



**MANCOMUNIDAD LA VEGA**  
servicios sociales

# Seafi

Servicio de Atención a la Familia e Infancia

Memoria **2012**

Algorfa | Jacarilla | Redován | San Miguel de Salinas  
[www.mancomunidadlavega.es](http://www.mancomunidadlavega.es)

# Indice

## 01. Presentación

## 02. El Servicio en Cifras

### — Beneficiarios/as del Servicio

#### **Familias Atendidas**

Por municipio

Extranjeras

Menores atendidos

Familias Beneficiarias de otros recursos y/o prestaciones de SS.SS

#### **Menores con expediente de protección de la Consellería de Bienestar Social**

Acogimiento Familiar

Acogimiento Residencial

Menores con Expte. en Fiscalía de Menores

Notificaciones de situaciones de desprotección infantil atendidas

### — Datos de Gestión

Altas y cierres

Atenciones realizadas

Informes Sociales Elaborados

## 03. Recursos

### — Humanos

### — Formación Continua

## 04. Metodología.

## 05. Valoración.

## 06. Evaluación

**ANEXO (listado familias atendidas, objetivos generales iniciales y resultados)**

# 01 ■ Presentación

A continuación presentamos los datos y valoraciones generales referentes al trabajo realizado por el Servicio Especializado de Atención a Familia e Infancia (SEAFI), durante el año 2012. La memoria está compuesta por dos bloques de contenido, **el servicio en cifras** que nos da una visión cuantitativa del trabajo realizado en el año (familias atendidas, menores atendidos, atenciones realizadas, altas, bajas,...) y las **valoraciones técnicas**, donde hacemos hincapié en aquellos aspectos destacados relacionados con la calidad del servicio (cobertura, satisfacción de los usuarios,..), con aspectos metodológicos de actuación (protocolos, técnicas,..), así como con información sobre el perfil de nuestros beneficiarios.

Queremos destacar en esta presentación dos elementos de interés y de novedad que han tenido lugar en este año 2012,;por un lado se ha elaborado el **mapa de procesos, así como el procedimiento de actuación y flujograma del servicio**. Por otro lado, se han puesto en marcha “**grupos de apoyo a padres de adolescentes para el fomento de la parentalidad positiva**”, como nueva estrategia de intervención con las familias, que complementa y refuerza la intervención de manera individualizada con cada uno de los casos.

Destacar también que hemos contado con la colaboración de una educadora social a través de un programa de empleo para jóvenes, así como de dos integrantes sociales en prácticas formativas, que han reforzado el servicio con sus intervenciones.

# 02. El Servicio en Cifras

## — Beneficiarios/as del Servicio

SEAFI	familias atendidas	familias extranjeros	menores atendidos
Algorfa	13	2	26
Jacarilla	3	0	5
Redován	24	3	45
San Miguel de Salinas	21	10	33
	61 total familias	15 total familias extranjeras	109 total menores

Familias con menores con expediente de protección de Consellería de Bienestar Social	Total Acogimientos familiares	Total acogimientos residenciales	Familias con menores con expediente de fiscalía de menores
Algorfa	3	1	2
Jacarilla	-	-	1
Redován	2	1	1
San Miguel de Salinas	2	-	1
	7 Acogimientos familiares	2 Acogimientos residenciales	5 con exp fiscalía

<b>Familias beneficiarias de otros recursos y/o prestaciones de SS.SS</b>	
Prestaciones Económicas Individualizadas	9
Renta Garantizada de Ciudadanía	3
Prestaciones Económicas de Acogimiento Familiar	4
Servicio Atención a mujeres Víctimas de Violencia de Género MLV	4
Servicio de Atención al Extranjero MLV	2
Servicio de Atención a la Dependencia MLV	1
Servicio de Atención y Motivación al Adolescente	35
Atención por educadora social	12
Atención por técnicos de integración social (prácticas)	6

<b>Notificaciones de situaciones de desprotección infantil atendidas:</b>				10
	ámbito educativo	ámbito policial	ámbito sanitario	subtotal:
Algorfa	4			4
Jacarilla				
Redován	4	1	1	6
San Miguel de Salinas				
Subtotal:	8	1	1	10

### — Datos Técnicos de Gestión

<b>Altas</b>	<b>Cierres</b>	<b>Situación al cierre</b>
22	35	
Algorfa: 3	27	Favorable 25
Jacarilla: 2	3	Desfavorable 2
Redován: 13	6	Abandono 8
San Miguel de Salinas: 4		

Total Atenciones				
Presencial	Telefónica	Visitas domicilio	Contactos de red	Total
333	123	105	230	791

Informes emitidos a otros organismos	
Servicio de Protección e Inserción de menores DTBS Alicante	9
Fiscalía de Menores de Alicante	2
Inspección de educación de Alicante	1
ADIEM- Orihuela	1
ILDO-Orihuela	1
Tesorería Seguridad Social de Orihuela	1
Dirección General de Asuntos Sociales de Murcia (acog familiar)	2
Subtotal:	17

