objetivos generales que deben plantearse para cubrir las necesidades mencionadas más arriba, se centran por consiguiente en dos direcciones:

- Potenciar la participación ciudadana en la transformación y mejora de la calidad de vida de la comunidad, a través de la sensibilización respecto de las problemáticas sociales existentes en la misma, y del impulso de la solidaridad comunitaria mediante distintas formas de cooperación social.
- Promover la organización comunitaria de iniciativas sociales, así como del voluntariado, grupos de auto ayuda y ayuda mutua, colaborando paralelamente en la estructuración de la coordinación social.

Los objetivos específicos son los siguientes:

- Fomento del desarrollo comunitario, promoviendo los órganos de participación.
- Fomento de la iniciativa social, apoyando todas las formas de colaboración en la acción social.
- Procurar la inclusión en procesos participativos de la mayoría de los sectores de población y de manera especial de las personas y colectivos desfavorecidos social, económica y culturalmente.
- Fortalecer la identidad comunitaria y la propia organización de la comunidad para, desde su contribución, elevar su calidad de vida y evitar procesos de exclusión social.
- Potenciar la coordinación de actuaciones de forma que se complementen recíprocamente las desarrolladas a nivel institucional con los respectivas de cooperación social.
- Reforzar las intervenciones con los colectivos más necesitados o en las situaciones que requieren mayor apoyo social, a través de acciones tanto preventivas como de promoción e integración.

TIPOLOGÍA

1.- Colaboración con la iniciativa social en programas de servicios sociales.

Se encuadra en esta categoría el fomento y apoyo al asociacionismo y tejido social, posibilitando la creación de Asociaciones y el fortalecimiento de las ya existentes y en su caso facilitando la cooperación en actividades concretas.

Mediante la colaboración será posible detectar necesidades de los distintos

sectores de la comunidad que pueden ser susceptibles del desarrollo de acciones o programas concretos en el marco de la cooperación social y del voluntariado.

Servirá para potenciar cauces de cooperación de las Instituciones, asociaciones y organizaciones comunitarias en los programas de Servicios Sociales, facilitando mecanismos de coordinación y colaboración entre los distintos grupos de intervención social entre sí y entre estos con las distintas Administraciones Públicas competentes en la materia.

2.- Promoción y organización del voluntariado.

Se enmarca en esta categoría el fomento del voluntariado en la comunidad y su participación tanto en programas de desarrollo comunitario, como en todas aquellas actuaciones que permitan incrementar de forma cualitativa la cobertura de las prestaciones sociales básicas.

Además de la detección y fomento del voluntariado, es necesario potenciar programas y acciones de formación al voluntariado, sobre su papel y las habilidades necesarias para su intervención social.

3.- Promoción y organización de grupos de autoayuda.

Promoción y organización de actividades dirigidas a facilitar la comunicación entre los ciudadanos, así como la concienciación de todos los sectores sociales sobre la importancia de la participación en el desarrollo de la comunidad y de su implicación activa en los problemas de la misma, fomentando, así mismo, la ayuda mutua con especial atención a los colectivos más desfavorecidos o en situación de dificultad social.

4.-Realización de intervenciones comunitarias a través de la coordinación de las actuaciones que desde distintas Administraciones y Entidades se llevan a cabo dentro de un territorio.

Coordinación y cooperación con servicios públicos y programas privados, que intervienen en cada ámbito para promover su participación en los Programas de Servicios Sociales, procurando una mayor rentabilidad de los recursos existentes con el fin de dar una respuesta eficaz e integral a las necesidades sociales.

Puesta en marcha de actuaciones de prevención, de fomento de la igualdad de oportunidades y de participación e integración de los colectivos desfavorecidos en la comunidad, a través de planes integrales contra la exclusión social.

A través de estas actuaciones se establecerán canales de transmisión de las necesidades e inquietudes comunitarias hacia la Administración Pública competente u otros organismos sociales implicados.

MEDIOS

Para llevar a cabo la prestación, los medios con los que se cuenta deben implicar necesariamente a otros.

1) Recursos humanos y materiales propios de los sistemas de protección social:

- Equipos profesionales de los Servicios de Atención Social Primaria conjuntamente con los recursos adscritos a cada unidad (servicios de atención domiciliaria, comedores sociales, albergues, centros de día infantiles y pretalleres...)

- Profesionales de servicios sociales especializados (infancia, vejez, personas con disminución, salud mental, drogodependencias...), conjuntamente con los recursos adscritos a cada servicio (residencias, centros de día especializados, servicios de diagnóstico...).
- Otros profesionales del área de animación sociocultural y sociocomunitaria en los casos en que se considere necesario.
- Representantes de Consejos u órganos de participación.

2) Recursos humanos y materiales de la propia comunidad:

- Entidades sin ánimo de lucro (asociaciones, cooperativas...) con actividades propias del ámbito social (prestación de servicios -con la colaboración o no de la administración pública).
- Agrupaciones de voluntariado que intervengan en la zona.
- Grupos formales constituidos en el seno de la comunidad con finalidades específicas (asociaciones de vecinos, asociaciones de padres, grupos de mujeres, grupos de autoayuda).
- Grupos informales (jóvenes, personas mayores).