## 03. RECURSOS

SEAFI MLV	1 Psicólogo, 1 Trabajador Social
<p>. Se ha contado este año con la participación de una <b>Educadora Social</b>, de enero a mayo, a través de un programa de fomento de empleo( Salario Joven), que ha reforzado la intervención familiar en <b>12 casos</b>.</p> <p>. También hemos tenido la colaboración de <b>2 Técnicos de Integración Social</b> (en prácticas formativas), de octubre a diciembre y que han trabajado con <b>6 casos</b>.</p>	
Formación Continua	
<p><u>Psicólogo</u>: Curso de Consellería de Bienestar Social: “<b>Intervención familiar en menores en riesgo o con medidas jurídicas de protección</b>”. Nº horas: 30. Lugar: Sede Colegio Oficial de Psicólogos de Alicante.</p>	
<p><u>Trabajador Social</u>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Curso de Diputación de Alicante: <b>Taller para mediadores sociales: Guía de Uso “ descubriendo a nuestros hijos”</b>. Nº Horas: 10. Lugar: Hogar Provincial, Alicante.</li> <li>- Curso de Consellería de Bienestar Social: “<b>Intervención familiar en menores en riesgo o con medidas jurídicas de protección</b>”. Nº horas: 30. Lugar: Sede Colegio Oficial de Psicólogos de Alicante.</li> <li>- Curso del Ministerio de Sanidad y Política Social: “<b>Intervención con menores infractores</b>”. Nº horas: 120. Lugar: On-line.</li> </ul>	

# 04. METODOLOGÍA.

6

Los métodos de intervención que empleamos son: psicoeducativos, cognitivo-conductuales y sistémicos.

Como método **psicoeducativo**, llevamos a cabo sesiones de orientación y asesoramiento a la familia, bien en las oficinas de servicios sociales o bien en los domicilios de las familias.

Como método **cognitivo-conductual**, realizamos entrenamiento a los padres y/o tutores en habilidades sociales y de afrontamiento de situaciones estresantes, así como en el desarrollo de una autoestima positiva.

Como método **sistémico**, utilizamos la terapia familiar, enfocada a reducir los patrones disfuncionales de la dinámica familiar y a coordinar el trabajo con otros sistemas de protección social implicados en la intervención.

Como novedad en cuanto metodología de trabajo en 2012, como indicamos en la presentación, se han llevado a cabo **GRUPOS DE APOYO A PADRES DE ADOLESCENTES PARA EL FOMENTO DE LA PARENTALIDAD POSITIVA**. Estos grupos de padres tenían como objetivos básicos:

- Dar a los padres y madres la posibilidad de hablar y reflexionar sobre la convivencia diaria con sus hijos adolescentes, así como el poder compartir experiencias familiares parecidas con otros padres.
- Facilitar a los padres recursos de afrontamiento de las dificultades cotidianas en las relaciones con sus hijos adolescentes.
- Favorecer a los padres el desahogo, la descarga de estrés que supone la atención a sus hijos adolescentes.

Las sesiones estaban planteadas con una dinámica participativa y experiencial, guiada por dos técnicos y dirigida a grupos reducidos de 4 a 7 familias, (Familias participantes 15: Algorfa 7 participantes, San Miguel 6 y Redován 4).

En las sesiones se han trabajado estrategias y herramientas tales como: técnicas de resolución de conflictos, comunicación asertiva, empatía, establecimiento de normas, límites y consecuencias; todo ello, para el afrontamiento por parte de los padres de las problemáticas cotidianas con sus hijos adolescentes.

Queremos dar continuidad a esta metodología de trabajo grupal, en 2013, de cara a reforzar las intervenciones familiares que llevamos a cabo de manera individualizada en las oficinas de servicios sociales y/o en los domicilios.

# 05. VALORACIÓN.

Entre los aspectos a destacar en el apartado de la valoraciones generales y observaciones de la memoria de SEAFI cabría señalar lo siguiente:

— En la gran mayoría de los casos se ha trabajado la **preservación familiar**.

— Sólo se ha realizado atención a menores en situación de **desamparo** en dos casos, uno de ellos (Redován), los menores están en acogimiento residencial, pendiente de juicio por recurso de los padres; en el otro caso (Algorfa), el menor está en acogimiento familiar con familia extensa con el consentimiento de los padres.

— Durante 2012, no ha sido necesario realizar ninguna nueva propuesta de **desamparo** de ningún menor

— Por otro lado, se han tramitado dos solicitudes de **guarda voluntaria** a la Dirección Territorial de Bienestar Social, en uno de los casos (Redován) hubo renuncia posterior de los padres y en el otro caso (Algorfa), el menor está en acogimiento residencial.

— Hemos tenido un caso de menor de 17 años, en donde se produce una **emancipación** de hecho (Redován).

— En cuanto a las **problemáticas** que nos han planteado la familias que han causado alta en 2012,(22), destacar las siguientes:

- **conflicto intergeneracional entre padres y sus hijos adolescentes.**
- **familias con adolescentes con problemas en ámbito educativo.**
- **consumo de alcohol y/o drogas, (consumo de cannabis entre los jóvenes).**
- **padres con déficit de parentalidad positiva.**
- **familias monoparentales con dificultad socioeconómica.**
- **problemas relacionados con la separación de los padres.**
- **violencia de género.**

— En cuanto a **indicador de cobertura**, destacar que se ha atendido el **100% de las solicitudes de intervención** al Servicio de Familia e Infancia, no teniendo por tanto en la actualidad, lista de espera para la atención especializada a familias, en nuestra entidad.

— En cuanto a **indicador de resultados**, destacar que de los **35 Casos cerrados, 25 (71%) ha sido con valoración favorable**. Entendemos resolución favorable cuando se ha logrado alcanzar los objetivos planteados con la familia ; es posible que no se haya logrado resolver todo aquello que queríamos en un principio, pero entendemos un cierre favorable si la familia conoce y sabe del acceso y uso de los recursos públicos y/o privados que pueden ayudar el bienestar de la

servicio de atención a la familia e infancia

misma, y/o cuando el patrón relacional de los miembros de la unidad familiar, (entre sí o con el entorno) deja de ser un patrón sintomático perjudicial para los intereses de la familia o de alguno de sus miembros. **En los otros 10 cierres**, 2 han sido desfavorables, no ha habido voluntad de participación activa en intervención por parte del menor y familia, y por tanto de cambio. Los 8 restantes han sido abandonos de la intervención por parte de la familias, en uno de los casos por traslado de residencia a otro país.

— Destacar que de los 35 cierres realizados, 24 (68%) corresponden a casos que venían de años anteriores, y de las 22 altas de 2012, se ha realizado cierre en 11 casos, (50%); de esta manera se ha trabajado en la línea de evitar el mantenimiento de los casos en el servicio durante mucho tiempo, entendiendo que el SEAFI debe servir para **orientaciones y/o terapias de corta y media duración**, evitando la cronificación de las intervenciones en el servicio.

— El 26% de los casos han sido de familias de **extranjeros**, respondiendo a la realidad demográfica de los municipios de la mancomunidad, en donde es significativo el peso de la población extranjera.(44,93%)

## 06. EVALUACIÓN.

Hemos realizado encuestas a las familias para conocer su grado de satisfacción con el servicio prestado, y que nos permita llevar a cabo la mejora continua de nuestro trabajo.

- Fecha realización de las encuestas a las familias: diciembre 2012.

Número de cuestionarios realizados: a 24 familias, (6 de Algorfa, 8 de Redován, 7 de San Miguel de Salinas y 3 de Jacarilla).

RESULTADOS: Valoración de 1 a 4, siendo 1 la puntuación más baja y 4 la mayor puntuación.

(1) Muy mal

(2) Mal

(3) Bien

(4)Muy Bien

Aspectos valorados:

**A/** La atención del personal del servicio le ha parecido

**B/** Considera que el servicio ha ayudado o está ayudando a una mejora de la situación familiar en general o de alguno de sus miembros en particular

**C/** Considera que el servicio ha satisfecho sus expectativas respecto de su demanda/necesidad

**D/** La instalaciones donde ha sido atendido le parecen adecuadas

**E/** Los horarios en los que ha sido atendido le parecen adecuados

	1	2	3	4
A/	1	-	5	18
B/	1	3	9	11
C/	1	5	9	9
D/	-	-	19	5
E/	-	2	16	6

**OBSERVACIONES A LOS ASPECTOS VALORADOS:**

**A/** Respecto de **la atención del personal del servicio**, ésta ha sido valorada positivamente estando las valoraciones entre el bien (5) y muy bien (18); sólo ha habido una valoración negativa respecto de la atención recibida.

Las observaciones relacionadas con este aspecto:

- “poca accesibilidad para ver al Ps”.

**B/** En relación a si **considera que el servicio le ha ayudado a una mejora de la situación familiar**, un 83% de las familias (20 de 24), han valorado éste apartado bien o muy bien.

Las observaciones relacionadas a este apartado son:

- “en general estoy contenta”.

**C/** En relación a **si se han satisfecho sus expectativas respecto de su demanda/necesidad**, un 75% de las familias (18 de 24) han valorado éste aspecto bien o muy bien.

Por otro lado, 6 familias han contestado mal y muy mal a este apartado, siendo las observaciones las siguientes:

- “podrían llamarte a cursillos, etc... la información no llega o llega tarde”.

- “no está de acuerdo con el criterio del servicio”.

**D/** Respecto de las **instalaciones** no ha habido ninguna queja, estando todas las valoraciones entre el bien (19) y muy bien (5).

Las observaciones han sido:

-“podría mejorarse las instalaciones”.

**E/** En cuanto a los **horarios** de atención ha sido valorado positivamente (91%). Ha habido 2 valoraciones negativas.

Las observaciones han sido:

-“mejorar horario para que no perdiera clase (el hijo)”

Equipo SEAFI MLV